

RESOLUCIÓN FINAL N° 1661-2015/CC2

EXPEDIENTE : 267-2014/CC2 SIA
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
(Comisión)
ADMINISTRADO : SAN FELIPE EXPRES'S S.A.¹ (SAN FELIPE
EXPRES'S)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE INFORMAR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REG. VIA TER.
SANCIÓN : 318.7 UIT

Lima, 24 de setiembre de 2015

I. ANTECEDENTES

1. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor mediante Memorando 3504-2012/CPC, encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) realizar acciones de supervisión a las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Lima a efectos de verificar el cumplimiento de Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código).
2. El objetivo consistió en verificar si el cobro por concepto de pasaje universitario no excedía el 50% del valor del pasaje adulto –conforme lo dispuesto por la Ley 26271– y si la información de los tarifarios del servicio prestado por dichas empresas es puesto a disposición de los consumidores de forma clara, oportuna y si resulta veraz.
3. En el Informe 384-2014/GSF, la GSF concluyó lo siguiente:

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

40. **SAN FELIPE EXPRES'S S. A.** *habría infringido lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, al brindar información a su público usuario -desde el 24 de agosto de 2012- sobre el costo por pasaje universitario la cual no resulta veraz para efectuar un consumo adecuado del servicio de transporte. En ese sentido se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo.*
41. **SAN FELIPE EXPRES'S S. A.** *habría incumplido con lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, al haber realizado el cobro por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente. En ese sentido se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo.*

¹ El administrado se encuentra registrado con RUC 20164563066 y con domicilio fiscal en Mza. L 39; Lote 39, A.H. Lomas de Carabayllo (Sector El Bosque), Lima – Lima - Carabayllo.

4. Mediante Resolución 1 del 15 de diciembre de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Empresa, en los siguientes términos:

“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de **SAN FELIPE EXPRES'S S.A.** por presunta infracción a lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, por brindar a su público usuario, información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo, sobre el costo por pasaje universitario.

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de **SAN FELIPE EXPRES'S S.A.** por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, al haber realizado el cobro por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.”

5. El 23 de diciembre del 2014 la empresa presentó sus descargos alegando lo siguiente
- (i) Que en todo momento ha brindado información que resulte veraz a su público a efectos de tomar una adecuada decisión de consumo sobre el costo por pasaje universitario, por cuanto el tarifario vigente ha sido debidamente expuesto, con información veraz, suficiente y con el contenido de la información necesaria.
 - (ii) Al realizar el cobro por concepto de pasaje universitario según el tarifario, no se ha excedido en ningún momento del 50% del pasaje regular o adulto exigido por Ley, por cuanto el precio del pasaje único, regular o adulto tiene un monto de S/. 3.00 y que se corresponde con el recorrido Santa Anita – Magdalena, o Magdalena – Santa Anita.
 - (iii) Respecto al cobro de S/. 1.20 por concepto de “UNIVERSITARIO URBANO” según su tarifario se ha pretendido promover un trato más beneficioso que el establecido en la Ley N° 26271, y de esa manera fomentar el bienestar general y conseguir el desarrollo integral y equilibrado de la Nación como lo prescribe el artículo 44º de la Constitución Política del Perú, por cuanto, como ya se mencionó de manera reiterada, el monto a cobrar de acuerdo al precio único, regular o adulto fijado y autorizado por la Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, es de S/. 1.50, al ser este monto el 50% del pasaje regular adulto.
 - (iv) La información requerida por la Secretaría Técnica no tiene ninguna relación con la controversia del presente procedimiento administrativo ni mucho menos coadyuva al posible esclarecimiento de los hechos que se han llevado a cabo en el presente caso, por lo que resulta impertinente su presentación.

II. ANÁLISIS

Respecto al deber de información

6. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo.
7. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas. En atención a ello, la información proporcionada debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
8. En el artículo 1 de la Ley 26271, Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, se reconoce el derecho al medio pasaje para los alumnos universitarios y de institutos superiores universitarios, en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos².
9. Asimismo, en el artículo 3³ de la referida Ley se establece que el precio del pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder el 50% del precio del pasaje adulto.
10. En el caso de las empresas de transporte público el parámetro de información a tenerse como referencia es aquel establecido en la Ley sobre pasaje universitario, la misma que dispone que toda unidad de transporte público se deberá exhibir la lista de tarifas vigentes⁴.
11. En el numeral 52 del artículo 5 de la Ordenanza 1599 -emitida por la Municipalidad Metropolitana de Lima- que regula la prestación del servicio de

² **LEY 26271, LEY QUE NORMA EL DERECHO A PASES LIBRES Y PASAJES DIFERENCIADOS COBRADOS POR LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO DE PASAJEROS.**

Artículo 1.-

El derecho a pases libres y a pases diferenciados y el derecho a pases cobrados por la empresa de servicios de transporte de pasajeros del ámbito urbano e interurbano del país, sólo se aplicaran tratándose de: (...)

b) Alumnos Universitarios y de Institutos Superiores Universitarios en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos (...).

³ **LEY 26271, LEY QUE NORMA EL DERECHO A PASES LIBRES Y PASAJES DIFERENCIADOS COBRADOS POR LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO DE PASAJEROS**

Artículo 3.-

El precio del pasaje universitario, en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder de 50% del precio del pasaje adulto.

⁴ **LEY 26271, LEY QUE NORMA EL DERECHO A PASES LIBRES Y PASAJES DIFERENCIADOS COBRADOS POR LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO DE PASAJEROS**

Artículo 6.-

Toda unidad de Transporte Público deberá exhibir la lista de las tarifas vigentes.

transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, se establece por ruta urbana al "itinerario o recorrido autorizado a una empresa de transporte autorizada que incluye y/o cruza diferentes vías locales expresas, arteriales y colectoras de Lima Metropolitana. La calificación de una ruta como urbana, se establece de acuerdo con lo que defina complementariamente la GTU".

12. Cabe mencionar que la Ordenanza antes señalada, ha previsto únicamente la definición de los términos "ruta urbana", "ruta periférica" y "ruta de interconexión".
13. El fundamento de la disposición antes mencionada es que la lista de tarifas sea accesible, permitiendo a los consumidores conocer el precio de los pasajes, con la finalidad de que realicen una decisión de consumo eficiente, adecuada, de acuerdo a sus intereses y expectativas.
14. En el presente caso, los días 24 de agosto de 2012 y 17 de julio de 2014, la GSF realizó 2 acciones de supervisión a las unidades pertenecientes a la empresa SAN FELIPE EXPRES´S, las que se llevaron a cabo en calidad de consumidor incógnito. Dichas acciones de supervisión, tuvieron como finalidad verificar la información brindada mediante los tarifarios de las unidades de transporte.
15. Como resultado de las referidas acciones de supervisión se obtuvo lo siguiente:
 - (i) Acción de supervisión realizada con fecha 24 de agosto de 2012 (RUTA ECR-02) (no se especificó placa):
16. La unidad de transporte fue abordada por un supervisor de la GSF, verificándose la existencia de dos tarifarios de pasajes al interior de cada vehículo (folio 17). En la referida supervisión se constató lo siguiente:



- (ii) Acción de supervisión realizada con fecha 17 de julio de 2014 (RUTA ECR-02)
17. La unidad de transporte de la empresa SAN FELIPE EXPRES´S, identificada con placa A7E- 734 fue abordada por un supervisor de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes al interior del vehículo.

18. En la referida supervisión se constató lo siguiente (folio 20):

San Felipe Express		DECRETO LEY 651	
R.U.C. 20164563066		RUTA ECR-02	
TARIFA			
STA. ANITA - OVALO	0.70	MAGDALENA - BRASIL	0.70
STA. ANITA - JAVIER PRADO	1.00	MAGDALENA - CANEVARO	1.00
STA. ANITA - AVIACION	1.20	MAGDALENA - CANADA	1.50
STA. ANITA - CANADA	1.50	MAGDALENA - CIRCUNVALACION	1.50
STA. ANITA - CANEVARO	2.00	MAGDALENA - JAVIER PRADO	2.00
STA. ANITA - GREGORIO ESCOBEDO	2.00	MAGDALENA - OVALO	2.50
STA. ANITA - MAGDALENA	3.00	MAGDALENA - STA. ANITA	3.00
UNIVERSITARIO DIRECTO	1.50	GREGORIO ESCOBEDO - STA. ANITA	2.00
UNIVERSITARIO URBANO	1.20	ESCOLAR	0.50

El servicio nocturno tendrá un recargo del 50% a partir de las 23:00 hasta las 06:00 durante los días Enero, 28, 29 de Julio y 25 de diciembre; la tarifa tendrá un recargo del 50% a partir de las 13:00 hasta la víspera hasta las 06:00 horas del día siguiente de la festividad.

19. La información precedente se traduce en el siguiente cuadro:

RECORRIDO	TARIFA
SANTA ANITA - OVALO	0.70
SANTA ANITA - JAVIER PRADO	1.00
SANTA ANITA - AVIACION	1.20
SANTA ANITA - CANADÁ	1.50
SANTA ANITA - CANEVARO	2.00
SANTA ANITA - GREGORIO ESCOBEDO	2.00
SANTA ANITA - MAGDALENA	3.00
UNIVERSITARIO DIRECTO	1.50
UNIVERSITARIO URBANO	1.20
MAGDALENA - BRASIL	0.70
MAGDALENA - CANEVARO	1.00
MAGDALENA - CANADA	1.50
MAGDALENA - CIRCUNVALACIÓN	1.50
MAGDALENA - JAVIER PRADO	2.00
MAGDALENA - OVALO	2.50
MAGDALENA - SANTA ANITA	3.00
GREGORIO ESCOBEDO - SANTA ANITA	2.00
ESCOLAR	0.50

20. Como se puede observar del tarifario precedente, el valor de los pasajes de la Empresa, se encuentra clasificado en “UNIVERSITARIO”, el cual puede ser DIRECTO o URBANO; “ESCOLAR” y “POR RUTAS DE RECORRIDO”.

21. Al respecto, teniendo en cuenta que la normativa aplicable a la prestación del servicio de transporte público no hace referencia a los conceptos, los pasajes denominados con tal clasificación por parte de la empresa SAN FELIPE EXPRES'S corresponderían al pasaje adulto; por lo que, la información que se brinde a través de los tarifarios en relación a estos, servirá como referencia para determinar el costo del pasaje universitario.

22. Ahora bien, teniendo en cuenta el valor de los pasajes adultos de la empresa SAN FELIPE EXPRES'S, el valor del pasaje universitario debe ser el siguiente:

DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO MÍNIMA COBRADA	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A	SE EXCEDIÓ
SANTA ANITA - OVALO	S/. 0.70	S/. 1.20	S/. 0.35	SI
SANTA ANITA - JAVIER PRADO	S/. 1.00	S/. 1.20	S/. 0.50	SI
SANTA ANITA - AVIACION	S/. 1.20	S/. 1.20	S/. 0.60	SI
SANTA ANITA - CANADÁ	S/. 1.50	S/. 1.20	S/. 0.75	SI
SANTA ANITA - CANEVARO	S/. 2.00	S/. 1.20	S/. 1.00	SI
SANTA ANITA - GREGORIO ESCOBEDO	S/. 2.00	S/. 1.20	S/. 1.00	SI
SANTA ANITA - MAGDALENA	S/. 3.00	S/. 1.20	S/. 1.50	NO
MAGDALENA - BRASIL	S/. 0.70	S/. 1.20	S/. 0.35	SI
MAGDALENA - CANEVARO	S/. 1.00	S/. 1.20	S/. 0.50	SI
MAGDALENA - CANADA	S/. 1.50	S/. 1.20	S/. 0.75	SI
MAGDALENA - CIRCUNVALACIÓN	S/. 1.50	S/. 1.20	S/. 0.75	SI
MAGDALENA - JAVIER PRADO	S/. 2.00	S/. 1.20	S/. 1.00	SI
MAGDALENA - OVALO	S/. 2.50	S/. 1.20	S/. 1.25	NO
MAGDALENA - STA. ANITA	S/. 3.00	S/. 1.20	S/. 1.00	SI
GREGORIO ESCOBEDO - SANTA ANITA	S/. 2.00	S/. 1.20	S/. 1.00	SI

23. Sin embargo, el precio informado en los tarifarios como pasaje universitario asciende a S/1.50 y S/1.20, por pasaje universitario DIRECTO y universitario URBANO, respectivamente, siendo que, estos montos exceden el 50% de lo que corresponde al pasaje POR RUTAS DE RECORRIDO [adulto].
24. Como se evidencia, lo informado mediante el tarifario por la empresa SAN FELIPE EXPRES'S, se encuentra fuera de los límites establecidos para la tarifa universitaria.
25. Atendiendo a lo expuesto de manera precedente, la empresa SAN FELIPE EXPRES'S, a través de los tarifarios encontrados en sus unidades, proporcionó a su público información que no resulta veraz, toda vez que, la información que difunde como valor de pasaje universitario no se condice con lo establecido en la normativa correspondiente. Dicha situación demuestra que el administrado no ofrece a su público usuario toda la información relevante para efectuar un uso o consumo adecuado del servicio.
26. En sus descargos la empresa SAN FELIPE EXPRES'S manifestó que ha brindado información que resulta veraz a su público a efectos de tomar una adecuada decisión de consumo sobre el costo por pasaje universitario, por cuanto el tarifario vigente ha sido debidamente expuesto, con información veraz, suficiente y con el contenido de la información necesaria.
27. Al respecto, es preciso señalar que de acuerdo a los tarifarios, obtenidos en las acciones de supervisión fecha del 24 de agosto del 2012 y 17 de julio de 2014, los tarifarios no brindan a su público información veraz, ya que la información

respecto a los pasaje universitario, consignada en los referidos tarifarios, exceden el 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.

28. De otro lado, la empresa SAN FELIPE EXPRES'S manifestó que la información solicitada, respecto a los ingresos, la relación de unidades de transporte de la ruta ECR-02, el número de recorrido diario de las unidades, composición de ingresos por servicio de transporte realizado, no tiene ninguna relación con la controversia del presente procedimiento administrativo ni mucho menos coadyuva al posible esclarecimiento de los hechos que se han llevado a cabo en el presente caso, por lo que resulta impertinente su presentación.
29. En el artículo 1⁵ del Decreto Legislativo 807 se establece que las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Asimismo, en el dispositivo señalado se establece que las referidas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin, pudiendo ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.
30. Ahora bien, en el artículo 2⁶ del referido Decreto, se establece que entre las facultades que pueden ser ejercidas por las Secretarías Técnicas se encuentra exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
- b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en vídeo.
- c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

31. En función ello, la Secretaría Técnica solicitó la referida información a fin de determinar el cálculo de multa, en caso se determine la responsabilidad administrativa por los hechos por los cuales se inició el presente procedimiento sancionador.
32. Este Colegiado considera, por lo expuesto, que la empresa SAN FELIPE EXPRES'S brinda a su público usuario información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo sobre el costo por pasaje universitario.
33. Por tanto, corresponde sancionar a la empresa SAN FELIPE EXPRES'S por infracción a lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 del Código.

Respecto al deber de idoneidad

34. De conformidad con la Ley 27181, Ley General de Transporte, son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte⁷.
35. En el artículo IV del Título Preliminar⁸ del Código se establece que los proveedores son personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado,

⁷ **LEY 27181, LEY GENERAL DE TRANSPORTE**

Artículo 20.- De las competencias del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

20.1 Son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.

20.2 Asimismo el INDECOPI está facultado según sus Propias normas a aplicar la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia.

⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo IV del Título Preliminar.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por: (...)

2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:
 1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
 2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
 3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

que habitualmente fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

36. En el artículo 18⁹ del Código se indica que idoneidad es 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.
37. En el artículo 19 del Código, se establece que 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.
38. Los proveedores deben brindar los productos y servicios en las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
39. En el artículo 1 de la Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, Ley 26271, se reconoce el derecho al medio pasaje para los alumnos universitarios y de institutos superiores universitarios, en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos.
40. Asimismo, en el artículo 3 de la referida Ley se establece que el precio del pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder el 50% del precio del pasaje adulto.
41. Al respecto, como consecuencia de las acciones de supervisión efectuadas con fecha 17 de julio de 2014, a las 15:00 horas, el supervisor de la GSF y la señorita Stefany Milagros Monzón Morillas, recibieron los boletos 121399 y 322403 (folio 21) denominados como "ADULTO" y "MEDIO"; y para la acción de supervisión de la misma fecha, 14:00 horas, se recibieron los boletos 055400 y 055499, denominado como "ADULTO" (folio 23), tal como se aprecia a continuación:

4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

⁹ **LEY 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

17 de julio de 2014, a las 15:00 horas



42. Al respecto, es pertinente señalar que los medios probatorios no generan certeza respecto al monto que la empresa SAN FELIPE EXPRES'S cobró por concepto de pasaje universitario, por lo que no es posible determinar si se excedió del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.

17 de julio de 2014, 14:00 horas



43. Respecto en la segunda acción de supervisión, los medios probatorios tampoco generan certeza sobre el monto que la empresa SAN FELIPE EXPRES'S cobró por concepto de pasaje universitario, por lo que no es posible determinar si se excedió del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente, toda vez que, los boletos 055400 y 055499 corresponden al mismo ámbito "DIRECTO", verificándose que ninguno corresponde al pasaje universitario.
44. En consecuencia, para este Colegiado corresponde archivar en este extremo, el presente procedimiento administrativo sancionador, respecto a lo establecido en el artículo 19 del Código.

Medidas Correctivas

45. En el artículo 105 del Código se establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se repita¹⁰.
46. En el presente caso quedo acreditado que la empresa SAN FELIPE EXPRES'S vulneró el deber de información pues no brindó a su público usuario, información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo, sobre el costo por pasaje universitario. No obstante ello, no resulta posible ordenar una medida correctiva para revertir los efectos de la infracción.

GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

47. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
48. El Principio de Razonabilidad¹¹ establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

¹⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 105.-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

¹¹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que el orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción;

El perjuicio económico causado;

La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;

Las circunstancias de la comisión de la infracción;

El beneficio ilegalmente obtenido; y,

La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

49. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso¹².

12 **LEY 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.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.

3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

- a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa ha dicho programa.
- b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
- c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
- d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
- e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

50. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
51. En la única disposición complementaria final del Decreto Supremo 6-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
52. Teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado la sanción para las siguientes infracciones:

(i) Sobre el deber de información

-Beneficio Ilícito esperado: producto de la ganancia ilícita estimada obtenida por el administrado al consignar en su tarifario información que no resulta veraz sobre el costo por pasaje universitario. Por lo tanto, la ganancia ilícita esperada está configurada por la cantidad estimada de pasajeros universitarios afectados, multiplicado por la diferencia entre lo consignado en su tarifario como tarifa del pasaje universitario menos la tarifa del pasaje universitario que se debió cobrar, según la normativa vigente.

La cantidad de universitarios transportados en el periodo de infracción (setiembre 2012 a noviembre de 2014) se estima en 3'958,308¹³. La afectación de universitarios ocurre en aquellas rutas donde la tarifa de pasaje universitario sobrepasaba lo legalmente permitido. La empresa SAN FELIPE EXPRES'S contaba con quince (15) rutas, verificándose la infracción en trece (13) de ellas. El cálculo de la ganancia ilícita se muestra en la siguiente tabla:

-
- f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

- 13 Resultado de multiplicar (a)*(b)*(c), donde:
- (a) Promedio de pasajeros universitarios transportados = 2,572 por mes por vehículo, según información recogida en las investigaciones realizadas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización
- (b) Número de vehículos de la empresa según la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad de Lima = 5
- (c) Número de meses: setiembre de 2012 a noviembre de 2014 = 27 meses

Descripción de Rutas Afectadas	Ganancia ilícita unitaria (En S/.)	Universitarios que utilizan el transporte	N° Rutas	Universitarios afectados por ruta	Ganancia Ilícita (En S/.)
Diferencia entre el pasaje de adulto de la ruta SANTA ANITA - OVALO y el 50% de dicha tarifa	*0.35	3'958,308	15	263,887	92,360.45
Diferencia entre el pasaje de adulto de la ruta SANTA ANITA - JAVIER PRADO y el 50% de dicha tarifa	*0.50	3'958,308	15	263,887	131,943.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta SANTA ANITA - AVIACION	0.60	3'958,308	15	263,887	158,332.20
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta SANTA ANITA - CANADÁ	0.45	3'958,308	15	263,887	118,749.15
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta SANTA ANITA - CANEVARO	0.20	3'958,308	15	263,887	52,777.40
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta SANTA ANITA - GREGORIO ESCOBEDO	0.20	3'958,308	15	263,887	52,777.40
Diferencia entre el pasaje de adulto de la ruta MAGDALENA - BRASIL y el 50% de dicha tarifa	*0.35	3'958,308	15	263,887	92,360.45
Diferencia entre el pasaje de adulto de la ruta MAGDALENA - CANEVARO y el 50% de dicha tarifa	*0.50	3'958,308	15	263,887	131,943.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta MAGDALENA - CANADA	0.45	3'958,308	15	263,887	118,749.15
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta MAGDALENA - CIRCUNVALACIÓN	0.45	3'958,308	15	263,887	118,749.15
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta MAGDALENA - JAVIER PRADO	0.20	3'958,308	15	263,887	52,777.40
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta MAGDALENA - STA. ANITA	0.20	3'958,308	15	263,887	52,777.40
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta GREGORIO ESCOBEDO - SANTA ANITA	0.20	3'958,308	15	263,887	52,777.40
Ganancia Ilícita Total					1'227,074.55
Ganancia Ilícita Total en UIT					318.7

*En estos casos se considera la diferencia entre el pasaje de adulto de la ruta correspondiente y el 50% de dicha tarifa, debido a que la tarifa del pasaje universitario mínima cobrada es mayor a la tarifa del pasaje adulto zonificado.

En consecuencia, el beneficio ilícito esperado asciende a 318.7 UIT.

- **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, debido a la cantidad de consumidores afectados y la información consignada en el tarifario era de fácil acceso. En consecuencia, corresponde asignar como probabilidad de detección el valor de 1.

53. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110º del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones

administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

54. En virtud a lo expuesto anteriormente, corresponde sancionar a la empresa, con una multa ascendente a 318.7 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a **SAN FELIPE EXPRES'S S. A.**, con 318.7¹⁴ por incumplimiento a lo establecido en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley 29571, en tanto brindó a su público usuario, información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo, sobre el costo por pasaje universitario. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra **SAN FELIPE EXPRES'S S. A.**, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución, en tanto no se acreditó el cobro por concepto de pasaje universitario excediendo del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.

TERCERO: Informar a **SAN FELIPE EXPRES'S 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 38 del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁵. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁶.

¹⁴ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Artículo 38.- 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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁶ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

CUARTO: Disponer la inscripción de **SAN FELIPE EXPRES'S S. A.**, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119¹⁷ de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Javier Cavero- Egúsqiza Zariquiey y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI
Presidenta

¹⁷ **LEY 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.