

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1659-2015/CC2

**EXPEDIENTE** : 261-2014/CC2 SIA  
**AUTORIDAD** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2  
(Comisión)  
**ADMINISTRADO** : EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR DEL MAR  
S.A.<sup>1</sup> (Empresa)  
**MATERIA** : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
DEBER DE INFORMAR  
IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TERRESTRE  
**SANCIÓN** : 5.4 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 382-2014/GSF, la GSF concluyó lo siguiente:

“(…)

### III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

43. **EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR DEL MAR 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 a su público usuario -desde el 24 de agosto de 2012- información sobre el costo por pasaje universitario que 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. (...)*

---

<sup>1</sup> El administrado se encuentra registrado con RUC 20139392923 y con domicilio fiscal en Av. Buenos Aires 1901, Urb. San Antonio, Prov. Const. Del Callao, Bellavista.

4. Mediante Resolución 1 del 13 de noviembre del 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Empresa, en los siguientes términos:

*“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR DEL MAR S.A.** por presunta infracción a lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 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.”*

5. El 16 de enero de 2015 la Empresa presentó sus descargos alegando lo siguiente:
- (i) Los vehículos son de propiedad de terceros. En tal sentido, la responsabilidad sobre información y cobro del costo del pasaje universitario, le corresponde a cada propietario del vehículo respectivo, por lo que la venta de pasajes no constituye ingresos pecuniarios para la Empresa, al no encontrarse el nexo causal de responsabilidad solidaria.
  - (ii) La empresa solo percibe la suma de S/. 18.00 por concepto de aportes de gastos administrativos por cada una de las unidades que operan en la ruta OM-28, por lo que, los ingresos por la venta de boletos por cada pasajero no constituye un lucro para la empresa, lo cual se demuestra con el contrato de conexión que se mantiene con cada uno de los propietarios de las unidades vehiculares.
  - (iii) Las tarifas y tarifarios que se han pegado en el parabrisas de las unidades vehiculares han sido estructuradas en base del Decreto Legislativo N° 651, en concordancia con 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.
  - (iv) Los usuarios no pagan más de lo debido, ya que por uso y costumbre los pasajeros tienen su respectivo costo de su traslado, en ese sentido, el cobro por concepto de pasaje universitario no se excedió del 50% del pasaje directo, interurbano o urbano.

## II. ANÁLISIS

### Sobre el 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, 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<sup>2</sup>.
9. Asimismo, en el artículo 3<sup>3</sup> 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 vigentes<sup>4</sup>.
11. 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.
12. Bajo dicha premisa, con fechas 24 de agosto y 05 de octubre de 2012 y 17 de julio de 2014, se efectuaron cinco (05) acciones de supervisión en cinco (05) unidades de transporte público pertenecientes a la **Empresa**, cuya ruta signada es BOM-28. Dichas acciones de supervisión, tuvieron como finalidad verificar la información brindada mediante los tarifarios de las unidades de transporte.
13. Como resultado de las referidas acciones se obtuvieron los siguientes resultados:

**(i) Vehículo con placa Y1J-755**

---

<sup>2</sup> **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 (...).

<sup>3</sup> **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.

<sup>4</sup> **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.

14. El día 24 de agosto de 2012, siendo las 10:15 horas, la unidad de transporte de la Empresa fue abordada por personal de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes al interior del vehículo, tal como se muestra a continuación:



D.L. 651		TARIFA		DOM. Y FER.	
DIRECTO	S/. 3.00			S/. 3.20	
INT. URBANO	S/. 2.50			S/. 2.70	
URBANO	S/. 1.50			S/. 1.70	
UNIVERSITARIO	S/. 1.50			S/. 1.50	
ESCOLAR	S/. 0.50			S/.	

+ 50% MEDIANOCHE \* FIESTAS PATRIAS \* NAVIDAD \* AÑO NUEVO DOM. / FER.

Imagen obra en el folio 21 del expediente

(ii) Vehículo con placa W1E-707

15. El día 24 de agosto de 2012, siendo las 10:50 horas, la unidad de transporte de la Empresa fue abordada por personal de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes al interior del vehículo, tal como se muestra a continuación:



D.L. 651		TARIFA		DOM. Y FER.	
DIRECTO	S/. 3.00			S/. 3.20	
INT. URBANO	S/. 2.50			S/. 2.70	
URBANO	S/. 1.50			S/. 1.70	
UNIVERSITARIO	S/. 1.50			S/. 1.50	
ESCOLAR	S/. 0.50			S/.	

+ 50% MEDIANOCHE \* FIESTAS PATRIAS \* NAVIDAD \* AÑO NUEVO DOM. / FER.

Imagen obra en el folio 27 del expediente

**(iii) Vehículo con placa Y1J-749**

16. El día 24 de agosto de 2012, siendo las 11:15 horas, la unidad de transporte de la **Empresa** fue abordada por personal de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes en el interior del vehículo, tal como se muestra a continuación:



A photograph of a bus fare schedule sign. The sign is white with blue and red text. It features the company name 'ETSMARSA' in red and 'RUTA B OM-28' in white on a red background. Below this, it lists contact information: RUC: 20139392923, TELF.: 429-7988, and E-mail: etsmarsa@gmail.com. The route is identified as 'Prolg. Buenos Aires 1901 Bellavista - Callao'. The main part of the sign is a table with columns for 'D.L. 651', 'TARIFA', and 'DOM. Y FER.'. The table lists various fare types and their corresponding prices in Soles (S/.).

D.L. 651	TARIFA	DOM. Y FER.
DIRECTO	S/. 3.00	S/. 3.20
INT. URBANO	S/. 2.50	S/. 2.70
URBANO	S/. 1.50	S/. 1.70
UNIVERSITARIO	S/. 1.50	S/. 1.50
ESCOLAR	S/. 0.50	S/.

At the bottom of the sign, it states: '\* 50% MEDIANOCHE \* FIESTAS PATRIAS \* NAVIDAD \* AÑO NUEVO DOM. / FER.'

Imagen obra en el folio 30 del expediente

**(iv) Vehículo con placa A5B-784**

17. El día 05 de octubre de 2012, siendo las 10:44 horas, la unidad de transporte de la Empresa fue abordada por personal de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes en el interior del vehículo, tal como se muestra a continuación:



A photograph of a bus fare schedule sign, identical to the one in the previous image. It shows the company name 'ETSMARSA', route 'RUTA B OM-28', contact information, and a table of fares for different categories: DIRECTO, INT. URBANO, URBANO, UNIVERSITARIO, and ESCOLAR, with prices in Soles (S/.).

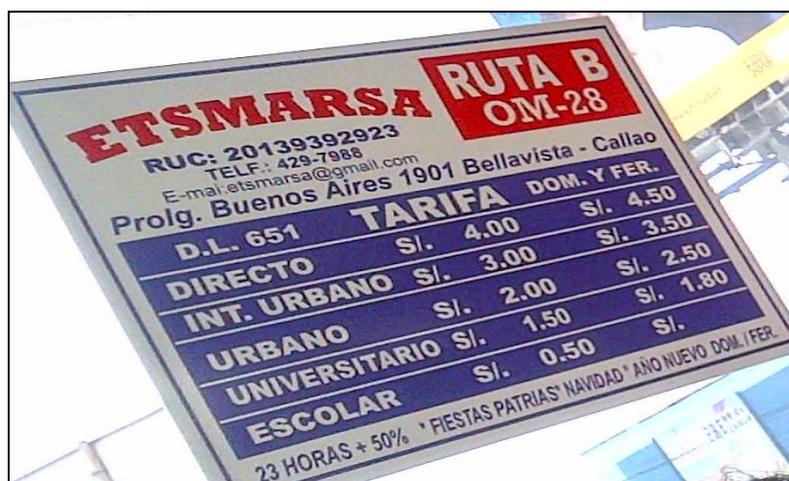
D.L. 651	TARIFA	DOM. Y FER.
DIRECTO	S/. 3.00	S/. 3.20
INT. URBANO	S/. 2.50	S/. 2.70
URBANO	S/. 1.50	S/. 1.70
UNIVERSITARIO	S/. 1.50	S/. 1.50
ESCOLAR	S/. 0.50	S/.

At the bottom of the sign, it states: '\* 50% MEDIANOCHE \* FIESTAS PATRIAS \* NAVIDAD \* AÑO NUEVO DOM. / FER.'

*Imagen obra en el folio 34 del expediente*

**(v) Vehículo con placa W1Y-728**

18. El día 17 de julio de 2014, siendo las 11:15 horas, la unidad de transporte de la **Empresa** fue abordada por un supervisor de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes en el interior del vehículo, tal como se muestra a continuación:



ETSMARSA		RUTA B OM-28	
RUC: 20139392923			
TELF.: 429-7988			
E-mail: etsmarsa@gmail.com			
Prolg. Buenos Aires 1901 Bellavista - Callao			
D.L. 651	DOM. Y FER.		
DIRECTO	SI. 4.00	SI. 4.50	
INT. URBANO	SI. 3.00	SI. 3.50	
URBANO	SI. 2.00	SI. 2.50	
UNIVERSITARIO	SI. 1.50	SI. 1.80	
ESCOLAR	SI. 0.50	SI.	
23 HORAS + 50% * FIESTAS PATRIAS NAVIDAD AÑO NUEVO DOM. / FER.			

*Imagen obra en el folio 41 del expediente*

19. Como se ha podido observar de los cinco (05) tarifarios correspondientes a la Empresa, los pasajes se encuentran clasificados en "DIRECTO", "INT. URBANO" "URBANO", "UNIVERSITARIO" y "ESCOLAR".
20. Al respecto, teniendo en cuenta que la normativa aplicable a la prestación del servicio de transporte público no hace referencia a los conceptos "DIRECTO" e "INT. URBANO", los pasajes denominados con tal clasificación por parte de la Empresa 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.
21. Ahora bien, es posible advertir mediante las actas de supervisión y de sus imágenes adjuntas, que la Empresa a través de los tarifarios de sus unidades de placa Y1J-755, W1E-707, Y1J-749 y A5B-784, informa al usuario que el precio

por pasaje "UNIVERSITARIO" es de S/1.50, inclusive los días domingos y feriados. En el caso del tarifario correspondiente a la unidad con placa W1Y-728, se consigna que los montos por pasaje "UNIVERSITARIO" ascienden a S/1.50 (tarifa regular) y S/1.80 (domingos y feriados).

22. En ese sentido, considerando que, de acuerdo a la normativa descrita en los párrafos precedentes, el monto que se cobre por concepto de pasaje universitario no debe exceder el 50% del pasaje adulto, es posible colegir lo siguiente:

**Tarifario del año 2012**

DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO MINIMO COBRADO	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDIÓ
DIRECTO	3.00	1.50	1.50	No
INTERURBANO	2.50	1.50	1.25	Si
URBANO	1.50	1.50	0.75	Si

**Tarifario del año 2014**

DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO MINIMO COBRADO	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDIÓ
DIRECTO	4.00	1.50	2.00	No
INTERURBANO	3.00	1.50	1.50	No
URBANO	2.00	1.50	1.00	Si

23. De lo señalado se evidencia que, la Empresa consignaría a través de sus tarifarios, 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.
24. En sus descargos el administrado manifestó que, los vehículos son de propiedad de terceros. En tal sentido, la responsabilidad sobre información y cobro del costo del pasaje universitario, le corresponde a cada propietario del vehículo respectivo, por lo que la venta de pasajes no constituye ingresos pecuniarios para la Empresa, al no encontrarse el nexo causal de responsabilidad solidaria.
25. Del mismo modo, la Empresa señala que solo percibe la suma de S/. 18.00 por concepto de aportes de gastos administrativos por cada una de las unidades que operan en la ruta OM-28, por lo que, los ingresos por la venta de boletos por cada

pasajero no constituye un lucro para la empresa, lo cual se demuestra con el contrato de conexión que se mantiene con cada uno de los propietarios de las unidades vehiculares.

26. Al respecto, es preciso señalar que de los cinco tarifarios se observa el nombre de la Empresa ETSMARSA su número de RUC, así como su domicilio fiscal, tal como se puede apreciar de la siguiente imagen:

D.L. 651		TARIFA		DOM. Y FER.	
DIRECTO	SI. 4.00			SI. 4.50	
INT. URBANO	SI. 3.00			SI. 3.50	
URBANO	SI. 2.00			SI. 2.50	
UNIVERSITARIO	SI. 1.50			SI. 1.80	
ESCOLAR	SI. 0.50			SI.	

23 HORAS + 50% \* FIESTAS PATRIAS NAVIDAD AÑO NUEVO DOM. / FER.

27. En ese sentido, cuando un consumidor aborda el transporte público vehicular y observa el tarifario considera que los vehículos pertenecen al administrado, asimismo, por lo que, corresponde desestimar el argumento de defensa expuesto por la Empresa.
28. Del mismo modo, cabe señalar que el administrado no presentó medios probatorios, como el contrato de conexión, que permita acreditar lo manifestado por el administrado, y toda vez que de los tarifarios se observa que es la Empresa quien realiza los cobros, carece de validez lo indicado por el administrado.
29. De otro lado, el administrado menciona que las tarifas y tarifarios que se han pegado en el parabrisas de las unidades vehiculares han sido estructuradas en base del Decreto Legislativo N° 651, en concordancia con la Ley 26271. Además, señala que los usuarios no pagan más de lo debido, ya que por uso y costumbre los pasajeros tienen su respectivo costo de su traslado, en ese sentido, el cobro

por concepto de pasaje universitario no se excedió del 50% del pasaje directo, interurbano o urbano.

30. Cabe señalar que, respecto al uso y costumbre que tienen los pasajeros en el pago del pasaje universitario, no lo exime de responsabilidad, toda vez que, de la verificación de los tarifarios se observa que el tarifario del pasaje universitario no están acorde con lo señalado por la Ley, ya que sí se realiza un cobro que excede el 50% del pasaje adulto, por lo que, carece de validez lo señalado por el administrado.
31. Por lo expuesto, este Colegiado considera, que la Empresa brinda información que no resulta veraz para efectos de tomar una decisión de consumo, sobre el costo del pasaje universitario.
32. Por tanto, corresponde sancionar a la Empresa por infracción a lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 del Código.

### **Medidas Correctivas**

33. 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 repita<sup>5</sup>.
34. En el presente caso quedo acreditado que la Empresa vulneró el deber de información pues no 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. Sin embargo, toda vez que no es posible retrotraer los efectos de los hechos materia de infracción este Colegiado considera que no corresponde ordenar medidas correctivas en este extremo.

### **Graduación de la sanción**

35. 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.

---

<sup>5</sup> **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.

36. El Principio de Razonabilidad<sup>6</sup> 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.
37. 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 caso<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser 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:
- a. 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;
  - b. El perjuicio económico causado;
  - c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
  - d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
  - e. El beneficio ilegalmente obtenido; y,
  - f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>7</sup> **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.

38. 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.
39. 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 resolutores 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.

- **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.

Existen dos períodos de infracción con diferentes tarifas, por lo que se estimarán dos beneficios esperados, según período.

La cantidad de universitarios transportados en el primer periodo de infracción (setiembre 2012 a junio de 2014) se estima en 3'395,040<sup>8</sup>. La afectación de

- 
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:
1. 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.
  2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por e 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.
  4. 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.
    - 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.

<sup>8</sup> 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.

universitarios ocurre en aquellas rutas donde la tarifa de pasaje universitario sobrepasaba lo legalmente permitido. La **Empresa** contaba con tres (03) rutas, verificándose la infracción en dos (02) de ellas. El cálculo de la ganancia ilícita se muestra en la siguiente tabla:

Período: setiembre 2012 a junio de 2014

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 universitario y el pasaje medio interurbano	0.25	3'395,040	3	1'131,680	282,920.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio urbano	0.75	3'395,040	3	1'131,680	848,760.00
<b>Ganancia Ilícita Total</b>					1'131,680.00
<b>Ganancia Ilícita Total en UIT</b>					293.9

La cantidad de universitarios transportados en el segundo periodo de infracción (julio a diciembre de 2014) se estima en 925,920<sup>9</sup>. La afectación de universitarios ocurre en aquellas rutas donde la tarifa de pasaje universitario sobrepasaba lo legalmente permitido. La **Empresa** contaba con tres (03) rutas, verificándose la infracción en una (01) de ellas. El cálculo de la ganancia ilícita se muestra en la siguiente tabla:

Período: julio a diciembre de 2014

Descripción de Rutas Afectadas	Ganancia Ilícita unitaria (En S/.)	Universitarios que utilizan el transporte	N° Rutas	Universitarios afectados	Ganancia Ilícita (En S/.)
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio urbano	0.50	925,920	3	308,640	154,320.00
<b>Ganancia Ilícita Total</b>					154,320.00

(b) Número de vehículos de la empresa según el portal web <http://geocallao.regioncallao.gob.pe> = 60

(c) Número de meses: setiembre 2012 a junio 2014 = 22 meses.

<sup>9</sup> 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 el portal web <http://geocallao.regioncallao.gob.pe> = 60

(c) Número de meses: julio a diciembre de 2014 = 6 meses

Ganancia Ilícita Total en UIT
-------------------------------

40
----

Sumando la afectación de ambos períodos 293.9 + 40, el beneficio ilícito esperado asciende a 333.9 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.
40. 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.
41. En virtud a lo expuesto anteriormente, y teniendo en cuenta el límite legal establecido en la imposición de sanciones<sup>10</sup> corresponde sancionar a la EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR DEL MAR S.A. con una multa ascendente a 5.4 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)<sup>11</sup>.
43. Finalmente, corresponde disponer la inscripción de la Empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi cuando la resolución quede firme en sede administrativa, conforme al artículo 119<sup>12</sup> del Código.

<sup>10</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

(...)

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.

<sup>11</sup> Los ingresos brutos de esta empresa, en el año 2013, ascendieron a S/ 208,727.00, calificando esta empresa como microempresa. Fuente: Expediente 261-2014/CC2 SIA. El anterior monto equivale a 54.2 UIT del año 2015.

<sup>12</sup> **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.

## SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Sancionar a EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR DEL MAR S.A. con 5.4 UIT<sup>13</sup> por incumplimiento a lo establecido en el artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto 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. 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:** Informar a la EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR DEL MAR S.A. que la resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. El único recurso impugnativo que puede interponerse es el de apelación<sup>14</sup> y deberá presentarse ante la Comisión dentro de los cinco días hábiles contados desde el día siguiente de su notificación; en caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>15</sup>.

**TERCERO:** Disponer la inscripción de EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR DEL MAR 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 119<sup>16</sup> de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo 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.

<sup>15</sup> **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.

<sup>16</sup> **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.

**MARÍA LUISA EGÚSQUIZA MORI**  
Presidenta