

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de Ministros**INDECOPI**COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0015-2018/CPC-INDECOPI-ANC

**RESOLUCION FINAL N° 0085-2019/INDECOPI-CHT**

**DELEGACIÓN** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**AUTORIDAD** : **COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI  
ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE**  
**IMPUTADA** : **EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS  
MULTIPLES BUENOS AMIGOS S.A.C.<sup>1</sup>  
(EMPRESA DE TRANSPORTES)**  
**MATERIA** : **PROCEDIMIENTO SANCIONADOR POR INICIATIVA  
DE LA AUTORIDAD**  
**ACTIVIDAD** : **TRANSPORTE DE PASAJEROS**  
**SANCIÓN** : **2 UIT**

Chimbote, 12 de abril de 2019

**I. ANTECEDENTES**

1. El 20 de julio de 2018 y 13 de setiembre de 2018, el personal de la Oficina Regional del Indecopi Ancash sede Huaraz (en adelante, ORI Ancash sede Huaraz) realizó diligencias de inspección, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), respecto al deber de idoneidad, en relación a la observancia del pasaje universitario, establecido en la Ley N° 26271, Ley que norma el derecho a pasajes libres y pasajes diferenciados en el transporte urbano e interurbano de pasajeros.
2. En el acta de inspección del 20 de julio de 2018, en la unidad vehicular de placa H1G-048, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al pasajero universitario, Ronald Huarca Broncano<sup>2</sup>, se les cobró los montos de S/ 0.80 y de S/ 0.60, respectivamente, al momento de efectuar el pago por el servicio de transporte público hasta la urbanización Sierra Hermosa<sup>3</sup>.
3. Asimismo, en el acta de inspección del 13 de setiembre de 2018, en la unidad vehicular de placa F8E-887, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al pasajero universitario, Ronald Huarca Broncano<sup>4</sup>, se les cobró los montos de S/ 0.80 y de S/ 0.60, respectivamente, por el servicio de transporte público hasta la urbanización Shancayan<sup>5</sup>.
4. Mediante Informe N° 052-2018/INDECOPI-HRZ de fecha 29 de octubre de 2018, la ORI Ancash sede Huaraz puso en conocimiento de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ancash sede Chimbote (en adelante, la Comisión), el resultado de la investigación realizada a la Empresa de Transportes, en atención a las actas.

---

<sup>1</sup> RUC N° 20407816413.

<sup>2</sup> Conforme al carné universitario.

<sup>3</sup> Ver a foja 08 del expediente.

<sup>4</sup> Conforme al carné universitario.

<sup>5</sup> Ver a foja 19 del expediente.



5. Por Resolución N° 01 del 21 de diciembre de 2018, se inició procedimiento administrativo sancionador contra la Empresa de Transportes, en atención a:

*“PRIMERO: Iniciar procedimiento de oficio contra Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Buenos Amigos S.A.C., por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, toda vez que, de las acciones de supervisión realizadas a los vehículos de placa H1G-048 y F8E-887, habría realizado el cobro por concepto de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente.”*

6. El 27 de diciembre de 2018, la Empresa de Transportes fue válidamente notificada; sin embargo, no presentó sus descargos.
7. Por Resolución N° 2 del 11 de febrero de 2019, se puso de conocimiento de la Empresa de Transportes el Informe Final de Instrucción N° 001-2019/INDECOPI-HRZ, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus observaciones.
8. El 19 de febrero de 2019, la Empresa de Transportes presentó sus observaciones, señalando lo siguiente:
- Por Informe Final de Instrucción se le requirió que acredite el cumplimiento de la medida correctiva, la cual no podría demostrar al ser subjetivo.
  - Afirmó que en la actualidad cumple con la Ley 26271.
  - Solicitó se le remita copia de todo lo actuado, en atención a que nombraron a una nueva representante legal.
9. Por la Resolución N° 4 del 8 de marzo de 2019, se atendió lo solicitado por la imputada.

## II. ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

10. Conforme lo señalado en el artículo 18° del Código<sup>6</sup>, 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.
11. El artículo 19° del Código<sup>7</sup> establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

<sup>6</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 19°.- 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.

<sup>7</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 aplicarán tratándose de:

( )

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



12. 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 estos y a la normatividad que rige su prestación.
13. Asimismo, cabe precisar que, en el artículo 1 de la Ley 26271, 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 académicos.
14. En esa misma línea, en el artículo 3 de la referida Ley se establece que el precio de pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder el 50% del precio del pasaje adulto<sup>8</sup>.
15. El proveedor que requiere al pasajero universitario el pago de un monto que supera el 50% del precio del pasaje adulto (urbano o interurbano), afecta el deber de idoneidad de éste, pues afecta sus expectativas legítimamente generadas, ya que un consumidor espera que, el proveedor actúe en el mercado respetando las normas establecidas para la prestación de sus servicios.
16. En el presente caso, se imputó a Empresa de Transportes que, de las acciones de supervisión realizadas a los vehículos de placa H1G-048 y F8E-887, habría cobrado por concepto de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente.
17. En la acción de supervisión del 20 de julio de 2018, en la unidad vehicular de placa H1G-048, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al pasajero universitario, Ronald Huarca Broncano<sup>9</sup>, se les cobró los montos de S/ 0.80 y de S/ 0.60, respectivamente, al momento de efectuar el pago por el servicio de transporte público hasta la urbanización Sierra Hermosa.
18. Y, en la acción de supervisión del 13 de setiembre de 2018, en la unidad vehicular de placa F8E-887, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al pasajero universitario, Ronald Huarca Broncano, se les cobró los montos de S/ 0.80 y de S/ 0.60, respectivamente, por el servicio de transporte público hasta la urbanización Shancayan.
19. El valor del pasaje universitario cobrado excede al que debió aplicar, pues el monto cobrado por pasaje adulto es de S/ 0.80, por lo que el monto por pasaje universitario debía ser S/ 0.40 céntimos.
20. Obran en el expediente los medios probatorios, actas de inspección, que permiten acreditar, de manera fehaciente, que la Empresa de Transportes vulneró el deber de idoneidad, en relación a la observancia del pasaje

---

<sup>8</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>9</sup> Conforme al carné universitario.



universitario, establecido en la Ley N° 26271, Ley que norma el derecho a pasajes libres y pasajes diferenciados en el transporte urbano e interurbano de pasajeros.

21. La empresa de transportes afirmó que en la actualidad cumple con la Ley 26271, sin embargo, no ha aportado medios probatorios para sustentar su alegación.
22. Por lo que, habiéndose acreditado la infracción por parte de la Empresa de Transportes, corresponde declarar fundada la imputación en su contra.

#### De las medidas correctivas

23. En el artículo 105 del Código 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>10</sup>
24. En el presente caso, se acreditó que la Empresa de Transportes ha realizado el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente.
25. La imputada si bien es cierto afirmó que en la actualidad cumple con la Ley 26271, el artículo 196° del Código Procesal Civil<sup>11</sup> señala que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión; y, de igual forma, el artículo 171°.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>12</sup> establece que es carga de los administrados el aportar pruebas.
26. En la medida que la imputada no presentó los medios probatorios relacionados al cumplimiento de la Ley 26271 se debe imponer la medida correctiva correspondiente.
27. Por lo que, se ordena a la Empresa de Transportes como medida correctiva que, de forma inmediata cumpla con realizar el cobro de pasaje universitario sin exceder el 50% del valor establecido para el pasaje adulto.

<sup>10</sup> **LEY N° 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 resolutorios 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.

<sup>11</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**

**Artículo 196°.-**Carga de la prueba. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

<sup>12</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Artículo 171°.-** Carga de la prueba. -

(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

28. Para acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, la Empresa de Transportes deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutorio, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir con la medida correctiva, adjuntando los medios probatorios pertinentes, ello bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva, conforme a lo establecido en segundo párrafo del artículo 117° del Código, en caso de incumplimiento<sup>13</sup>.

#### De la graduación de la sanción

29. El artículo 110° del Código prescribe que las infracciones podrán sancionarse con amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, dependiendo de su calificación como leve, grave o muy grave, debiendo tomarse en cuenta los criterios previstos en el artículo 112° del citado texto legal.
30. El artículo 112° de la citada norma prescribe que, al graduar la sanción, se deberá tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; entre otras circunstancias atenuantes o agravantes según el caso<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 117.- 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 resolutorio 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.

<sup>14</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. 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.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos



31. En el presente caso, considerando la conducta imputada a título de cargo contra la Empresa de Transportes, se aplica los siguientes criterios:
- (i) **beneficio ilícito obtenido:** el ahorro obtenido por parte de Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Buenos Amigos S.A.C. al no contar con mecanismos que eviten posibles infracciones, por la falta de capacitación al personal (cobrador y/o chofer) de las unidades vehiculares inspeccionadas para prevenir la ocurrencia de daños a los consumidores.
  - (ii) **probabilidad de detección:** alta, debido a que la posibilidad de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa se realizó a través en las inspecciones.
  - (iii) **los efectos generados en el mercado:** la desconfianza al entablar las relaciones de consumo perjudicando a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa.
32. La finalidad de la sanción no sólo es reprimir las conductas acreditadas en el procedimiento, sino también desincentivar que los centros educativos dedicadas a la prestación de servicios continúen con este tipo de prácticas que perjudican los intereses de los consumidores.
33. Por lo tanto, considerando el máximo legal que establece el Código en la imposición de sanciones<sup>15</sup>, así como los criterios antes desarrollados,

---

de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

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 a 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>15</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

El órgano resolutorio 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.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que lo sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.



corresponde sancionar a la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Buenos Amigos S.A.C. con multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

34. En ese sentido y en aplicación de lo establecido en el artículo 105 del Código y artículo 21 literal b) del Decreto Legislativo N° 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, la Autoridad Administrativa decide lo siguiente,

### III. SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Sancionar a Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Buenos Amigos S.A.C. con multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, de las acciones de supervisión realizadas a los vehículos de placa H1G-048 y F8E-887, realizó el cobro por concepto de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente.

**SEGUNDO:** Requerir a Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Buenos Amigos S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa<sup>16</sup>, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>17</sup>, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo<sup>18</sup>. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>19</sup>.

<sup>16</sup> Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: [controldemultas@indecopi.gob.pe](mailto:controldemultas@indecopi.gob.pe).

<sup>17</sup> Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

<sup>18</sup> El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

<sup>19</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 113°.- 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0015-2018/CPC-INDECOPI-ANC

**TERCERO:** Ordenar a la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Buenos Amigos S.A.C., como medida correctiva, que de forma inmediata cumpla con realizar el cobro de pasaje universitario sin exceder el 50% del valor establecido para el pasaje adulto.

Requerir a la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Buenos Amigos S.A.C. que acredite el cumplimiento de la medida correctiva, para cuyos efectos, deberá presentar los medios probatorios por escrito dirigido a este órgano resolutorio, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir con la medida correctiva. Bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código, en caso de incumplimiento de mandato.

**CUARTO:** Disponer la inscripción de Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Buenos Amigos S.A.C., 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>20</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Con la intervención de los señores miembros: José Adriano Aguilar Pereda, Mario Augusto Merchán Gordillo y Said Giuliano Trujillo Ripamontti.**

**JOSÉ ADRIANO AGUILAR PEREDA**  
**Presidente**

---

<sup>20</sup> LEY N° 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.