RESOLUCIÓN FINAL Nº 223-2017/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA	**:**	**CUSCO**
PROCEDIMIENTO	**:**	**DE OFICIO**
ADMINISTRADO	**:**	**PERURAIL S.A.**
MATERIA	**:**	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** **IDONEIDAD DE SERVICIO** **ATENCIÓN DE RECLAMOS** **MEDIDA CORRECTIVA** **GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**
ACTIVIDAD	**:**	**TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA FÉRREA**

SUMILLA: Declarar la responsabilidad administrativa de la empresa PERURAIL S.A., por infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que brindó el servicio de transporte férreo a consumidores en fechas 10 de abril, 28, 29, 30 y 31 de julio de 2016, excediendo su capacidad de transporte.

Declarar la responsabilidad administrativa de la empresa PERURAIL S.A., por infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que no cumplió con brindar respuesta a dieciséis (16) reclamos consignados por consumidores en su Libro de Reclamaciones.

Archivar, en parte, el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra PERURAIL S.A., por presunta infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que si cumplió con su obligación de brindar respuesta a un (01) reclamo consignado en su Libro de Reclamaciones.

Ordenar como medida correctiva complementaria a PERURAIL S.A.; que, que, en sus posteriores servicios, cumpla con adoptar las medidas necesarias para brindar sus servicios de transporte de pasajeros dentro de su capacidad programada.

SANCIÓN:

10 UIT[1]	***Por haber brindado sus servicios -en fechas 10 de abril de 2016; y 28, 29, 30 y 31 de julio de 2016- excediendo su capacidad de transporte.***
5.47UIT[2]	***Por no brindar respuesta a 16 reclamos presentados.***

[1] **Código Único de Multa (CUM): 20170000003669**

[2] **Código Único de Multa (CUM): 20170000003670**

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Cusco, 09 de mayo de 2017

I. ANTECEDENTES

1. En fecha 20 de mayo de 2016, mediante Oficio N° 124-2016-MDM-GM emitido por el Gerente de la Municipalidad Distrital de Machupicchu se informó que, el día 10 de abril de 2016 -día de las elecciones generales- se habría producido una serie de irregularidades en el servicio de transporte férreo brindado por PERURAIL S.A. (en adelante, PERURAIL), debido a que personas que utilizaron dicho servicio no habrían tenido asientos, el tren estaba extremadamente saturado, y varias personas no abordaron el tren debido a que se encontraba repleto.

2. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que desarrolla la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Secretaria Técnica), mediante Carta N° 057-2016/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 01 de junio de 2016 dirigida a PERURAIL identificado con RUC N° 20431871808, ubicado en la Av. Pachacutec S/N – Estación Wanchaq del distrito de Wanchaq, provincia y región de Cusco se requirió información respecto del servicio brindado en los trenes locales que partieron del distrito de Machupicchu, provincia de Urubamba, y región Cusco, en fecha 10 de abril de 2016, consistente en:

   (i) Información documentada respecto de la cantidad de vagones de los trenes locales que partieron del distrito de Machupicchu, en fecha 10 de abril de 2016 con la finalidad de brindar sus servicios; así como el itinerario de los mismos;

   (ii) Información detallada respecto de la capacidad que tiene cada vagón del tren local;

   (iii) Información documentada de la cantidad de pasajes vendidos para el servicio brindado en los trenes locales que partieron del distrito de Machupicchu, en fecha 10 de abril de 2016.Informar la cantidad de pasajes vendidos para el servicio brindado en los trenes locales que partieron del distrito de Machupicchu, en fecha 10 de abril de 2016; y,

   (iv) Presentar la copia correspondiente a Indecopi, de todos los reclamos presentados en los Libros de Reclamaciones con que cuente su representada en fecha 10 de abril de 2016, así como las respuestas brindadas en cada caso.

3. Mediante escrito de fecha 08 de junio de 2016, PERURAIL solicitó ampliación de plazo para brindar dicha información requerida; la que fue concedida. Mediante escrito de fecha 17 de junio de 2016, PERURAIL cumplió con brindar la información requerida mediante Carta N° 057-2016/FIS-INDECOPI-CUS.

4. Por otra parte, mediante Carta N° 066-2016/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de agosto de 2016, se le requirió información respecto del servicio brindado en los trenes locales que partieron del distrito de Machupicchu, provincia de Urubamba, y región de Cusco, con destino al distrito de Ollantaytambo y viceversa en fechas 28, 29, 30, y 31 de julio de 2016, consistente en:

(i) Información documentada respecto de la cantidad de vagones de los trenes locales que partieron del distrito de Machupicchu al distrito de Ollantaytambo, y viceversa en fechas 28, 29, 30, y 31 de julio de 2016 con la finalidad de brindar sus servicios; así como el itinerario de los mismos;

(ii) Información detallada respecto de la capacidad que tiene cada vagón del tren local;

(iii) Información documentada de la cantidad de pasajes vendidos para el servicio brindado en los trenes locales que partieron del distrito de Machupicchu al distrito de Ollantaytambo y viceversa en fechas 28, 29, 30, y 31 de julio de 2016; y,

(iv) Presentar la copia correspondiente a Indecopi, de todos los reclamos presentados en los Libros de Reclamaciones de sus establecimientos ubicados en los distritos de Machupicchu y Ollantaytambo, en fechas 28, 29, 30, y 31 de julio de 2016, así como las respuestas brindadas en cada caso.

5. Mediante escrito de fecha 05 de septiembre de 2016, PERURAIL cumplió con brindar la información requerida mediante Carta N° 066-2016/FIS-INDECOPI-CUS.

6. Al respecto, mediante Informe N° 030-2016-CPC/INDECOPI-CUS de fecha 22 de noviembre de 2016, en base a la información recogida durante la referida investigación, se concluyó que correspondía iniciar un procedimiento administrativo sancionador de oficio por presuntas infracciones a la Ley Nº 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

7. En el caso de PERURAIL, se verificó que habría incurrido en las siguientes presuntas infracciones:

(i) Habría brindado sus servicios a consumidores en fechas 10 de abril de 2016; y 28, 29, 30 y 31 de julio de 2016; excediendo su capacidad de transporte; y,

(ii) No habría cumplido con brindar respuesta a los reclamos presentados en las Hojas de Reclamación N° 586, 587, 588, 590 y 405, 406, 382, 383, 384, 385, 387, 388, 671, 672, 674, 675, 676 de sus libros de reclamaciones, conforme a lo establecido por ley.

8. El 30 de noviembre de 2016, mediante Resolución Nº 01 la Secretaria Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador de oficio en contra de PERURAIL por presunta infracción de los artículos 19° y

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

24.1° del Código[3].

9. El 09 de diciembre de 2016, PERURAIL presentó sus descargos bajo las siguientes consideraciones:

(i) En cuanto a la falta de idoneidad del servicio de tren local prestado los días 10 de abril, 28, 29, 30 y 31 de julio de 2016; tal como se contestó en las cartas de respuesta, corresponden a fecha de muy alta demanda debido a la primera vuelta de las elecciones presidenciales y fin de semana largo por fiestas patrias;

(ii) En cuanto al día 10 de abril de 2016, se debe tener en cuenta que Machupicchu al 2015 tenía 8, 332 pobladores. Teniendo solo la cantidad de pasajes vendidos en las frecuencias donde se presentaron exceso de pasajeros (que fueron las frecuencias que regresaban a Machupicchu)", se tiene que la gran mayoría votaba en Machupicchu, no radica o trabaja fuera de ella. Es decir, si sólo se toma como supuesto que el 50% de votantes regresó de Machupicchu ese día (2, 314), únicamente quedaban 354 asientos disponibles para todas las personas que no tenían la calidad de votantes o no votaron, pero querían usar el tren local;

(iii) En fecha 07 de abril de 2016, se publicó un comunicado en cada una de las estaciones y boleterías, sobre la atención del servicio social del tren local, mediante la cual se informó que todas las frecuencias harán paradas en los puntos intermedios de la ruta Ollantaytambo – Machupicchu Pueblo – Hidroeléctrica y viceversa con la finalidad de apoyar a los pobladores y residentes a su lugar de votación; es decir dicho comunicado expresa la voluntad de PERURAIL de poder atender el tránsito de los pobladores y residentes a su lugar de votación, asimismo demuestra que será un día congestionado y que el servicio no podrá ser el mejor pero que tratara de atender con el transporte a la mayor cantidad de personas posibles, lo cual es lo que el poblador reclama; por otra parte se invoca al uso oportuno de los servicios para evitar la congestión de los mismos, cabe precisar que dicha invocación no fue atendida por los pobladores;

(iv) La oferta del servicio no es infinita, como todo servicio, y la disponibilidad del mismo modo no podía cubrir el alto incremento de la demanda de los usuarios por movilizarse para votar, más aun considerando que el tren es el único servicio de transporte de los pobladores y residentes de Machupicchu y localidades aledañas,

[3] Conviene destacar que en la Resolución de imputación de cargos se hace referencia a diecisiete (17) reclamos, incluyendo el de la hoja de Reclamaciones N° 432. Al respecto este Colegiado encuentra que -en realidad- tal reclamo no obra en el expediente, por lo que la presente resolución analizará únicamente los 16 reclamos restantes.

además que solo PERURAIL ofrece un servicio a tarifas sociales para atender a los pobladores que no requieren el servicio para fines turísticos;

(v) A pesar de las acciones constantes de nuestra empresa por atender de la mejor manera la demanda de servicio, la misma no puede ser cubierta, sobre todo en fechas como las señaladas; siendo que los pobladores y residentes de Machupicchu protestan por la falta de disponibilidad e incluso exigen atención exclusiva para ellos"; como, por ejemplo, las comunicaciones del Frente de Defensa de Machupicchu que periódicamente realiza amenazas con tomar medidas de fuerza. Precisa que en los últimos acuerdos arribados en la última mesa de dialogo con autoridades locales, regionales, y nacional llevada a cabo en fecha 27 de noviembre de 2016, PERURAIL se comprometió a poner en marcha 2 locomotoras nuevas que llegarán en diciembre del 2016, 2 en el mes de agosto 2017, 2 en el mes de diciembre 2017, y 2 en el año 2018; además asignara 2 coches por frecuencia exclusivos para los pobladores de Machupicchu, así como una boletería en Machupicchu para uso exclusivo de los mismos;

(vi) su representada vendió toda la capacidad programada para las fechas en cuestión (tanto por vía manual como por sistema), sin embargo, muchas personas no alcanzaron a comprar boletos, demandando sobre todo ser movilizados para votar fuera de Machupicchu y/o regresar a sus lugares de origen luego de votar. Lamentablemente, la población violando todas las medidas de seguridad, ingresaban a la estación de manera violenta exigiendo ser trasladados, amenazando la seguridad e integridad de sus instalaciones, infraestructura, personal y personas que habían adquirido sus boletos; asimismo amenazaron con tomar el tren y bloquear la línea férrea para impedir que los trenes programados salieran si no los trasladaban;

(vii) En cuanto al video que se adjuntó, es contradictoria la actitud expresada en el video debido a que en este existe queja de la forma en como viajan los pasajeros; sin embargo, en paralelo otra persona reclama porque ya no se deja subir a más personas exigiendo al personal de PERURAIL que la gente avance más dentro del tren; es decir la propia gente que toma el tren a la fuerza exige que se viaje de esa manera no comprendiendo que todo servicio tiene una capacidad limitada y que se presta el servicio solo por decisión propia;

(viii) En cuanto a la imputación que corresponde a los servicios prestados los días 28, 29, 30 y 31 de julio; también se trató de fechas con muy alta demanda de servicio, vuelve a ser énfasis en que el servicio tiene

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

capacidad limitada; y además hace notar que la demanda de turismo nacional se incrementa cada año. Al respecto si se revisa en detalle el resumen de la cantidad de boletos vendidos que ha sido consignado en los descargos, se observa que las frecuencias donde principalmente se presentaron casos de mayor venta, fueron las que correspondían a las frecuencias de regreso de Machupicchu, precisando que ello ocurre porque el desarrollo del turismo hacia Machupicchu se hace, además de por tren, por las vías de acceso de camino inca u otras vías, pero el regreso se realiza casi exclusivamente por tren así este mayor flujo de regreso no puede ser atendido por PERURAIL de la mejor manera con la disponibilidad requerida.

(ix) En cuanto a la mayor cantidad de venta en las rutas de ida a Machupicchu, tal como se expuso en la reunión de trabajo llevada a cabo en las instalaciones de Indecopi en fecha 04 de noviembre de 2016, la empresa tiene establecida que en las paradas únicamente pueden subir y viajar los residentes; sin embargo se ha convertido en una práctica usual que las personas que no han conseguido boletos para el tren local, principalmente usuarios de agencias de viaje, son llevados a las localidades intermedias donde además se tiene acceso por carretera y pretenden tomar allí un tren, obviamente usando métodos violentos;

(x) Ante estos hechos, priorizando sobre todo la seguridad de sus trabajadores y pasajeros; es que su representada se ve en la necesidad de trasladar a los pobladores que demandan este servicio a pesar de haber copado nuestra capacidad, ya que no siempre, por la característica de la operación del servicio ferroviario, se puede de inmediato habilitar coches o frecuencias adicionales; además existe una programación de llegada y salidas de trenes y cualquier demora o tomas de la vía no solo afecta a los demás servicios de PERURAIL sino de INCARAIL que es la otra empresa prestadora del servicio;

(xi) En la información remitida a Indecopi se ve que existe una venta mayor a la capacidad programada; sin embargo, se debe de tomar en cuenta no se realiza por la empresa fruto de una transacción de compra venta normal en el que PERURAIL hace una oferta, la contraparte acepta; sino que PERURAIL no ofrece el servicio, la contraparte hace uso del mismo por medio de la fuerza y la empresa se ve en la necesidad de cobrar y entregar su ticket, en la medida de lo posible por su servicio estando en curso el desarrollo del mismo; configurando así un caso fuera de control de la empresa por lo cual no se le puede imputar responsabilidad;

(xii) Se debe de tener en cuenta que el tren local realiza paradas intermedias donde suben y bajan pasajeros, entonces la información sobre cantidad de boletos vendidos no coincidirá con la capacidad programada; porque, por ejemplo si un tren tiene una capacidad de 100 y sale con efectivamente 100 pasajeros de Machupicchu, puede que en la localidad de Qorihuayrachina se bajen 30 y suban 20; es decir el tren sigue teniendo la capacidad para 100 pasajeros, pero se vendieron efectivamente 120, sin que ello signifique que se ha hecho una sobre venta de capacidad en los números que se desprenden de los cuadros, anexa cuadros de la venta manual por rutas observadas;

(xiii) Sobre la supuesta infracción de no dar respuesta a los reclamos presentados en las hojas de reclamación precisa que, de la verificación de todos los documentos presentados en respuesta a los dos requerimientos de información se tiene que, respondió dentro del plazo de 30 días, respondió por escrito, siendo que todos los reclamos que podían ser respondidos de manera inmediata se dieron respuesta en la misma hoja de reclamación;

(xiv) En el caso de los reclamos N° 586, 588, y 590 donde la reclamante solicitó que se le conteste por escrito, y aquellos reclamos que requerían de un mayor análisis fueron respondidos al correo electrónico o dirección consignada por el reclamante considerando el medio más rápido disponible dado que tampoco el reclamante solicitó determinado medio de respuesta;

(xv) El artículo 6 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, obliga de manera primaria y general dar respuesta por escrito al reclamo, dicha modificación incluye el supuesto en que el cliente solicite que la respuesta por medio de carta y/o correo electrónico*;* es decir, el requisito de aplicación de uno u otro de dichos medios de respuesta escrita; requiere de solicitud del reclamante. De otra forma, si la norma establecería como únicos medios de respuesta escritos a la carta y al correo electrónico, hubiera indicado que solo se podría que responder por esos medios y además hubiera previsto el supuesto en que el consumidor no solicitara como medio de respuesta a la carta o al correo electrónico;

(xvi) Dicha posición es apoyada en el hecho que, el artículo 5 del referido reglamento, establece las características de las Hojas de Reclamaciones; señalando que deberían de contar como mínimo nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor. Al respecto la norma no considera la consignación de dichos datos como expresión de la solicitud de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

respecto a por qué medio escrito prefiere que se le responda, sino como datos mínimos, de otro modo como se haría en el caso de que un consumidor ponga tanto dirección como correo electrónico;

(xvii) Su representada es una empresa bajo régimen privado que presta servicio público, por lo tanto, se le aplica la Ley N° 27444 basado en los principios de celeridad, y eficacia. En consecuencia cuando su representada responde de manera inmediata en la propia Hoja de Reclamación, en el espacio que se pide indicar la acción adoptada por el proveedor en respuesta al reclamo (cuando el cliente no ha solicitado que se e responda por carta o correo electrónico), cumple con los principios citados y la norma aplicable a la respuesta, dado que responde por escrito, el cliente obtiene una respuesta célere, toma conocimiento cierto de ella y tiene constancia de la misma, sin causarle indefensión o vulnerando el debido procedimiento y sobre todo cumpliendo la finalidad pública de la norma que es que el cliente pueda interponer un reclamo y que el mismo sea atendido y respondido oportunamente;

(xviii) Pretender que, la empresa no pueda responder de manera inmediata por escrito en la Hoja de Reclamación, implica que tampoco se pueda dar una solución inmediata cuando es posible, o se mantenga al cliente en un estado de insatisfacción que muchas veces puede ser aliviado otorgando las explicaciones del caso de manera inmediata, lo cual no es lo que se observa en el presente caso;

(xix) Se debe de tener en cuenta la naturaleza de la prestación de servicio, especialmente en las rutas donde se encuentra Machupicchu, que requiere de atención inmediata del reclamo cuando es posible, por cuanto el tiempo para poder hacer uso de un servicio de tren local que atiende a las necesidades diarias de un poblador residente, así como de pasajeros nacionales que ya han hecho un viaje a Cusco donde sólo pueden adquirir los boletos de manera presencial por su naturaleza social; en ese orden de ideas si se tendría que dejar que los clientes dejen sus reclamos, y al final del día recién revisarlos para dar una respuesta escrita en el plazo de 30 días, se perdería precisamente la razón de ser de la atención de los reclamos en su servicio por la naturaleza explicada, con lo que los pasajeros sentirían que consignar sus reclamos en el Libro de Reclamaciones no es útil, por cuanto no pueden recibir la respuesta inmediata, que en muchos casos se permite que se le pueda dar una solución inmediata como por ejemplo el caso de los reclamos N° 114-2015, N° 236-2015 y N° 270-2015; y,

(xx) No es el espíritu de la norma el hacer prevalecer cualquier formalidad

frente al cumplimiento del objetivo por el cual se estableció la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, que no fue el que los usuarios simplemente dejen por escrito sus reclamos y que los proveedores tengan un medio físico o virtual donde se consignen; sino que sobre todo el cliente tenga una atención y respuesta oportuna considerando el tipo de servicio implicado.

10. Además el 14 de diciembre de 2016, PERURAIL adjuntó video mediante el cual refiere que se aprecia a turistas nacionales que bloquean la línea férrea en un punto intermedio demandando subir al tren, precisa que dichos hechos acontecieron en la zona de Piscacucho el día 10 de noviembre de 2016, en el que además se observa que turistas nacionales toman la vía férrea exigiendo que se les venda pasajes de tren a pesar de no contar con disponibilidad para ellos, impidiendo continuar prestándose el servicio de transporte del tren local; escrito que fue agregado al procedimiento administrativo sancionador mediante la Resolución de Secretaría Técnica N° 03 del 15 de diciembre de 2016.

11. El 27 de febrero de 2017, PERURAIL adjuntó copia de los cargos de las cartas de fecha 30 de enero de 2016 remitidas a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco – DIRCETUR y a la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, enviadas luego de una reunión sostenida a efectos de solucionar, de dicho contenido se evidencia que las autoridades tenían conocimiento de dicha problemática, con lo que PÉRURAIL invocó su apoyo para solucionarla; escrito que fue agregado al procedimiento administrativo sancionador mediante la Resolución de Secretaría Técnica N° 04 de fecha 06 de marzo de 2017.

12. El 04 de abril de 2017, mediante la Resolución N° 05 la Secretaría Técnica requirió a PERURAIL información de carácter económica, respecto de la totalidad de sus ventas o ingresos brutos percibidos el año 2016, correspondiente a sus establecimientos ubicados en los distritos de Machupicchu, y Ollantaytambo de la provincia de Urubamba, y región de Cusco.

13. El 19 de abril de 2017, PERURAIL cumplió con brindar la información de requerida, y en fecha 20 de abril de 2017 presentó una fe de erratas, adjuntando los ingresos requeridos mediante Resolución N° 05.

14. El 28 de abril de 2017, mediante la Resolución N° 06 la Secretaría Técnica resolvió conceder el uso de la palabra solicitado por PERURAIL para brindar un informe oral el martes 09 de mayo de 2017 a las 16:00 horas.

15. En dicha oportunidad PERURAIL realizó informe ante la Comisión, en el

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

que la representante del administrado desarrolló una narración de los hechos descritos previamente, reiteró los argumentos planteados en su escrito de descargos.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

16. Es materia del presente determinar:

(i) Si PERURAIL ha infringido el artículo 19° del Código; en tanto habría brindado sus servicios a consumidores excediendo su capacidad de transporte;

(ii) Si PERURAIL ha infringido el artículo 24.1° del Código; en tanto no habría brindado cumplido con brindar respuesta a los reclamos presentados en sus libros de reclamaciones[4], conforme a lo establecido por ley;

(iii) Cuál sería la sanción a imponerse, de comprobarse la responsabilidad administrativa de PERURAIL; y,

(iv) Si corresponde ordenar medidas correctivas.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el deber de idoneidad: el exceso de la capacidad de transporte

17. Conforme lo señalado en el artículo 18º del Código[5], 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, teniendo en consideración además que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio, y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

---

[4] en las Hojas de Reclamación N° 586, 587, 588, 590 y 405, 406, 432, 382, 383, 384, 385, 387, 388, 671, 672, 674, 675, 676.

[5] **LEY N° 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.

18. El artículo 19º del Código[6] establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles; atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.

19. En ese marco normativo, un usuario que contrata el servicio de transporte ferroviario espera que el proveedor actúe en forma diligente al determinar la cantidad de pasajeros a los que brindará sus servicios, en tanto este debe de corresponder a la capacidad que tiene cada vagón del tren.

20. Por su lado, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y, que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor; de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

21. En el caso particular, de la revisión del expediente se advierte del contenido de la Carta N° 057-2016/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 01 de junio de 2016, y del escrito de fecha 17 de junio de 2016; que PERURAIL brindó información respecto de la cantidad y capacidad de cada vagón que partió del distrito de Machupicchu en fecha 10 de abril de 2016, así como la cantidad de pasajes vendidos para el servicio en la referida fecha, de cuyo análisis se advierte lo siguiente:

Cuadro N° 01: Corresponde al servicio brindado el día 10 de abril de 2016.

TREN		COCHES PROGRAMADOS	CAPACIDAD PROGRAMADA	VENTAS	CONDICIONES DEL SERVICIO
MAPI-OLLA*	**LOCAL 50**	**4**	**350**	**397**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 72	4	362	329	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 74	**4**	**362**	**391**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**

[6] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 19º.- 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.

	LOCAL 22*	**5**	**430**	**615**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 76	**4**	**362**	**387**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
MAPI-HIDRO	LOCAL 71	4	362	147	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 21	4	352	111	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 501	1	78	48	DENTRO DE LA CAPACIDAD

FUENTE: Elaboración Propia

22. Al respecto claramente se observa que, el servicio brindado por PERURAIL en fecha 10 de abril de 2016, en sus trenes locales 50, 74, 22* y 76 carece de idoneidad en tanto, la cantidad de pasajeros a quienes se les brindo el servicio -información que se infiere de la cantidad de pasajes vendidos- es superior a la capacidad programada de los vagones, correspondiendo dicho exceso en 47, 29, 185, y 25 pasajeros respectivamente que viajaban en los referidos vagones.

23. De la misma manera del contenido de la Carta N° 066-2016/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 12 de agosto de 2016, y del escrito de fecha 05 de septiembre de 2016; que PERURAIL brindó información respecto de la cantidad y capacidad de cada vagón que partió del distrito de Machupicchu al distrito de Ollantaytambo y viceversa en fechas 28, 29, 30 y 31 de julio de 2016, así como la cantidad de pasajes vendidos para el servicio en la referida fecha, de cuyo análisis se advierte lo siguiente:

Cuadro N° 02: Corresponde al servicio brindado el día 28 de julio de 2016

TREN		COCHES PROGRAMADOS	CAPACIDAD PROGRAMADA	VENTAS	CONDICIONES DEL SERVICIO
OLLA-MAPI*	**LOCAL 71**	**4**	**362**	**372**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 21*	**5**	**430**	**454**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 73	**4**	**362**	**402**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 75	4	362	346	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 51	4	350	300	DENTRO DE LA CAPACIDAD
MAPI-OLLA*	LOCAL 50	4	350	350	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 72	**4**	**362**	**371**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 74	**4**	**362**	**444**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**

	LOCAL 22*	**5**	**430**	**493**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 76	**4**	**362**	**382**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**

FUENTE: Elaboración Propia

Cuadro N° 03: Corresponde al servicio brindado el día 29 de julio de 2016

TREN		COCHES PROGRAMADOS	CAPACIDAD PROGRAMADA	VENTAS	CONDICIONES DEL SERVICIO
OLLA-MAPI*	LOCAL 71	4	362	340	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 21*	5	430	422	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 73	4	362	355	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 75	**4**	**362**	**370**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 51	4	350	291	DENTRO DE LA CAPACIDAD
MAPI-OLLA*	LOCAL 50	4	350	340	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 72	4	362	345	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 74	**4**	**362**	**433**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 22*	**5**	**430**	**588**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 76	**4**	**362**	**482**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**

FUENTE: Elaboración Propia

Cuadro N° 04: Corresponde al servicio brindado el día 30 de julio de 2016

TREN		COCHES PROGRAMADOS	CAPACIDAD PROGRAMADA	VENTAS	CONDICIONES DEL SERVICIO
OLLA-MAPI*	LOCAL 71	4	362	341	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 21*	5	430	345	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 73	**4**	**362**	**405**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 75	**4**	**362**	**402**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 51	4	350	288	DENTRO DE LA CAPACIDAD
MAPI-OLLA*	**LOCAL 50**	**4**	**350**	**490**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 72	4	362	351	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 74	**4**	**362**	**496**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

	LOCAL 22*	**5**	**430**	**578**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 76	**4**	**362**	**391**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**

FUENTE: Elaboración Propia

Cuadro N° 05: Corresponde al servicio brindado el día 31 de julio de 2016

TREN		COCHES PROGRAMADOS	CAPACIDAD PROGRAMADA	VENTAS	CONDICIONES DEL SERVICIO
OLLA-MAPI*	**LOCAL 71**	**4**	**362**	**364**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 21*	5	430	373	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 73	**4**	**362**	**377**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 75	**4**	**362**	**459**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 51	**4**	**350**	**406**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
MAPI-OLLA*	**LOCAL 50**	**4**	**350**	**366**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 72	4	362	347	DENTRO DE LA CAPACIDAD
	LOCAL 74	**4**	**362**	**474**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 22*	**5**	**430**	**556**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**
	LOCAL 76	**4**	**362**	**503**	**SUPERIOR A LA CAPACIDAD**

FUENTE: Elaboración Propia

24. Al respecto claramente se observa que, el servicio brindado por PERURAIL en fecha 28, 29, 30 y 31 de julio de 2016, en sus trenes locales como se aprecia en los cuadros 02 al 05 de la presente resolución carece de idoneidad en tanto, la cantidad de pasajeros a quienes se les brindo el servicio -información que se infiere de la cantidad de pasajes vendidos- es superior a la capacidad programada de los vagones.

25. PERURAIL alegó como defensa que, en cuanto a la falta de idoneidad del servicio de tren local prestado los días 10 de abril de 2016, y de los días 28, 29, 30 y 31 de julio de 2016; tal como se contestó en las cartas de respuesta, corresponden a fecha de muy alta demanda debido a la primera vuelta de las

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

elecciones presidenciales y fin de semana largo por fiestas patrias.

26. Al respecto esta Comisión considera pertinente precisar que, la demanda de usuarios alegada por PERURAIL, no es un factor que constituya una eximente de responsabilidad -por falta de idoneidad en el servicio- en tanto independientemente de la referida demanda PERURAIL está en la obligación brindar sus servicios a los pasajeros que contratan el mismo, sin sobrepasar la capacidad programada de sus vagones, por lo que dicho alegato se encuentra desestimado.

27. Asimismo, PERURAIL argumentó que en cuanto al día 10 de abril de 2016, se debe tener en cuenta que Machupicchu al 2015 tenía 8, 332 pobladores. *"Teniendo solo la cantidad de pasajes vendidos en las frecuencias donde se presentaron exceso de pasajeros (que fueron las frecuencias que regresaban a Machupicchu)"*, *se tiene que la gran mayoría votaba en Machupicchu, no radica o trabaja fuera de ella. Es decir, si solo tomamos como supuesto que el 50% de votantes regreso de Machupicchu ese día (2, 314), únicamente quedaban 354 asientos disponibles para todas las personas que no tenían la calidad de votantes o no votaron, pero querían usar el tren local".*

28. Al respecto cabe precisar que, de dicho alegato el mismo denunciado ha reconocido que, en fecha 10 de abril de 2016 brindó sus servicios de transportes excediendo la capacidad programada de sus vagones; por otra parte, los supuestos que alega -conforme lo desarrollado en el párrafo 29 de la presente resolución- no constituyen eximentes de responsabilidad en tanto independientemente de la necesidad de los pasajeros de ser transportados, la denunciada está en la obligación de brindar un servicio idóneo. Por lo que, el hecho de brindar el servicio de transporte excediendo su capacidad, desconoce el carácter de obligatoriedad y generalidad de la norma jurídica otorgando la facultad a cada proveedor de interpretar particularmente el cumplimiento o no de sus obligaciones; como se ha dado en el caso en concretó en que PERURAIL pretende atribuir al consumidor y su situación de coyuntura -elecciones presidenciales- la responsabilidad de no brindar un servicio de transporte idóneo; hecho que de ser así generaría circunstancias exentas de regulación; en ese orden de ideas en cumplimiento estricto del Código todo proveedor debe de brindar sus servicios en condiciones idóneas; sin embargo en el presente caso no ha sido así; por lo expuesto dicho alegato se encuentra desestimado.

29. Por otra parte PERURAIL alega que, en fecha 07 de abril de 2016, se publicó un comunicado en cada una de las estaciones y boleterías, sobre la atención del servicio social del tren local, mediante la cual se informó que todas las frecuencias harán paradas en los puntos intermedios de la ruta Ollantaytambo – Machupicchu Pueblo – Hidroeléctrica y viceversa con la

finalidad de apoyar a los pobladores y residentes a su lugar de votación; es decir dicho comunicado expresa la voluntad de PERURAIL de poder atender el tránsito de los pobladores y residentes a su lugar de votación, asimismo demuestra que será un día congestionado y que el servicio no podrá ser el mejor pero que tratara de atender con el transporte a la mayor cantidad de personas posibles, lo cual es lo que el poblador reclama; por otra parte se invoca al uso oportuno de los servicios para evitar la congestión de los mismos, cabe precisar que dicha invocación no fue atendida por los pobladores.

30. El hecho que PERURAIL emitiera comunicado mediante el cual informó a los consumidores *"el servicio no podrá ser el mejor pero que tratara de atender con el transporte a la mayor cantidad de personas posibles, lo cual es lo que el poblador reclama"*, constituye un medio probatorio adicional que contrariamente a lo alegado por PERURAIL acredita el incumplimiento del artículo 19° del Código en la prestación de su servicio en fecha 10 de abril de 2016, en tanto -conforme a la información proporcionada- el denunciado brindó su servicio sobrepasando la capacidad de transporte de los vagones del tren, en ese orden de ideas dicho comunicado no lo exime de responsabilidad. Finalmente se reitera que, erróneamente PERURAIL pretende atribuir al consumidor y su situación de coyuntura -elecciones presidenciales- la responsabilidad de no brindar un servicio de transporte idóneo, hechos que no configuran una ruptura del nexo causal; por lo expuesto dicho alegato se encuentra desestimado.

31. Por otra parte PERURAIL refirió que, la oferta del servicio no es infinita, como todo servicio, y la disponibilidad del mismo modo no podía cubrir el alto incremento de la demanda de los usuarios por movilizarse para votar, más aun considerando que el tren es el único servicio de transporte de los pobladores y residentes de Machupicchu y localidades aledañas, además que solo PERURAIL ofrece un servicio a tarifas sociales para atender a los pobladores que no requieren el servicio para fines turísticos.

32. Al respecto esta Comisión señaló que, la demanda de usuarios no es un factor que constituya una eximente de responsabilidad por falta de idoneidad en el servicio prestado; en tanto, el proveedor en el caso concreto PERURAIL estaba en la obligación de tomar todas las medidas que estime pertinente con la finalidad de brindar un servicio idóneo, en tanto el hecho de haber excedido su capacidad programada -en palabras del denunciado- por voluntad de atender el tránsito de todos los pobladores por el tema de coyuntura, ha podido haber generado situaciones de riesgo para los pasajeros que contrataron el referido servicio; por lo expuesto dicho alegato se encuentra desestimado.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

33. PERURAIL además alegó que, *"A pesar de las acciones constantes de nuestra empresa por atender de la mejor manera la demanda de servicio, la misma no puede ser cubierta, sobre todo en fechas como las señaladas; siendo que los pobladores y residentes de Machupicchu protestan por la falta de disponibilidad e incluso exigen atención exclusiva para ellos"*; como, por ejemplo, las comunicaciones del Frente de Defensa de Machupicchu que periódicamente realiza amenazas con tomar medidas de fuerza. Precisa que en los últimos acuerdos arribados en la última mesa de dialogo con autoridades locales, regionales, y nacional llevada a cabo en fecha 27 de noviembre de 2016, PERURAIL se comprometió a poner en marcha 2 locomotoras nuevas que llegarán en diciembre del 2016, 2 en el mes de agosto 2017, 2 en el mes de diciembre 2017, y 2 en el año 2018; además asignara 2 coches por frecuencia exclusivos para los pobladores de Machupicchu, así como una boletería en Machupicchu para uso exclusivo de los mismos; y previsiones del casos.

34. Conforme a lo señalado en el párrafo 31 de la presente resolución, independientemente de la necesidad de los pasajeros de ser transportados, PERURAIL está en la obligación de brindar un servicio idóneo; para lo cual como proveedor debe organizar el modelo de su negocio de forma tal que se adecúe a la observancia de las normas de protección al consumidor, adoptando las medidas que estime por conveniente; con la finalidad de cumplir con brindar sus servicios de transporte sin exceder su capacidad programada; por lo tanto, el hecho que el denunciado pretenda atribuir al consumidor y su situación de coyuntura -elecciones presidenciales- el incumplimiento de su obligación de ninguna manera podrá configurar la ruptura del nexo causal; cabe precisar que una interpretación contraria ampararía a los proveedores a la inobservancia de sus responsabilidades.

35. Por otra parte, el denunciado alegó que, *"Mi representada vendió toda la capacidad programada para las fechas en cuestión (tanto por vía manual como por sistema), sin embargo, muchas personas no alcanzaron a comprar boletos, demandando sobre todo ser movilizados para votar fuera de Machupicchu y/o regresar a sus lugares de origen luego de votar. Lamentablemente, la población violando todas las medidas de seguridad, ingresaban a la estación de manera violenta exigiendo ser trasladados, amenazando la seguridad en integridad de nuestras instalaciones, infraestructura, personal y personas que habían adquirido sus boletos; asimismo amenazaron con tomar el tren y bloquear la línea férrea para impedir que los trenes programados salieran si no los trasladaban".*

36. Al respecto PERURAIL tenía conocimiento previo tal como lo puso en conocimiento de los consumidores en fecha 07 de abril de 2016 que, el 10 de abril de 2017, existiría una gran demanda de pasajeros que -en palabras del

denunciado- necesitaban ser trasladados; por lo tanto, las circunstancias que alegan no constituyen casos fortuitos o fuerza mayor porque corresponden a situaciones que se desencadenarían en caso de no prever acciones frente al tema de coyuntura como se ha dado en el caso concreto; es decir PERURAIL al tener conocimiento de dicha demanda debió haber implementado las medidas pertinentes con la finalidad de hacer frente a la referida demanda, y no pretender justificar el haber brindado sus servicios excediendo su capacidad de transporte en las actitudes de los consumidores, por lo que dicho alegato se encuentra desestimado.

37. Por otra parte, refirió que, la oferta del servicio no es infinita, como todo servicio, y la disponibilidad del mismo modo no podía cubrir el alto incremento de la demanda de los usuarios por movilizarse para votar, más aun considerando que el tren es el único servicio de transporte de los pobladores y residentes de Machupicchu y localidades aledañas, además que solo PERURAIL ofrece un servicio a tarifas sociales para atender a los pobladores que no requieren el servicio para fines turísticos. Asimismo, refirió que, a *pesar de las acciones constantes de nuestra empresa por atender de la mejor manera la demanda de servicio, la misma no puede ser cubierta, sobre todo en fechas como las señaladas; siendo que los pobladores y residentes de Machupicchu protestan por la falta de disponibilidad e incluso exigen atención exclusiva para ellos"*; como, por ejemplo, las comunicaciones del Frente de Defensa de Machupicchu que periódicamente realiza amenazas con tomar medidas de fuerza. Precisa que en los últimos acuerdos arribados en la última mesa de dialogo con autoridades locales, regionales, y nacional llevada a cabo en fecha 27 de noviembre de 2016, PERURAIL se comprometió a poner en marcha 2 locomotoras nuevas que llegarán en diciembre del 2016, 2 en el mes de agosto 2017, 2 en el mes de diciembre 2017, y 2 en el año 2018; además asignara 2 coches por frecuencia exclusivos para los pobladores de Machupicchu, así como una boletería en Machupicchu para uso exclusivo de los mismos.

38. Al respecto esta Comisión precisa que, no es materia de imputación el hecho de que se habría cubierto o no el alto incremento de la demanda, en tanto la responsabilidad de PERURAIL radica en brindar sus servicios de transporte en forma idónea; el cumplimiento de dicha obligación se debe de dar independientemente del contexto en que se encuentre, es decir así exista temporada alta o baja debe de brindar sus servicios sin exceder su capacidad programada; dentro de ese contexto el hecho que PERURAIL haya tenido reuniones y/o acuerdos optando por incrementar más vagones, boleterías exclusivas entre otras acciones; si bien podrían constituir medidas preventivas -en palabras del denunciado- para cubrir la demanda del servicio del tren local, se reitera que este hecho no es materia de imputación, por lo que dicho alegato se encuentra desestimado.

39. En esa misma línea es necesario reiterar que, ello se trata de un aspecto de organización interna del denunciado, siendo que un proveedor debe organizar el modelo de su negocio de forma tal que se adecúe a la observancia de las normas de protección al consumidor; en particular, brindar sus servicios sin exceder su capacidad programada.

40. PERURAIL también alego que, *"vendió toda la capacidad programada para las fechas en cuestión (tanto por vía manual como por sistema), sin embargo, muchas personas no alcanzaron a comprar boletos, demandando sobre todo ser movilizados para votar fuera de Machupicchu y/o regresar a sus lugares de origen luego de votar. Lamentablemente, la población violando todas las medidas de seguridad, ingresaban a la estación de manera violenta exigiendo ser trasladados, amenazando la seguridad en integridad de nuestras instalaciones, infraestructura, personal y personas que habían adquirido sus boletos; asimismo amenazaron con tomar el tren y bloquear la línea férrea para impedir que los trenes programados salieran si no los trasladaban*"; asimismo en cuanto al video que se adjuntó, es contradictoria la actitud expresada en el video debido a que en este existe queja de la forma en como viajan los pasajeros; sin embargo, en paralelo otra persona reclama porque ya no se deja subir a más personas exigiendo al personal de PERURAIL que la gente avance más dentro del tren; es decir la propia gente que toma el tren a la fuerza exige que se viaje de esa manera no comprendiendo que todo servicio tiene una capacidad limitada y que se presta el servicio solo por decisión propia.

41. Al respecto queda claro que, PERURAIL pretende atribuir la responsabilidad de brindar sus servicios de transporte excediendo su capacidad programada; en las conductas y/o acciones que habrían realizado los consumidores, hechos que conforme se ha desarrollado en el párrafo 39 de la presente resolución no configuran la ruptura del nexo causal. Por otra parte, se precisa que, el cumplimiento del Código es de carácter obligatorio para todos los proveedores; por lo tanto, independientemente de que los propios consumidores exijan ser transportados en condiciones no idóneas, el proveedor en estricto cumplimiento de la norma en el caso en concreto debió de haber brindado el servicio hasta el límite de su capacidad de transporte, de esa manera no solo cumple con la norma sino además que evita que pueda desencadenar en un accidente, para ejemplificar lo mencionado en el caso que uno de los vagones que transportaba a pasajeros excediendo su capacidad sufriera un accidente cual sería la respuesta de PERURAIL frente a los pasajeros que los transportaban fuera de su capacidad, en el razonamiento que maneja el denunciado alegaría que viajaron por decisión propia, hecho que no puede ser contemplado de ninguna manera porque, el hecho que se establezca o no una relación de consumo está en su esfera de

control; por lo tanto dicho alegato se encuentra desestimado.

42. PERURAIL alegó además que, en cuanto a la imputación que corresponde a los servicios prestados los días 28, 29, 30 y 31 de julio; también se trató de fechas con muy alta demanda de servicio, vuelve a ser énfasis en que el servicio tiene capacidad limitada; y además hace notar que la demanda de turismo nacional se incrementa cada año. Al respecto si se revisa en detalle el resumen de la cantidad de boletos vendidos que ha sido consignado en los descargos, se observa que las frecuencias donde principalmente se presentaron casos de mayor venta, fueron las que correspondían a las frecuencias de regreso de Machupicchu, precisando que ello ocurre porque el desarrollo del turismo hacia Machupicchu se hace, además de por tren, por las vías de acceso de camino inca u otras vías, pero el regreso se realiza casi exclusivamente por tren *"así este mayor flujo de regreso no puede ser atendido por PERURAIL de la mejor manera con la disponibilidad requerida.* Precisando que, en cuanto a la mayor cantidad de venta en las rutas de ida a Machupicchu, tal como se expuso en la reunión de trabajo llevada a cabo en las instalaciones de Indecopi en fecha 04 de noviembre de 2016, la empresa tiene establecida que en las paradas únicamente pueden subir y viajar los residentes; sin embargo se ha convertido en una práctica usual que las personas que no han conseguido boletos para el tren local, principalmente usuarios de agencias de viaje, son llevados a las localidades intermedias donde además se tiene acceso por carretera y pretenden tomar allí un tren, obviamente usando métodos violentos. En esa misma línea ha desarrollado que, *"Ante estos hechos, priorizando sobre todo la seguridad de nuestros trabajadores y pasajeros; es que la empresa se ve en la necesidad de trasladar a los pobladores que demandan este traslado a pesar de haber copado nuestra capacidad, ya que no siempre, por la característica de la operación del servicio ferroviario, se puede de inmediato habilitar coches o frecuencias adicionales; además existe una programación de llegada y salidas de trenes y cualquier demora o tomas de la vía no solo afecta a los demás servicios de PERURAIL sino de INCARAIL que es la otra empresa prestadora del servicio".*

43. En el caso en concreto la imputación de cargos -brindar servicios excediendo su capacidad- corresponde al día 10 de abril de 2016, y como se ha desarrollado a lo largo de la presente resolución no existe una ruptura del nexo causal en tanto PERURAIL debió haber implementado las medidas pertinentes con la finalidad de hacer frente a la referida demanda, y no pretender justificar el haber brindado sus servicios excediendo su capacidad de transporte en las actitudes de los consumidores, por lo que sus alegatos se encuentran desestimados.

44. Por otra parte ha alegado que, en la información remitida a Indecopi se ve

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

que existe una venta mayor a la capacidad programada; sin embargo, se debe de tomar en cuenta no se realiza por la empresa fruto de una transacción de compra venta normal en el que PERURAIL hace una oferta, la contraparte acepta; sino que PERURAIL no ofrece el servicio, la contraparte hace uso del mismo por medio de la fuerza y la empresa se ve en la necesidad de cobrar y entregar su ticket, en la medida de lo posible por su servicio estando en curso el desarrollo del mismo; configurando así un caso fuera de control de la empresa por lo cual no se le puede imputar responsabilidad.

45. Al respecto cualquier empresa que se dedica a brindar un determinado servicio y/o producto debe de organizarse de tal forma que se adecúe a la observancia de las normas de protección al consumidor; en el caso en concreto brindar sus servicios de transporte sin exceder su capacidad programada. En ese contexto contrariamente a lo alegado por PERURAIL el hecho que un consumidor adquiera su boleto para ser transportado a su destino constituye en sí una relación de consumo, y se encuentra dentro de su esfera de control del denunciado el adoptar los mecanismos que estime por conveniente con la finalidad de cumplir con la norma como por ejemplo implementar medidas de seguridad más estrictas; por lo que dicho alegato se encuentra desestimado.

46. Finalmente el denunciado ha argumentado que, se debe de tener en cuenta que el tren local realiza paradas intermedias donde suben y bajan pasajeros, entonces la información sobre cantidad de boletos vendidos no coincidirá con la capacidad programada; porque, por ejemplo si un tren tiene una capacidad de 100 y sale con efectivamente 100 pasajeros de Machupicchu, puede que en la localidad de Qorihuayrachina se bajen 30 y suban 20; es decir el tren sigue teniendo la capacidad para 100 pasajeros, pero se vendieron efectivamente 120, sin que ello signifique que se ha hecho una sobre venta de capacidad en los números que se desprenden de los cuadros, anexa cuadros de la venta manual por rutas observadas.

47. Al respecto contrariamente a lo señalado por el denunciado, tal como lo ha alegado en párrafos anteriores -como el 48- de la presente resolución; ha reconocido que en efecto brindo sus servicios de transportes excediendo su capacidad programada; por otra parte no ha presentado ningún medio probatorio idóneo como serían los boletos que acrediten que en efecto por ejemplo en la localidad de Qorihuayrachina se bajaron 30 y subieron 20 pasajeros.

48. Por lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde declarar la responsabilidad administrativa de PERURAIL, por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que se ha acreditado que brindó sus servicios a

consumidores en fechas 10 de abril, 28, 29, 30 y 31 de julio de 2016; excediendo su capacidad de transporte.

III.2. Sobre la falta de atención a reclamos

49. Conforme al numeral 3.1. del artículo 3º del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones[7] (en adelante, Reglamento), se entiende por Libro de Reclamaciones el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

50. Asimismo, el numeral 3.3 del artículo 3° del Reglamento[8] define al reclamo como aquella manifestación que el consumidor realiza al proveedor, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados.

51. El artículo 24° del Código[9] establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en el plazo máximo de treinta (30) días calendario, siendo que el referido plazo puede ser extendido cuando la naturaleza del reclamo lo justifique.

52. Por su parte el artículo 6° el Reglamento, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, establece que el reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días

---

[7] **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.**
Artículo 3º. Definiciones.
Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
3.1. Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
(...)

[8] **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.**
Artículo 3º. Definiciones.
Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
(...)
3 .3. Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

[9] **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
24. Servicio de atención de reclamos.
24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
(…)

calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor)[10].

53. En tal sentido, todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea respondido en dicho plazo y por cualquiera de dichos medios, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la posición o solución que brinde el proveedor, en la medida que de ello no sólo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite, además, eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo.

54. En el caso particular, PERURAIL ha alegado que, de la verificación de todos los documentos presentados en respuesta a los dos requerimientos de información se tiene que respondió dentro del plazo de 30 días, respondió por escrito, siendo que todos los reclamos que podían ser respondidos de manera inmediata se dieron respuesta en la misma hoja de reclamación.

55. Al respecto esta Comisión considera pertinente precisar que, del análisis del de los reclamos imputados, y de lo alegado por PERURAIL en su escrito de descargos se tiene el siguiente resultado:

Cuadro N° 06

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN	FECHA DE RECLAMO	ANÁLISIS DE MEDIOS PROBATORIOS	DESCARGOS PERURAIL	ANÁLISIS COMISIÓN
1	586-2016	10/04/2016	HOJA DE RECLAMACION	CLIENTE NO SOLICITA MEDIO DE RESPUESTA. SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
2	587-2016	10/04/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN. LA RECLAMANTE NO CONSIGNO DIRECCION	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE

[10] **Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM.**
Artículo 1.- Modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Modifíquense el artículo 2, el numeral 3.2 del artículo 3, así como los artículos 4, 5, 6, 9, 11, 12 y los Anexos I y II del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo No. 011-2011-PCM, en los siguientes términos:
(…)
Artículo 6.- Atención al Reclamo
El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor).
(…)

				COMPLETA.	CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR. POR OTRA PARTE, DEL CONTENIDO DE LA HOJA DE RECLAMACION SE ADVIERTE QUE EL RECLAMANTE HA CONSIGNADO SU DOMICILIO "CALLE ORQUIDEAS ALTA S/N", SIN EMBRAGO EL DENUNCIADO NO HA ADJUNTADO NINGUN MEDIO PROBATORIO QUE ACREDITE QUE, EN EFECTO NO SE PUDO NOTIFICAR A LA REFERIDA DIRECCIÓN.
3	588-2016	10/04/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
4	590-2016	10/04/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN Y CARTA CON CARGO DE RECEPCION.	NO ES UN RECLAMO PROPIAMENTE DICHO, SINO QUE LA USUARIA PIDE QUE LOS RECLAMOS 568 Y 588 SEAN RESPONDIDOS POR ESCRITO. SE ATENDIÓ AL RECLAMO MEDIANTE CARTA DE FECHA 30 DE ABRIL DE 2016.	AL RESPECTO ESTA COMISION CONSIDERA PERTINENTE PRECISAR QUE, CONTRARIAMENTE A LO ALEGADO POR EL DENUNCIADO SI CONSTITUYE UN RECLAMO EN TANTO EL RECLAMANTE REFIERE COMO DETALLE DEL MISMO NO ESTAR CONFORME CON LA ANOTACION QUE EL DENUNCIADO CONSIGNO EN EL ESPACIO DESTINADO A OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDORE. SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY.
5	405-2016	28/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
6	406-2016	29/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.

7	382-2016	29/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
8	383-2016	29/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
9	384-2016	29/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
10	385-2016	29/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
11	387-2016	29/072016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
12	388-2016	29/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.

13	671-2016	29/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
14	672-2016	29/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
15	674-2016	30/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
16	675-2016	30/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.
17	676-2016	30/07/2016	HOJA DE RECLAMACIÓN	SE ATENDIÓ AL RECLAMO EN LA MISMA HOJA DE RECLAMACIÓN.	NO SE BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO CONFORME A LEY, EN TANTO EL HECHO DE CONSIGNAR LA RESPUESTA AL RECLAMO EN LA PROPIA HOJA DE RECLAMACIÓN NO PUEDE CONSIDERARSE COMO UN CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DENUNCIADO DE SU OBLIGACIÓN DE BRINDAR, DENTRO DEL PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIOS UNA RESPUESTA AL RECLAMO INTERPUESTO POR EL CONSUMIDOR.

56. Del Cuadro N° 06 de la presente resolución también se puede colegir que PERURAIL:

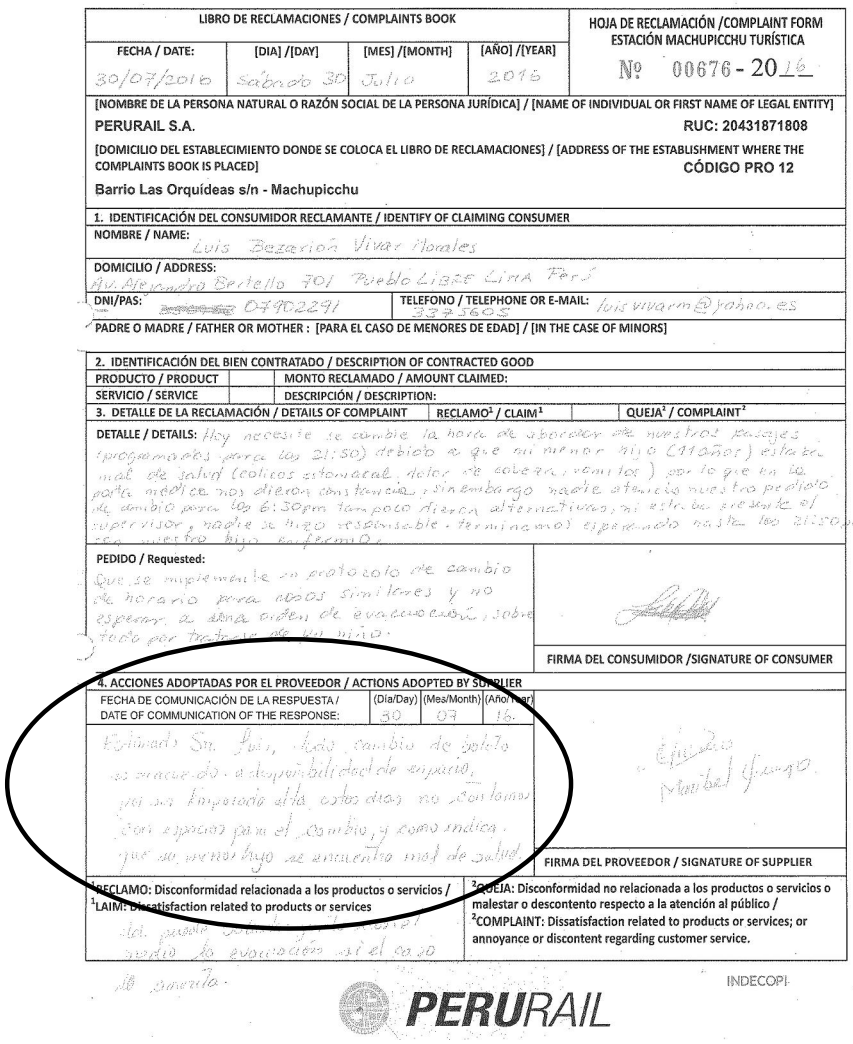
(i) Ha acreditado haber brindado respuesta a un reclamo (hoja de reclamo 590-2016) conforme a ley.

(ii) No ha acreditado haber atendido a 16 reclamos (hojas de reclamación

586-2016, 587-2016, 588-2016, 405-2016, 406-2016, 382-2016, 383-2016, 384-2016, 385-2016, 387-2016, 388-2016, 671-2016, 672-2016, 674-2016, 675-2016, y 676-2016) registrados en su libro de reclamación; los cuales se encuentran debidamente llenadas por los consumidores y debieron ser respondidas por el denunciado dentro del plazo de treinta (30) días calendarios, tal como lo establece la norma; sin embargo, no se desprende del expediente ningún medio probatorio que evidencie que los reclamos antes mencionados fueron absueltos.

57. En cuanto a la alegación de PERURAIL de haber brindado respuesta a los reclamos en la misma hoja de reclamación; tal como a manera de ejemplo se reproduce a continuación:

Imagen N° 01



LIBRO DE RECLAMACIONES / COMPLAINTS BOOK

HOJA DE RECLAMACIÓN /COMPLAINT FORM
ESTACIÓN MACHUPICCHU TURÍSTICA
Nº 00676 - 2016

FECHA / DATE:	[DIA] /[DAY]	[MES] /[MONTH]	[AÑO] /[YEAR]
30/07/2016	Sábado 30	Julio	2016

[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA] / [NAME OF INDIVIDUAL OR FIRST NAME OF LEGAL ENTITY]
PERURAIL S.A. RUC: 20431871808
[DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES] / [ADDRESS OF THE ESTABLISHMENT WHERE THE COMPLAINTS BOOK IS PLACED] CÓDIGO PRO 12
Barrio Las Orquídeas s/n - Machupicchu

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE / IDENTIFY OF CLAIMING CONSUMER
NOMBRE / NAME: Luis Bezarion Vivar Morales
DOMICILIO / ADDRESS: Av. Alejandro Bertello 701 Pueblo Libre Lima Perú
DNI/PAS: 07902291 TELEFONO / TELEPHONE OR E-MAIL: 3375605 luis vivarm@yahoo.es
PADRE O MADRE / FATHER OR MOTHER : [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD] / [IN THE CASE OF MINORS]

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO / DESCRIPTION OF CONTRACTED GOOD
PRODUCTO / PRODUCT | MONTO RECLAMADO / AMOUNT CLAIMED:
SERVICIO / SERVICE | DESCRIPCIÓN / DESCRIPTION:

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN / DETAILS OF COMPLAINT | RECLAMO[1] / CLAIM[1] | QUEJA[2] / COMPLAINT[2]

DETALLE / DETAILS: Hoy necesite se cambie la hora de abordar de nuestros pasajes (programados para las 21:50) debido a que mi menor hijo (11años) estaba mal de salud (cólicos estomacal, dolor de cabeza, vómitos) por lo que en la posta médica nos dieron constancia, sin embargo nadie atendió nuestro pedido de cambio para las 6:30pm tampoco dieron alternativas, ni estaba presente el supervisor, nadie se hizo responsable. terminamos esperando hasta las 21:50 p.m. con nuestro hijo enfermo.

PEDIDO / Requested: Que se implemente un protocolo de cambio de horario para casos similares y no esperar a una orden de evacuación, sobre todo por tratarse de un niño.

FIRMA DEL CONSUMIDOR /SIGNATURE OF CONSUMER

4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR / ACTIONS ADOPTED BY SUPPLIER

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA / DATE OF COMMUNICATION OF THE RESPONSE:	(Día/Day)	(Mes/Month)	(Año/Year)
	30	07	16

Estimado Sr. Luis, todo cambio de pasajes es atendido a disponibilidad de espacio, por su limitación ésta estos días no contamos con espacios para el cambio, y como indica que su menor hijo se encuentra mal de salud, solicite pase médico para la evacuación si el caso lo amerita.

Eduardo Montoya Quispe

FIRMA DEL PROVEEDOR / SIGNATURE OF SUPPLIER

[1]RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios / [1]LAIM: Dissatisfaction related to products or services

[2]QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios o malestar o descontento respecto a la atención al público / [2]COMPLAINT: Dissatisfaction related to products or services; or annoyance or discontent regarding customer service.

INDECOPI PERURAIL

M-CPC-06/01

58. Esta Comisión considera pertinente precisar que, en el nuevo formato de la hoja de reclamación -conforme a las modificatorias- el espacio físico denominado "Acciones Adoptadas por el Proveedor", fue sustituido por "Observaciones y Acciones Adoptadas por el Proveedor", que además contiene un recuadro donde el proveedor debe colocar la fecha de comunicación de la respuesta.

59. Asimismo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado ya en anteriores pronunciamientos[11] que, el hecho de consignar la respuesta al reclamo en la propia hoja de reclamación no puede considerarse como un cumplimiento por parte del denunciado de su obligación de brindar una respuesta al reclamo interpuesto por sus consumidores. Ello conforme a lo indicado por el artículo 6° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento y el artículo 24° del Código anteriormente citado.

60. En ese orden de ideas, dicho espacio físico no constituye un medio para que el proveedor cumpla con su obligación de brindar una respuesta al reclamo, sino para que anote las acciones adoptadas con ocasión de la queja o reclamo del consumidor, entre ellas, el hecho de haberse brindado una respuesta y la fecha de la misma; o para que el proveedor efectúe las observaciones que considere pertinentes de acuerdo a cada caso concreto.

61. Este análisis es concordante con la finalidad para la cual se estableció la obligación de los proveedores de implementar el libro de reclamaciones, consistente en facilitarle al consumidor un medio en el cual pueda registrar oportunamente su reclamo o queja, con miras a obtener una respuesta del proveedor; en ese orden de ideas resulta evidente que la hoja de reclamación es un instrumento que cumple únicamente con las funciones de recabar el reclamo o la queja del consumidor, brindarle al proveedor la información necesaria para que pueda efectuar una respuesta dentro del plazo legal y permitirle a este último también dejar constancia de las medidas adoptadas con relación al reclamo, las mismas que, a través de la hoja de reclamación, serían puestas en conocimiento del Indecopi en caso la autoridad le solicitara la remisión de la copia de la misma; por lo tanto quedad desestimado el alegato de PERURAIL destinado a señalar que cumplió con su obligación de brindar respuesta a los reclamos, al haberlos atendidos en las mismas hojas de reclamación, por lo tanto dicho alegato se encuentra desestimado.

62. Por su parte PERURAIL además alegó que, en el caso de los reclamos 586, 588, y 590 donde la reclamante solicitó que se le conteste por escrito, y

[11] Ver Resolución 0685-2014/SPC-INDECOPI del 27 de febrero de 2014, emitida como resultado del recurso de revisión interpuesto por el señor Wilson Vera Ccolque, en el procedimiento que siguió contra Wari Cargo S.A.C.

aquellos reclamos que requerían de un mayor análisis fueron respondidos al correo electrónico o dirección consignada por el reclamante considerando el medio más rápido disponible dado que tampoco el reclamante solicitó determinado medio de respuesta.

63. Al respecto como se ha detallado en el Cuadro N° 01, la hoja de reclamación 586 y 588 no han sido atendidos conforme a ley, y en cuanto a la hoja de reclamación 590 de la valoración del medio probatorio -carta de fecha 30 de abril de 2016 con cargo de recepción- adjuntado por PERURAIL se tiene que en efecto este fue atendido conforme a ley, por lo que la imputación en este extremo se encuentra archivada. Asimismo, no se desprende que en ninguno de los reclamos imputados se haya adjuntado medio probatorio alguno como por ejemplo correo electrónico mediante el cual se acredite que se atendió a los reclamos conforme a ley; por el contrario, se ha alegado que la respuesta se brindó en la misma hoja de reclamación.

64. Por otra parte, en cuanto al medio de respuesta, cabe precisar que, de una interpretación conjunta de la normatividad citada en materia del libro de reclamaciones resulta evidente que, la información consignada en la hoja de reclamación como es el reclamo o la queja del consumidor, y los datos mínimos como son el nombre, domicilio, número de documento de identidad, y correo electrónico del consumidor, entre otros; tienen la finalidad de proporcionarle al proveedor toda la información necesaria para que pueda efectuar una respuesta dentro del plazo legal; en tanto la norma exige que la respuesta al reclamo debe ser mediante comunicación escrita; brindándole al proveedor la posibilidad de brindar dicha comunicación vía carta y/o correo electrónico.

65. Asimismo, cabe precisar que, si bien la norma señala textualmente *"según haya sido solicitado por el consumidor"*, de una interpretación conjunta, en la misma línea del espíritu de la norma, se tiene que conforme el consumidor haya consignado como datos un domicilio y/o correo electrónico, el proveedor está en la obligación de atender el reclamo por cualquiera de estas vías; para ejemplificar ello se tiene que, en caso de que un consumidor haya consignado un solo dato -correo electrónico- el proveedor tiene la obligación de brindar una respuesta mediante el referido medio; por otra parte, si hubiese consignado los dos datos -domicilio y correo electrónico- entonces el proveedor está en la obligación de brindar una respuesta por cualquiera de estos. Una interpretación contraria desconocería el carácter de obligatoriedad y generalidad de la norma jurídica, otorgando a los proveedores-administrados la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de sus obligaciones; como se ha dado en el caso en concretó en que PERURAIL pretende atribuir al consumidor la responsabilidad de indicar expresamente la forma como desea que se le

atienda el reclamo hecho que es contrario a la finalidad de la norma, creando así circunstancias exentas de regulación; en ese orden de ideas en cumplimiento estricto de la norma el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor); por lo tanto, dicho alegato se encuentra desestimado.

66. Ahora bien, PERURAIL ha argumentado que, el artículo 6 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, obliga de manera primaria y general dar respuesta por escrito al reclamo, dicha modificación incluye el supuesto en que el cliente solicite que la respuesta por medio de carta y/o correo electrónico*;* es decir, el requisito de aplicación de uno u otro de dichos medios de respuesta escrita; requiere de solicitud del reclamante. De otra forma, si la norma establecería como únicos medios de respuesta escritos a la carta y al correo electrónico, hubiera indicado que solo se podría que responder por esos medios y además hubiera previsto el supuesto en que el consumidor no solicitara como medio de respuesta a la carta o al correo electrónico.

67. Al respecto de una interpretación conjunta de la normatividad citada en materia del Libro de Reclamaciones, la norma exige que la respuesta al reclamo debe ser mediante comunicación escrita; brindándole al proveedor la posibilidad de brindar dicha comunicación vía carta y/o correo electrónico; una interpretación contraria desconocería el carácter de obligatoriedad y generalidad de la norma jurídica, otorgando a los proveedores-administrados la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de sus obligaciones; creando así circunstancias exentas de regulación; como se ha dado en el presente caso, solo para ejemplificar se tiene el Reclamo 675-2015, y Reclamo 676-2016, de los que se advierte que pese a que el consumidor consigno tanto la información de su domicilio como correo electrónico -en ambos casos- sin embargo PERURAIL se justificó en la interpretación errónea a la norma, y no BRINDÓ respuesta a los reclamos generando una situación de incertidumbre en los consumidores sobre el asunto materia de reclamo; por lo que se encuentra desestimado dicho alegato.

68. La interpretación que realiza PERURAL también la apoya en el hecho que, el artículo 5 del referido reglamento, establece las características de las Hojas de reclamaciones; señalando que deberían de contar como mínimo nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor. Al respecto la norma no considera la consignación de dichos datos como expresión de la solicitud de respecto a por qué medio escrito prefiere que se le responda, sino como datos mínimos, de otro modo como

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

se haría en el caso de que un consumidor ponga tanto dirección como correo electrónico.

69. Al respecto en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM se establece textualmente lo siguiente:

> ***Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación***
> *Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.*
> *Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:*
> *- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.*
> *- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto*
> *- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.*
> *- Fecha del reclamo o queja.*
> *- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.*
> *- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad. - Identificación del producto o servicio contratado.*
> *- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.*
> *- Detalle de la reclamación o queja.*
> *- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.*
> *- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.*
> *- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.*
> *- Nombre del destinatario de la hoja de Reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)*
> *En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.*

70. De una interpretación conjunta de la normatividad citada en materia del Libro de Reclamaciones, la norma exige que un consumidor consigne como mínimo su *domicilio o correo electrónico* -entre otros datos- en tanto si no lo hace se considera como reclamo no presentado; es decir la norma ha previsto que el consumidor consigne en forma obligatoria cualquiera de ambos datos con la finalidad de dar por valido el reclamo, y generar con ello la posterior obligación del proveedor de brindar una respuesta por comunicación escrita mediante carta o correo electrónico; para ejemplificar de mejor manera, si un consumidor consigan su nombre, DNI, fecha del

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

reclamo o queja y el detalle de los mismos, pero no señala su domicilio o correo electrónico entonces se tiene como no presentado su reclamo; y es que la finalidad de la hoja de reclamación es proporcionar toda la información para que el proveedor atienda el reclamo, y si el consumidor no proporciona el domicilio o correo electrónico entonces no es razonable exigirle al proveedor el cumplimiento de la atención al reclamo por comunicación escrita; por otra parte si el consumidor consigna tanto su domicilio o correo electrónico entonces el proveedor está en la obligación de brindar respuesta mediante cualquiera de ambas vías, se precisa que la finalidad es brindar una respuesta por comunicación escrita al reclamo presentado vía carta o correo electrónico, y evitar que el consumidor se encuentre en una situación de incertidumbre frente al asunto del reclamo.

71. Contrariamente a la interpretación errónea que realiza PERURAIL mediante la cual pretende generar circunstancias exentas de responsabilidad como es por ejemplo alegar que en vista que el consumidor no solicitó medio de respuesta entonces atiende el reclamo en la misma hoja de reclamación con lo que acreditaría el cumplimiento de la norma, hecho que como ya ha sido desarrollado no constituye una eximente de responsabilidad, alegatos que se encuentran desestimados; por otra parte en el párrafo 34 de la presente resolución se ha señalado claramente que, si el consumidor hubiese consignado los dos datos -domicilio y correo electrónico- entonces el proveedor está en la obligación de brindar una respuesta por cualquiera de estos; se reitera que una interpretación contraria desconocería el carácter de obligatoriedad y generalidad de la norma jurídica, otorgando a los proveedores-administrados la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de sus obligaciones, por lo tanto dicho alegato se encuentra desestimado.

72. Por otra parte, ha alegado que, es una empresa bajo régimen privado que presta servicio público, por lo tanto, se le aplica la Ley N° 27444 basado en los principios de celeridad, y eficacia. En consecuencia cuando su representada responde de manera inmediata en la propia Hoja de Reclamación, en el espacio que se pide indicar la acción adoptada por el proveedor en respuesta al reclamo (cuando el cliente no ha solicitado que se e responda por carta o correo electrónico), cumple con los principios citados y la norma aplicable a la respuesta, dado que responde por escrito, el cliente obtiene una respuesta célere, toma conocimiento cierto de ella y tiene constancia de la misma, sin causarle indefensión o vulnerando el debido procedimiento y sobre todo cumpliendo la finalidad pública de la norma que es que el cliente pueda interponer un reclamo y que el mismo sea atendido y respondido oportunamente.

73. Al respecto esta Comisión precisa que, el cumplimiento de la norma no está

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

sujeto al régimen y/o condición en la presta sus servicios un proveedor, en tanto su cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los proveedores de manera general.

74. Por otra parte conforme a lo señalado por la Sala, de una interpretación conjunta de la normatividad citada en materia del libro de Reclamaciones, se aprecia que la voluntad del legislador es clara en el sentido que el recuadro de la hoja de reclamaciones correspondiente al acápite "Observaciones y Acciones Adoptadas por el Proveedor", es el espacio físico destinado a que el proveedor anote las acciones adoptadas con ocasión de la queja o reclamo del consumidor, como por ejemplo, las medidas correctivas adoptadas, llamados de atención a su personal, la realización de averiguaciones para encontrar el origen de la disconformidad manifestada e inclusive la indicación de que se brindó una respuesta en cumplimiento de lo establecido en los artículos 24.1° del Código y 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones modificado por el Decreto Supremo Nº 006-2014-PCM.

75. Por lo tanto, el hecho de consignar la respuesta al reclamo en la propia hoja de reclamación no puede considerarse como un cumplimiento por parte del denunciado de su obligación de brindar, dentro del plazo de treinta (30) días calendarios una respuesta al reclamo interpuesto por sus consumidores, en ese orden de ideas contrariamente a lo alegado por PERURAIL no se puede pretender justificar el incumplimiento de la norma en base a la aplicación de los principios de celeridad y eficacia, en tanto dicha aplicación generaría el desconocimiento del carácter obligatorio y general de la norma jurídica, otorgando a PERURAIL y otros proveedores la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de su obligación de atender a los reclamos conforme la norma claramente lo establece, por lo tanto dicho alegato se encuentra desestimado.

76. En esa misma línea PERURAIL ha alegado que, pretender que, la empresa no pueda responder de manera inmediata por escrito en la Hoja de Reclamación, implica que tampoco se pueda dar una solución inmediata cuando es posible, o se mantenga al cliente en un estado de insatisfacción que muchas veces puede ser aliviado otorgando las explicaciones del caso de manera inmediata, lo cual no es lo que se observa en el presente caso.

77. Al respecto se precisa que, una de las finalidades para la cual se estableció la obligación de los proveedores de implementar el libro de Reclamaciones, consiste en efecto facilitarle al consumidor un medio en el cual pueda registrar oportunamente su reclamo o queja, con miras a obtener una respuesta del proveedor; de allí que, resulta evidente que la hoja de Reclamaciones es el instrumento que cumple con las funciones de recabar el reclamo o la queja del consumidor y brindarle al proveedor la información

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

necesaria para que pueda efectuar una respuesta dentro del plazo legal conforme a ley -30 días calendario- por lo tanto todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea respondido en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor en la medida que de ello no sólo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo.

78. Por lo tanto, la norma no limita al denunciado a responder de manera inmediata, en tanto éste no tiene que esperar el atender el reclamo al vencimiento del plazo señalado por ley, sino por el contrario en aras del espíritu de eficacia y eficiencia que alega el denunciado, éste podría responder en un menor plazo, pero conforme a lo establecido por la norma; se reitera que una interpretación contraria generaría el desconocimiento del carácter obligatorio y general de la norma jurídica, otorgando a PERURAIL y otros proveedores la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de su obligación de atender a los reclamos conforme la norma claramente lo establece, por lo tanto dicho alegato se encuentra desestimado.

79. Asimismo el denunciado ha alegado que, se debe de tener en cuenta la naturaleza de la prestación de servicio, especialmente en las rutas donde se encuentra Machupicchu, que requiere de atención inmediata del reclamo cuando es posible, por cuanto el tiempo para poder hacer uso de un servicio de tren local que atiende a las necesidades diarias de un poblador residente, así como de pasajeros nacionales que ya han hecho un viaje a Cusco donde sólo pueden adquirir los boletos de manera presencial por su naturaleza social; en ese orden de ideas si se tendría que dejar que los clientes dejen sus reclamos, y al final del día recién revisarlos para dar una respuesta escrita en el plazo de 30 días, se perdería precisamente la razón de ser de la atención de los reclamos en su servicio por la naturaleza explicada, con lo que los pasajeros sentirían que consignar sus reclamos en el Libro de Reclamaciones no es útil, por cuanto no pueden recibir la respuesta inmediata, que en muchos casos se permite que se le pueda dar una solución inmediata como por ejemplo el caso de los reclamos 114-2015, 236-2015, 270-2015.

80. Al respecto esta Comisión reitera que, el cumplimiento de la norma no está sujeto al régimen y/o condición en la presta sus servicios un proveedor, en tanto su cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los proveedores de manera general.

81. Finalmente alegó que, no es el espíritu de la norma el hacer prevalecer cualquier formalidad frente al cumplimiento del objetivo por el cual se estableció la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, que no fue

el que los usuarios simplemente dejen por escrito sus reclamos y que los proveedores tengan un medio físico o virtual donde se consignen; sino que sobre todo el cliente tenga una atención y respuesta oportuna considerando el tipo de servicio implicado.

82. Al respecto se reitera que, la interpretación que realiza PERURAIL genera el desconocimiento del carácter obligatorio y general de la norma jurídica, auto otorgándose la facultad de interpretar particularmente el cumplimiento o no de su obligación de atender a los reclamos conforme la norma claramente lo establece, por lo tanto, dicho alegato se encuentra desestimado.

83. En consideración a lo expuesto; corresponde declarar la responsabilidad administrativa de PERURAIL por infracción del artículo 24° del Código; en tanto se acreditó que no cumplió con su deber de atender y brindar respuesta, a dieciséis (16) reclamos consignados por consumidores en su Libro de Reclamaciones; y archivar en parte el procedimiento en cuanto a un (01) reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones toda vez que se ha acreditado que PERURAIL cumplió con su obligación de atender y brindar respuesta al mismo.

III.3. Graduación de la Sanción

84. El artículo 110º del Código establece que las infracciones a dicha Ley podrán ser calificadas como leves, graves y muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias criterios que deben ser considerados al momento de graduar las sanciones, sin perjuicio de las medidas correctivas reparadoras y complementarias que ordene la Comisión y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder[12].

---

[12] **LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El INDECOPI puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el INDECOPI y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

85. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es; en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

86. En el presente caso se ha establecido la responsabilidad administrativa de los dos hechos infractores, por lo que corresponde efectuar la graduación de la sanción.

87. Al respecto en tanto se acredito la falta de idoneidad en la prestación de sus servicios de transporte; se debe de merituar los siguientes aspectos:

(i) Beneficio ilícito: si bien este no puede ser cuantificado en dinero; sin embargo, este se encuentra conformado por los costos que le hubieran significado al denunciado el haber implementado mecanismos pertinentes que le permitan cumplir con un servicio idóneo como por ejemplo implementar medidas de seguridad más estrictas;

(ii) Probabilidad de detección: es mínima en tanto solo se puede tomar conocimiento de la conducta infractora mediante puesta en conocimiento de denuncias;

(iii) Cantidad de consumidores afectados: podía ser valorada a partir del tipo de productos o servicios que eran comercializados y percibidos; en ese sentido, en los establecimientos como el del denunciado, que realizó el transporte de pasajeros en las fechas 10 de abril de 2016, y fechas 28, 29, 30, y 31 de julio de 2016 excediendo su capacidad, el número de afectados es considerable; y,

(iv) Efectos negativos en el mercado, pues -de generalizarse la práctica infractora- peligraría la confianza de los consumidores en este tipo de servicios, pues podrían percibir que el hecho de brindar el servicio de transporte excediendo su capacidad programada, no serán sancionados.

88. Por estas consideraciones; y con arreglo a los principios de Razonabilidad y Proporcionalidad que inspiran las decisiones de este Colegiado considera que corresponde una multa de 10 UIT por infracción al artículo 19° del Código.

89. Por otra parte, en cuanto a la falta de atención a los reclamos presentados en su libro de reclamación; cabe precisar que, a la fecha de imputación de cargos –30 de noviembre de 2016– se encontraba vigente el “Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Reclamaciones" (en adelante el Aplicativo), herramienta considerada en el Decreto Supremo 006-2014-PCM; por lo que corresponde su aplicación para el cálculo de la multa a ser impuesta a PERURAIL. Por su parte el denunciado mediante escrito de fecha 20 de abril de 2017 cumplió con presentar la información de carácter económica necesaria para el uso del aplicativo.

90. Al respecto, en el presente caso se tiene información respecto de los ingresos percibidos por el infractor el año -2016- en que se cometió la infracción es posible el uso de esta herramienta, la misma que establece la siguiente fórmula:

*Multa = (Multa Referencial) *(Factor (FCi))*(Factores Agravantes y/o Atenuantes)*

91. De acuerdo a dicho aplicativo se debe de considerar los siguientes valores:

Imagen N° 02

Fuente: Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones
Elaboración: Secretaria Técnica Comisión Indecopi Cusco.

92. En ese sentido, respecto de la imputación referida a no haber cumplido con su obligación de atender y brindar respuesta a dieciséis (16) reclamos consignados por consumidores en el Libro de Reclamaciones; se tiene el siguiente cálculo:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Imagen N° 03

Indecopi — Gerencia de Supervisión y Fiscalización

APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

RESULTADOS

INFRACCIÓN REALIZADA

Infracción	Tipo de infracción
No atender o no responder el reclamo.	A

AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN	FACTURACIÓN EMPRESA	
Año de facturación	Facturación empresa (S/.)	Tipo de empresa
2016	13,523,740	Mediana y grande
Valor UIT para el año (S/.)	Facturacion empresa (UIT)	
3,950	3,423.73	

CÁLCULO DE MULTA

Ai	Fco	Ao	Factor (Fci)	Fact. Agrav. y Ate.(%)
0.1711	0.5	0.085	0.547	0%

Multa referencial (UIT)	Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)	¿Es reincidente?
10	5.47	No

¿La multa resulta superior a la facturación?
No
Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)
5.47

FACTORES APLICADOS

Factores Agravantes y Atenuantes	Calificación
f1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación. — No hay reincidencia	0%
f2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental. — Brindó facilidades	0%
f3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado. — No subsana	0%
f4) La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño — La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
f5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias. — No aplica	0%
f6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria — No aplica	0%
f7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento — No aplica	0%
f8) Afectación del interés público o difuso — No afectó el interés público o difuso	0%
∑ Factores Agravantes y Atenuantes= f1+f2+f3+f4+f5+f6+f7+f8 =	0%

Fuente: Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones
Elaboración: Secretaria Técnica Comisión Indecopi Cusco.

93. Por lo anteriormente expuesto esta Comisión considera que, corresponde sancionar a PERURAIL con una multa de 5.47 UIT (Cinco punto Cuarenta y Siete Unidades Impositivas Tributarias), por infracción al artículo 24.1° del Código.

III.4. <u>De las medidas correctivas a imponerse</u>

94. El otorgamiento de una medida correctiva importa el ejercicio de una facultad

discrecional de la autoridad administrativa. Toda actuación de tipo discrecional de la autoridad administrativa debe tener en consideración su necesaria adecuación a los márgenes que el ordenamiento jurídico señala en un estado de derecho.

95. Así el artículo 114º del Código establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores cualquier medida correctiva complementaria y reparadora establecidas en los artículos 115º y 116º del mismo cuerpo normativo[13], en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

---

[13] **LEY N 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.

Artículo 115º.- 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. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
(…)

Artículo 116º.- 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.

96. Para satisfacer tal exigencia, al evaluar el otorgamiento de una medida correctiva en el ámbito de la protección al consumidor, la autoridad administrativa debe tener en consideración una serie de criterios alternativos que se relacionan con el caso objeto de pronunciamiento y que, en conjunto, determinen la conveniencia de otorgar o denegar la misma.

97. Habiéndose hallado responsabilidad administrativa por dos infracciones, esta Comisión considera que solo corresponde ordenar a PERURAIL, en calidad de medida correctiva complementaria por la infracción al deber de idoneidad; que, en sus posteriores servicios, cumpla con adoptar las medidas necesarias para brindar sus servicios de transporte de pasajeros dentro de su capacidad programada.

98. Debe informarse a la denunciada que en caso de no cumplir con las medidas correctivas ordenadas se podrá imponer una multa coercitiva no menor de entre 1 UIT y 3 UIT; en caso de persistir el incumplimiento se podrá imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de 200 UIT, de conformidad a lo establecido en el artículo 117º del Código[14].

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar la responsabilidad administrativa de la empresa PERURAIL S.A., por infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que brindó el servicio de transporte férreo a consumidores en fechas 10 de abril, 28, 29, 30 y 31 de julio de 2016, excediendo su capacidad de transporte.

---

d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

[14] **LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117º.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

SEGUNDO: Declarar la responsabilidad administrativa de la empresa PERURAIL S.A., por infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que no cumplió con brindar respuesta a dieciséis (16) reclamos consignados por consumidores en su Libro de Reclamaciones.

TERCERO: Archivar, en parte, el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra PERURAIL S.A., por presunta infracción del artículo 24.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que si cumplió con su obligación de brindar respuesta a un (01) reclamo consignado en su Libro de Reclamaciones.

CUARTO: Sancionar a la empresa PERURAIL S.A., con una multa total ascendente a 15.47 UIT, correspondiendo 10 UIT[15] (Diez Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y 5.47 UIT[16] (Cinco Punto Cuarenta y Siete Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
Las multas impuestas serán rebajadas en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar las mismas dentro del plazo de quince (15) días de su notificación, conforme a lo establecido en el artículo 113º del Código de Protección y Defensa del Consumidor[17].

QUINTO: Ordenar como medida correctiva complementaria a PERURAIL S.A.; que, en sus posteriores servicios, cumpla con adoptar las medidas necesarias para brindar sus servicios de transporte de pasajeros dentro de su capacidad programada.

---

[15] El monto de la multa deberá ser abonado en las ventanillas del Banco de Crédito del Perú o Banco de la Nación, para lo que se deberá proporcionar el **Código Único de Multa N° 20170000003669.**

[16] El monto de la multa deberá ser abonado en las ventanillas del Banco de Crédito del Perú o Banco de la Nación, para lo que se deberá proporcionar el **Código Único de Multa Nº 20170000003670.**

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 194º de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General , para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos debe requerirse al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación a su cargo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable; por lo que se requiere al administrado sancionado, el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas mediante la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que las mismas serán puestas en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga, en caso de incumplimiento.

[17] **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113º.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

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

SEXTO: Informar a PERURAIL S.A. que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo Nº 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. Cabe señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 216.2° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho recurso deberá ser presentado ante esta Comisión en un plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.

Con la intervención de los señores comisionados: Faustino Luna Farfán, Walter Pimentel Peralta y Helard Mauricio Mujica Cavero.

_____

FAUSTINO LUNA FARFÁN
Presidente

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 084-252987
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe