

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

EXPEDIENTE N° 0019-2018/CPC-INDECOPI-ANC

**RESOLUCION FINAL N° 0107-2019/INDECOPI-CHT**

<b>DELEGACIÓN</b>	:	<b>PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>
<b>AUTORIDAD</b>	:	<b>COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE</b>
<b>IMPUTADA</b>	:	<b>EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO 15 S.A.<sup>1</sup> (EMPRESA DE TRANSPORTES)</b>
<b>MATERIA</b>	:	<b>PROCEDIMIENTO SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	:	<b>TRANSPORTE DE PASAJEROS</b>
<b>SANCIÓN</b>	:	<b>0.5 UIT</b>

Chimbote, 6 de mayo de 2019

**I. ANTECEDENTES**

1. El 18 de julio de 2018 y 22 de agosto 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 18 de julio de 2018, en la unidad vehicular de placa H1V-798, 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/ 1.00 y S/ 0.80, respectivamente, al momento de efectuar el pago por el servicio de transporte público hasta la urbanización Picup<sup>3</sup>.
3. El valor del pasaje Medio/Universitario cobrado excede al que debió aplicar, pues el monto cobrado por pasaje adulto es de S/ 1.00, por lo que el monto por medio pasaje debería ser S/ 0.50 céntimos.
4. Y, en la unidad vehicular de placa H1Y-786, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al pasajero universitario, Ronald Huarca Brocano<sup>4</sup>, se les cobró S/ 1.00 y S/ 0.80, respectivamente, al momento de efectuar el pago por el servicio de transporte público hasta las avenidas Raymondi y Gamarra.
5. El valor del pasaje Medio/Universitario cobrado excede al que debió aplicar, pues el monto cobrado por pasaje adulto es de S/ 1.00, por lo que el monto por medio pasaje debería ser S/ 0.50 céntimos.
6. En el acta de inspección del 22 de agosto de 2018, en la unidad vehicular de placa H1Y-717, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al

---

<sup>1</sup> RUC N° 20530932991.

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

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

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



pasajero universitario, Ronald Huarca Broncano<sup>5</sup>, se les cobró S/ 1.00 y S/ 0.80, respectivamente, al momento de efectuar el pago por el servicio de transporte público hasta la urbanización Picup.

7. El valor del pasaje Medio/Universitario cobrado excede al que debió aplicar, pues el monto cobrado por pasaje adulto es de S/ 1.00, por lo que el monto por medio pasaje debería ser S/ 0.50 céntimos.
8. Y, en la unidad vehicular de placa H2S-962, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al pasajero universitario, Ronald Huarca Broncano<sup>6</sup>, se les cobró S/ 1.00 y S/ 0.80, respectivamente, al momento de efectuar el pago por el servicio de transporte público hasta las avenidas Gamarra y Raymondi.
9. El valor del pasaje Medio/Universitario cobrado excede al que debió aplicar, pues el monto cobrado por pasaje adulto es de S/ 1.00, por lo que el monto por medio pasaje debería ser S/ 0.50 céntimos.
10. Mediante Informe N° 064-2018/INDECOPI-HRZ de fecha 11 de diciembre de 2018, la ORI 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.
11. Por Resolución N° 01 del 21 de diciembre de 2018, se inició procedimiento administrativo sancionador contra la Empresa de Transportes, en atención a que:

*“PRIMERO: Iniciar procedimiento de oficio contra Empresa de Transportes y Turismo 15 S.A., 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 H1V-798, H1Y-786, H1Y-717 y H2S-962, habría realizado el cobro por concepto de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente.”*

12. El 4 de enero de 2019, la Empresa de Transportes presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
  - La Ley 27444 prescribe los principios de razonabilidad, el cual exige la proporcionalidad entre las medidas a emplear y los fines públicos a cautelar con la finalidad de responder a lo estrictamente necesario para la satisfacción de lo cometido; informalismo en virtud del cual las normas del procedimiento deben ser interpretados en la forma favorable a la emisión y decisión final de las pretensiones de los administrados de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento siempre que no cause un agravio a terceros o intereses públicos; y, presunción de veracidad, mediante el cual se presume que los documentos y declaraciones proporcionados por los administrados responden a la verdad de los hechos que ellos afirman, admitiéndose prueba en contrario si el caso amerita.

<sup>5</sup> Conforme al carné universitario.

<sup>6</sup> Conforme al carné universitario.



- En las actas no se precisó que tienen tarifa urbana e interurbana, según sus tarifarios exhibidos en cada unidad vehicular, y, que debe entenderse por servicio urbano aquel que se presta dentro del casco urbano (áreas urbanas contiguas) de la ciudad Huaraz e interurbano aquel que se presta en zonas que no tienen continuidad urbana.
  - Existe un error de precisión en el tarifario por la falta de diferenciación.
  - En la práctica el pasaje adulto hasta el caserío de Picup, es de S/ 1.50 y el 50% es de S/ 0.80, por el redondeo en el precio.
  - De forma arbitraria e intencionada pretenden configurar la afectación al usuario al cobrarse más del 50% del precio del pasaje adulto cuando ello no sucede.
  - Este tipo de inspecciones debería ser en primer momento preventivo y educador.
  - Solicitó que se realice una nueva inspección a sus unidades vehiculares y a las de las otras empresas de transporte a fin de acreditar que corrigió los errores.
13. El 17 de enero de 2019, la Empresa de Transportes y Turismo presentó sus alegatos adicionales, argumentando lo siguiente:
- Implementó un nuevo tarifario, el cual incluye el pasaje universitario, de conformidad a la Ley 26271.
  - Por omisión de sus conductores durante la supervisión no figuraba en el tarifario, pues no lo cambiaron, no obstante, estaban efectuando el cobro, de conformidad al nuevo tarifario.
  - Presentó el plano de ruta (ida y vuelta) que oferta a los pasajeros, y, del cual se desprende los destinos, distancias e identificación gráfica, urbana e interurbana, de la ciudad de Huaraz.
  - Son 4 actas de inspección que refieren los mismos puntos de partida y de destino del pasajero universitario y supervisora.
  - La Universidad ULADECH está ubicada en el caserío de Picup, esto es fuera de la zona urbana de Huaraz, así como la esquina de la avenida Gamarra y Raimondi.
  - Por error del conductor y del cobrador cobraban el recorrido desde la Universidad ULADECH hasta la avenida Gamarra y Raimondi al pasajero adulto S/ 1.00 y al pasajero universitario S/ 0.80 cuando debió cobrarle S/ 1.50 al pasajero adulto.
  - Cuenta con estudios del mercado de transporte público de pasajeros, en el que, si bien fijó el valor del pasaje, de forma técnica y según la oferta y demanda; no obstante, en la práctica existe un estándar de precios que coinciden con las de otras empresas, las cuales cobran un promedio de S/ 0.70 a S/ 0.80.
  - El nuevo tarifario contiene el pasaje universitario un monto por debajo del 50 % del valor de la tarifa adulta, desde el Centro Poblado Marian hasta el Caserío de Picup.
  - Acreditó que existió error u omisión por parte del conductor y cobrador de las unidades vehiculares inspeccionadas, las cuales no tenía conocimiento la administración de la empresa.
  - Tampoco le informaron a la gerencia de la empresa a fin de determinar si el tarifario era el correcto para la subsanación, por lo que el procedimiento sería arbitrario.



- Sostuvo que las fiscalizaciones deben ser en primer momento informativos y formativos; en segundo momento preventivo y correctivos; y, en tercer momento sancionador.
  - Afirmó que los momentos señalados anteriormente están prescritos en las disposiciones legales y reglamentarios del Indecopi; por lo que solicitó que las actas de las supervisiones sean consideradas informativas y formativas, beneficiando a los usuarios; y, que darse el momento sancionador se afecta con intensidad a la empresa en vez de contribuir a la mejora.
  - Se comprometió a no incurrir en las omisiones advertidas.
14. El 24 de enero de 2019, Empresa de Transportes, reiteró sus argumentos esbozados en el escrito de alegatos adicionales.
15. Por Resolución N° 8 del 11 de febrero de 2019, se puso de conocimiento de la Empresa de Transportes el Informe Final de Instrucción N° 006-2019/INDECOPI-HRZ, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus observaciones.
16. El 28 de marzo de 2019, la Empresa de Transportes presentó sus observaciones, señalando lo siguiente:
- La infracción detectada en las acciones de inspección son omisiones y errores involuntarios en el que no medió ánimo de vulnerar la ley y los derechos de los consumidores.
  - Solicita se le exonere de una sanción económica bajo el compromiso de corregir de forma inmediata dichos errores.
  - El artículo 65 de la Constitución Política consagra la obligación del Estado de defender los intereses de los consumidores y usuarios garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios, disposición que concuerda con el artículo 2.15 de dicha normativa, pues dispone que todos los ciudadanos tienen derecho a la libertad de trabajo con sujeción a la Ley.
  - Dichas normas constitucionales implican que las instituciones públicas y estatales tienen la obligación de regular las actividades económicas con sujeción a la búsqueda práctica del desarrollo y mejora de las relaciones humanas dentro del trabajo y toda actividad económica.
  - No se trata de una infracción perjudiciosa con grave afectación a los derechos del consumidor o que se haya cometido de manera deliberada y con provecho ilícito.
  - Reiteró que se le exonere de una sanción económica y se sustituya por otra de subsanación y corrección de conducta, sin afectar a los administrados.
  - Aparentemente incurrieron en infracción a la ley por desconocimiento o falta de información mas no intencionalmente.
  - El presente procedimiento le sirve para informarse y estar motivado para mejorar la administración del servicio y corregir sus errores. Por ello, la autoridad debe coadyuvar al desarrollo de la economía de las empresas más aún si es la primera vez en que se detecta la falencia.
  - La facultad discrecional del Indecopi debe ser aplicado con el sentido más favorable a las empresas, por ello se debe disponer una nueva inspección.

## II. ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad



17. Conforme lo señalado en el artículo 18° del Código<sup>7</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.
18. El artículo 19° del Código<sup>8</sup> establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos y a la normatividad que rige su prestación.
19. 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.
20. 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>9</sup>.
21. 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.
22. En el presente caso, se imputó a Empresa de Transportes que, de las acciones de supervisión realizadas a los vehículos de placa H1V-798, H1Y-786, H1Y-717 y H2S-962, habría realizado el cobro por concepto de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente.

<sup>7</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>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 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 ( ).

<sup>9</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.



23. En la acción de supervisión del 18 de julio de 2018, en la unidad vehicular de placa H1V-798, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al pasajero universitario, Ronald Huarca Broncano<sup>10</sup>, se les cobró los montos de S/ 1.00 y de S/ 0.80, respectivamente, al momento de efectuar el pago por el servicio de transporte público hasta la urbanización Picup.
24. El valor del pasaje Medio/Universitario cobrado excede al que debió aplicar, pues el monto cobrado por pasaje adulto es de S/ 1.00, por lo que el monto por medio pasaje debería ser S/ 0.50 céntimos.
25. Asimismo, en la unidad vehicular de placa H1Y-786, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al pasajero universitario, Ronald Huarca Brocano<sup>11</sup>, se les cobró S/ 1.00 y S/ 0.80, respectivamente, al momento de efectuar el pago por el servicio de transporte público hasta las avenidas Raymondi y Gamarra.
26. El valor del pasaje Medio/Universitario cobrado excede al que debió aplicar, pues el monto cobrado por pasaje adulto es de S/ 1.00, por lo que el monto por medio pasaje debería ser S/ 0.50 céntimos.
27. En la acción de supervisión del 22 de agosto de 2018, en la unidad vehicular de placa H1Y-717, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al pasajero universitario, Ronald Huarca Broncano<sup>12</sup>, se les cobró S/ 1.00 y S/ 0.80, respectivamente, al momento de efectuar el pago por el servicio de transporte público hasta la urbanización Picup.
28. El valor del pasaje Medio/Universitario cobrado excede al que debió aplicar, pues el monto cobrado por pasaje adulto es de S/ 1.00, por lo que el monto por medio pasaje debería ser S/ 0.50 céntimos.
29. Y, en la unidad vehicular de placa H2S-962, la supervisora dejó constancia que, a ella (pasajera adulta) y al pasajero universitario, Ronald Huarca Broncano<sup>13</sup>, se les cobró S/ 1.00 y S/ 0.80, respectivamente, al momento de efectuar el pago por el servicio de transporte público hasta las avenidas Gamarra y Raymondi.
30. El valor del pasaje Medio/Universitario cobrado excede al que debió aplicar, pues el monto cobrado por pasaje adulto es de S/ 1.00, por lo que el monto por medio pasaje debería ser S/ 0.50 céntimos.
31. La Empresa de Transportes sostuvo que la Ley 27444 prescribe los principios de razonabilidad, el cual exige la proporcionalidad entre las medidas a emplear y los fines públicos a cautelar con la finalidad de responder a lo estrictamente necesario para la satisfacción de lo cometido; informalismo en virtud del cual las normas del procedimiento deben ser interpretados en la forma favorable a la emisión y decisión final de las pretensiones de los administrados de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos

---

<sup>10</sup> Conforme al carné universitario.

<sup>11</sup> Conforme al carné universitario.

<sup>12</sup> Conforme al carné universitario.

<sup>13</sup> Conforme al carné universitario.



- formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento siempre que no cause un agravio a terceros o intereses públicos; y, presunción de veracidad, mediante el cual se presume que los documentos y declaraciones proporcionados por los administrados responden a la verdad de los hechos que ellos afirman, admitiéndose prueba en contrario si el caso amerita.
32. El presente procedimiento administrativo sancionador está siendo tramitado al amparo de los principios anteriormente esbozados por la parte imputada, y de los principios de la potestad sancionadora administrativa, prescritos en los artículos IV del Título Preliminar y 246 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), y publicado en el Diario El Peruano el 20 de marzo de 2017.
  33. La imputada sostuvo que en las actas no se precisó que tienen tarifa urbana e interurbana, y, que debe entenderse por servicio urbano aquel que se presta dentro del casco urbano (áreas urbanas contiguas) de la ciudad Huaraz e interurbano aquel que se presta en zonas que no tienen continuidad urbana.
  34. De las actas de inspección se desprende que se dejó constancia de las tomas fotográficas realizadas, y, en ellas se observa el tarifario implementado con la información relacionada al pasaje urbano, sin contener información sobre el pasaje interurbano. Dicha omisión es de responsabilidad exclusiva del proveedor, pues debe brindar toda la información relevante al consumidor para que este decida o realice una elección adecuada. Por tanto, dicho argumento carece de sustento.
  35. Respecto a la distinción entre el servicio urbano e interurbano formulada por la imputada, cabe precisar que la Empresa de Transportes cuenta con autorización de operación en la ruta H-15, calificada como urbano, según la Ordenanza Municipal N° 023-2010-GPH del 17 de diciembre de 2010.
  36. La imputada argumentó que, en la práctica, el pasaje adulto hasta el caserío de Picup, es de S/ 1.50 y el 50% es de S/ 0.80, por el redondeo en el precio. Al respecto, es pertinente informar que el artículo 44° del Código prohíbe que los proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor.
  37. La imputada señaló que de forma arbitraria e intencionada pretenden configurar la afectación al usuario al cobrarse más del 50% del precio del pasaje adulto cuando ello no sucede. Contrariamente a lo alegado por la imputada, de las actas de inspección se advierte que requirió al pasajero universitario un monto que excede 50% del precio cobrado a la pasajera adulta.
  38. Además, sostuvo que implementó un nuevo tarifario, el cual incluye el pasaje universitario, de conformidad a la Ley 26271; y, que el nuevo tarifario contiene el pasaje universitario un monto por debajo del 50 % del valor de la tarifa adulta, desde el Centro Poblado Marian hasta el Caserío de Picup.
  39. Sobre lo anteriormente señalado por la imputada, la Ley 26271 establece que el precio del pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder de 50% del precio del pasaje adulto. De la revisión del nuevo tarifario implementado por parte de la imputada, se desprende que por pasaje universitario cobra S/ 0.75, monto que no es el 50% del precio del pasaje adulto



de ningún destino ofrecido (Marian – Picup S/ 2.00, Llupa – Urpay S/ 2.50 y Paquishca – Pongor S/ 3.30). Por ello, el hecho de que cobre ese monto no desvirtúa la conducta verificada en las inspecciones, por tanto, corresponde desestimar dicho argumento.

40. La imputada refirió que por omisión de sus conductores durante la supervisión no figuraba en el tarifario, pues no lo cambiaron, no obstante, estaban efectuando el cobro, de conformidad al nuevo tarifario.
41. Sobre ello cabe señalar que la imputada no realizó el cobro del pasaje universitario, según las disposiciones de la Ley 26271, dado que de las actas se desprende que, a la pasajera adulta, desde las avenidas Raymondi y Tarapacá hasta Picup; y, desde las avenidas Raymondi y Gamarra hasta Picup, le cobraron S/ 1.00. Así como, desde la Universidad Uladech (Picup) hasta la intersección de las avenidas Raymondi y Gamarra; y, desde el paradero de la Uladech Universidad hasta las avenidas Gamarra y Raymondi, le cobraron S/ 1.00. Hecho que quedó acreditado, pues conforme argumentó la imputada, son 4 actas de inspección que refieren los mismos puntos de partida y de destino del pasajero universitario y la supervisora. Por ello, al pasajero universitario debieron cobrarle la suma de S/ 0.50, mas no un monto diferente.
42. Además, presentó el plano de ruta (ida y vuelta) que oferta a los pasajeros, y, del cual se desprende los destinos, distancias e identificación gráfica, urbana e interurbana, de la ciudad de Huaraz. Al respecto, dicho plano no desvirtúa la conducta materia de imputación.
43. La imputada sostuvo que la Universidad ULADECH está ubicada en el caserío de Picup, esto es fuera de la zona urbana de Huaraz, así como la esquina de la avenida Gamarra y Raymondi. Sobre ello, carece de objeto pronunciarse al respecto, toda vez que son lugares considerados en la ruta de su recorrido.
44. Adicionalmente, argumentó que por error del conductor y del cobrador cobraban el recorrido desde la Universidad ULADECH hasta la intersección de las avenidas Gamarra y Raymondi al pasajero adulto S/ 1.00 y al pasajero universitario S/ 0.80 cuando debió cobrarle S/ 1.50 al pasajero adulto. Al respecto, cabe señalar que el error incurrido por el conductor y los cobradores no exime de responsabilidad a la imputada, por lo tanto, corresponde desvirtuar dicho alegato.
45. También, la imputada afirmó que cuenta con estudios del mercado de transporte público de pasajeros, en el que, si bien fijó el valor del pasaje, de forma técnica y según la oferta y demanda; no obstante, en la práctica existe un estándar de precios que coinciden con las de otras empresas, las cuales cobran un promedio de S/ 0.70 a S/ 0.80. Sobre este argumento relacionado al estándar de precios no desvirtúa la conducta imputada, más aún si el Indecopi no establece los precios en el mercado, por tanto, corresponde desestimar en este extremo.
46. Adicionalmente, sostuvo que acreditó que existió error u omisión por parte del conductor y cobrador de las unidades vehiculares inspeccionadas, las cuales no tenía conocimiento la administración de la empresa. Tampoco le informaron





a la gerencia de la empresa a fin de determinar si el tarifario era el correcto para la subsanación, por lo que el procedimiento sería arbitrario.

47. Al respecto, la falta de comunicación y coordinaciones entre el personal de la empresa con las áreas de administración y gerencia no es causal para colegir que el presente procedimiento administrativo se llevó a cabo sin la observancia del marco de la ley, por tanto, corresponde desestimar dicho argumento.
48. También sostuvo que este tipo de inspecciones debería ser en primer momento preventivo y educador. Asimismo, reiteró que las fiscalizaciones deben ser en primer momento informativos y formativos; en segundo momento preventivo y correctivos; y, en tercer momento sancionador; y, afirmó que los momentos señalados anteriormente están prescritos en las disposiciones legales y reglamentarios del Indecopi; por lo que solicitó que las actas de las supervisiones sean consideradas informativas y formativas, beneficiando a los usuarios; y, que al darse el momento sancionador se afecta con intensidad a la empresa en vez de contribuir a la mejora.
49. Al respecto, cabe señalar que las actas de inspección no tienen carácter “per se” sancionador, toda vez que en ella sólo se deja constancia de los hechos advertidos durante la diligencia de inspección. De ser el caso, las conductas infractoras, se dilucidan en el marco de un procedimiento administrativo.
50. Asimismo, cabe informar que en el artículo 243.2 del TUO de la LPAG dispone que las entidades procurarán realizar algunas fiscalizaciones únicamente con finalidad orientativa. Al respecto, las fiscalizaciones orientativas son discrecionales de la administración, y no tienen el carácter de obligatorio. Por tanto, corresponde desestimar lo señalado por la imputada.
51. Finalmente, la imputada se comprometió a no incurrir en las omisiones advertidas. La observancia de la Ley N° 26271 es una obligación que debe implementar desde el momento que ingresa al mercado como proveedor del servicio de transporte de pasajeros en el ámbito urbano e interurbano.
52. Incluso refirió que la infracción detectada en las acciones de inspección son omisiones y errores involuntarios en el que no medió ánimo de vulnerar la ley y los derechos de los consumidores. Es preciso indicar que la falta de intención no constituye una circunstancia que exonere a la imputada de responsabilidad por la infracción verificada, por lo que queda desvirtuado el referido alegato.
53. También argumentó que, aparentemente, incurrieron en infracción a la ley por desconocimiento o falta de información mas no intencionalmente. Al respecto, es preciso indicar que no constituye un argumento válido el desconocimiento de las normas por parte de los proveedores, en razón a que se presume por parte de todos los ciudadanos el conocimiento de los dispositivos legales, de conformidad con el artículo 109° de la Constitución Política del Perú<sup>26</sup>, entre ellos, las normas aplicables a las empresas de transportes urbano e interurbano, como cobrar a los pasajeros universitarios un monto respetándose la Ley N° 26271.
54. La imputada solicitó que se le exonere de una sanción económica bajo el compromiso de corregir de forma inmediata dichos errores.



55. Sobre el particular, es preciso indicar que la corrección de la conducta de forma inmediata para la exoneración de una sanción económica no es una circunstancia que pueda acoger esta Comisión como válida, puesto que el Código no la reconoce como presupuesto para exonerar a la imputada de una sanción.
56. Asimismo, la imputada refirió que el artículo 65 de la Constitución Política consagra la obligación del Estado de defender los intereses de los consumidores y usuarios garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios, disposición que concuerda con el artículo 2.15 de dicha normativa, pues dispone que todos los ciudadanos tienen derecho a la libertad de trabajo con sujeción a la Ley. Dichas normas constitucionales implican que las instituciones públicas y estatales tienen la obligación de regular las actividades económicas con sujeción a la búsqueda práctica del desarrollo y mejora de las relaciones humanas dentro del trabajo y toda actividad económica.
57. Dicho argumento no enerva de responsabilidad a la imputada, toda vez que la actuación de la Empresa de Transportes en el mercado debe adecuarse a las normas de protección al consumidor y a las posibles sanciones en caso las incumpla, así como a la Constitución Política, por lo que corresponde desvirtuar dicho alegato.
58. Además, la imputada sostuvo que el presente procedimiento le sirve para informarse y estar motivado para mejorar la administración del servicio y corregir sus errores. Por ello, la autoridad debe coadyuvar al desarrollo de la economía de las empresas más aún si es la primera vez en que se detecta la falencia.
59. Sobre el particular, en este extremo es preciso indicar que esta Comisión no puede acoger tales situaciones como eximentes de responsabilidad, puesto que el Código no las reconoce como presupuestos para exonerar a la imputada de responsabilidad por la infracción verificada, por lo que queda desvirtuado los referidos alegatos.
60. La imputada refirió que la facultad discrecional del Indecopi debe ser aplicada con el sentido más favorable a las empresas, por ello se debe disponer una nueva inspección.
61. Sobre el particular, la realización de diligencias de inspección es una potestad de la Administración, esto es, no existe una obligación de efectuar las mismas en el marco de la tramitación de un procedimiento administrativo, siendo que éstas únicamente se llevarán a cabo cuando la autoridad lo estime conveniente. Por lo que, carece de sustento lo peticionado.
62. Este tipo de operativos es uno de los mecanismos a través de los cuales la autoridad verifica la conducta desarrollada por los proveedores frente a los consumidores y por ello determina las reales condiciones en las que estos les brindan sus servicios.
63. 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



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.

64. 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

65. En el artículo 105 del Código establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que revertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se repita.<sup>14</sup>
66. 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. Asimismo, del medio probatorio aportado por la imputada se advierte que acreditó el cumplimiento de la medida correctiva. Por lo tanto, no corresponde ordenar la medida correctiva.

#### De la graduación de la sanción

67. 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.
68. 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>15</sup>.

<sup>14</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>15</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.



69. En el presente caso, considerando la conducta imputada a título de cargo contra la Empresa de Transportes, se aplican los siguientes criterios:

(i) **beneficio ilícito obtenido:** el ahorro obtenido por parte de Empresa de Transportes y Turismo 15 S.A. 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.

La imputada sostuvo que la conducta no se cometió de manera deliberada y con provecho ilícito. Contrariamente a lo formulado por la imputada, la falta de intención (acto deliberado) no es considerada como una circunstancia atenuante en la graduación de la sanción por lo que no se tomará en cuenta; y, respecto al cuestionamiento del beneficio ilícito obtenido, tal como se señaló en párrafo precedente, es el ahorro obtenido al no implementar los mecanismos necesarios a fin de que su personal cumpla con las exigencias legales.

(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.

La Empresa de Transportes señaló que la presente conducta no es una infracción perjudicosa con grave afectación a los derechos del consumidor. Es pertinente informar que la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración. Y, en atención a ello, en el caso en

- 
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 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."

concreto son los pasajeros universitarios de la localidad los consumidores afectados por la inobservancia de la ley N° 26271.

**(iv) la adecuación del tarifario como circunstancia atenuante especial:** la imputada presentó como medio probatorio el tarifario el cual figura el pasaje universitario monto no supera el 50% del pasaje adulto en ninguno de sus destinos ofrecidos. En tal sentido, se considera como una circunstancia atenuante.

70. La finalidad de la sanción no sólo es reprimir las conductas acreditadas en el procedimiento, sino también desincentivar que los proveedores dedicados a la prestación de estos servicios continúen con este tipo de prácticas que perjudican los intereses de los consumidores.
71. La Empresa de Transportes reiteró que se le exonere de una sanción económica y se sustituya por otra de subsanación y corrección de la conducta, sin afectar a los administrados. Sobre el particular, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados, por tanto, se deniega lo solicitado por la imputada.
72. Asimismo, cabe precisar que la subsanación o corrección de la conducta únicamente implica la adecuación de la conducta del proveedor a los dispositivos legales, empero no exime al imputada de responsabilidad por la infracción que haya sido detectada en su oportunidad siempre que no se haya efectuado con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos<sup>16</sup>, por lo que corresponde desvirtuar el alegato de la imputada. Además, la subsanación por su naturaleza no es considerada como sanción.
73. La imputada presentó la documentación relacionada a los ingresos o ventas que obtuvo en el año 2017. De la revisión de dichos documentos, se verifica que obtuvo la suma de S/ 27 201 soles.
74. Cabe precisar que en el caso de microempresas la multa no puede superar el 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.
75. Por lo tanto, considerando el máximo legal que establece el Código en la imposición de sanciones<sup>17</sup>, así como los criterios antes desarrollados,

<sup>16</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. MODIFICADO POR DECRETO LEGISLATIVO 1308.

Artículo 108°. – Infracciones administrativas.

(...)

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

(...)

f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. \*

\* Mediante Decreto Legislativo 1390 (publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 5 de septiembre de 2018) el citado literal fue modificado consignándose lo siguiente: " f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación."

<sup>17</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 110.- Sanciones administrativas



corresponde sancionar a la Empresa de Transportes y Turismo 15 S.A. con una multa de media (0.5) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

- 76. 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 Turismo 15 S.A. con multa de media (0.5) Unidad Impositiva Tributaria 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 H1V-798, H1Y-786, H1Y-717 y H2S-962, 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 Turismo 15 S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa<sup>18</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>19</sup>, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva

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 complemente.

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.

18 Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Table with 2 columns: 'Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú' and 'Pago en línea - Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)'. It lists steps for paying a fine, such as indicating the CUM number and selecting the payment method.

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.

19 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE  
EXPEDIENTE N° 0019-2018/CPC-INDECOPI-ANC

respectivo<sup>20</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>21</sup>.

**TERCERO:** Disponer la inscripción de Empresa de Transportes y Turismo 15 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>22</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Con la intervención de los señores miembros: José Adriano Aguilar Pereda, Manuel Ulises Urcia Quispe y Mario Augusto Merchán Gordillo.**

**JOSÉ ADRIANO AGUILAR PEREDA**  
Presidente

<sup>20</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>21</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.

<sup>22</sup> **LEY N° 29571, 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.