

RESOLUCIÓN FINAL N° 1451-2015/CC2

EXPEDIENTE : 268-2014/CC2 SIA
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
(Comisión)
ADMINISTRADO : EMPRESA DE TRANSPORTES QUINIENTOS CINCO
S.A.¹ (Empresa)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE INFORMAR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REG. VIA TER.
SANCIÓN : 52 UIT

Lima, 27 de agosto 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 383-2014/GSF, la GSF concluyó lo siguiente:

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

42. **EMPRESA DE TRANSPORTES QUINIENTOS CINCO S.A.** habría infringido lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, al brindar información a su público usuario - desde el 24 de agosto de 2012- 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.
43. **EMPRESA DE TRANSPORTES QUINIENTOS CINCO S.A.** habría incumplido con lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, al haber realizado el cobro por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la

¹ El administrado se encuentra registrado con RUC 20417608690 y con domicilio fiscal en Cal. Las Moras Mz. S, Lt. 18 Urb. Ceres, Ate Vitarte, Lima.

normativa correspondiente. En ese sentido se recomienda el inicio de un **procedimiento administrativo sancionador** en este extremo.

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

“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de **EMPRESA DE TRANSPORTES QUINIENTOS CINCO S.A.** por presunta infracción a 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, por brindar a su público usuario, información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo, sobre el costo por pasaje universitario.

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

5. Mediante escritos de fecha 22 y 26 de diciembre de 2014, la Empresa se apersonó al procedimiento sin efectuar algún tipo de contradicción a las imputaciones formuladas en su contra.

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, Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, se reconoce el derecho al medio pasaje para los alumnos universitarios y de institutos superiores universitarios, en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos².

² LEY 26271, LEY QUE NORMA EL DERECHO A PASES LIBRES Y PASAJES DIFERENCIADOS COBRADOS POR LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO DE PASAJEROS.
Artículo 1.-

9. Asimismo, en el artículo 3³ de la referida Ley se establece que el precio del pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder el 50% del precio del pasaje adulto.
10. En el caso de las empresas de transporte público el parámetro de información a tenerse como referencia es aquel establecido en la Ley sobre pasaje universitario, la misma que dispone que toda unidad de transporte público se deberá exhibir la lista de tarifas vigentes⁴.
11. En el artículo 5, numeral 52, de la Ordenanza 1599 -emitida por la Municipalidad Metropolitana de Lima- que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, se establece por ruta urbana al *“itinerario o recorrido autorizado a una empresa de transporte autorizada que incluye y/o cruza diferentes vías locales expresas, arteriales y colectoras de Lima Metropolitana. La calificación de una ruta como urbana, se establece de acuerdo con lo que defina complementariamente la GTU”*.
12. Cabe mencionar que la Ordenanza antes señalada, ha previsto únicamente la definición de los términos “ruta urbana”, “ruta periférica” y “ruta de interconexión”.
13. El fundamento de la disposición antes mencionada es que la lista de tarifas sea accesible, permitiendo a los consumidores conocer el precio de los pasajes, con la finalidad de que realicen una decisión de consumo eficiente, adecuada, de acuerdo a sus intereses y expectativas.
14. En el presente caso, los días 24 de agosto de 2012 y 17 de julio de 2014, se efectuaron acciones de supervisión en cuatro unidades pertenecientes a la Empresa⁵, las que se llevaron a cabo en calidad de consumidor incógnito. Dichas

El derecho a pases libres y a pases diferenciados y el derecho a pases cobrados por la empresa de servicios de transporte de pasajeros del ámbito urbano e interurbano del país, sólo se aplicaran tratándose de: (...)
b) Alumnos Universitarios y de Institutos Superiores Universitarios en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos (...).

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

Artículo 3.-

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

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

Artículo 6.-

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

⁵ Las unidades en las que se llevaron a cabo las acciones de supervisión fueron:

FECHA DE SUPERVISIONES	PLACA DE VEHICULO
24/08/2012	RE-6182
24/08/2012	A3F-755
17/07/2014	A4N-763
17/07/2014	A63-704

acciones de supervisión, tuvieron como finalidad verificar la información brindada mediante los tarifarios de las unidades de transporte.

15. Como resultado de las referidas acciones se obtuvieron los siguientes resultados:

(i) **Vehículos con placas RE-6182 y A3F-755**

16. El 24 de agosto de 2012, las unidades de transporte de la Empresa fueron abordadas por un supervisor de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes al interior de cada vehículo (folios 15 y 19). En la referida supervisión se constató lo siguiente:

Unidad RE-6182



Unidad A3F-755



17. La información precedentemente se traduce en el siguiente cuadro:

	RECORRIDO	TARIFA
CERES – SANTA MARIA	OVALO SANTA ANITA	1.20
CERES – SANTA MARIA	URB. SALAMANCA	1.20
CERES – SANTA MARIA	VIA EXPRESA	1.80
CERES – SANTA MARIA	JESUS MARIA	2.00
CERES – SANTA MARIA	UNIVERSITARIA	2.50
CERES – SANTA MARIA	J. GRANDA	3.50
CERES – SANTA MARIA	OVALO PREVI	3.50
OVALO SANTA ANITA	AV. CANADA – AV. AREQUIPA	1.60
OVALO SANTA ANITA	JESUS MARIA-AV. SAN FELIPE-AV. LA MAR	2.00
OVALO SANTA ANITA	SAN MARCOS – CATOLICA	2.50
OVALO SANTA ANITA	AV. JOSE GRANDA	3.00
OVALO SANTA ANITA	OVALO PREVI	3.50
URB. SALAMANCA	AV. CANEVARO	1.20
URB. SALAMANCA	JESUS MARIA – OVALO BRASIL	1.60
URB. SALAMANCA	CATOLICA – SAN MARCOS	2.00
URB. SALAMANCA	AV. JOSE GRANDA	2.50
OVALO PREVI	OVALO GRANDA	1.00
OVALO PREVI	SAN MARCOS – CATOLICA	1.20
OVALO PREVI	OVALO BRASIL	1.60
OVALO PREVI	AV. AREQUIPA	1.80
OVALO PREVI	AV. CANADA	2.50
CATOLICA - SAN MARCOS	AV. AREQUIPA - LINCE	1.40
CATOLICA - SAN MARCOS	AV. CANADA	1.60
ESCOLAR		0.50
UNIVERSITARIO URBANO		1.00
UNIVERSITARIO DIRECTO		1.50
URBANO		1.40

DIRECTO	3.50
---------	------

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

(ii) Vehículo con placa A4N-763

19. El 17 de julio de 2014, la unidad de transporte de la Empresa fue abordada por un supervisor de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes al interior de cada vehículo (folio 22). En la referida supervisión se constató lo siguiente:



20. Lo anterior visto se traduce en el siguiente cuadro:

	RECORRIDO	TARIFA
CERES – SANTA MARIA	OVALO SANTA ANITA	1.20
CERES – SANTA MARIA	URB. SALAMANCA	1.50
CERES	VIA EXPRESA	2.00
CERES – SANTA MARIA	JESUS MARIA	3.00
CERES – SANTA MARIA	UNIVERSITARIA	3.50
CERES – SANTA MARIA	J. GRANDA	4.00
CERES – SANTA MARIA	OVALO PREVI	4.00
OVALO SANTA ANITA	AV. CANADA – AV. AREQUIPA	2.00
OVALO SANTA ANITA	JESUS MARIA-AV. SAN FELIPE-AV. LA MAR	2.50
OVALO SANTA ANITA	SAN MARCOS – CATOLICA	3.00
OVALO SANTA ANITA	AV. JOSE GRANDA	3.50
OVALO SANTA ANITA	OVALO PREVI	4.00
URB. SALAMANCA	AV. CANEVARO	1.50
URB. SALAMANCA	JESUS MARIA – OVALO BRASIL	2.00
URB. SALAMANCA	CATOLICA – SAN MARCOS	2.50
URB. SALAMANCA	AV. JOSE GRANDA	3.00
OVALO PREVI	OVALO GRANDA	1.00
OVALO PREVI	SAN MARCOS – CATOLICA	1.20
OVALO PREVI	OVALO BRASIL	1.60
OVALO PREVI	AV. AREQUIPA	2.00
OVALO PREVI	AV. CANADA	2.50

CATOLICA - SAN MARCOS	AV. AREQUIPA - LINCE	1.50
CATOLICA - SAN MARCOS	AV. CANADA	2.00
ESCOLAR		0.50
ESCOLAR DIRECTO		1.00
UNIVERSITARIO URBANO		1.00
UNIVERSITARIO DIRECTO		1.50

21. Como se puede observar del tarifario precedente, el valor de los pasajes de la Empresa, se encuentra clasificado, entre otros, en “UNIVERSITARIO”, el cual puede ser DIRECTO o URBANO; y; “POR RUTAS DE RECORRIDO”.
22. 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 ETSMARSA 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.
23. Ahora bien, teniendo en cuenta el valor de los pasajes adultos de la Empresa, el valor del pasaje universitario debe ser el siguiente:

RECORRIDO		TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDIÓ
CERES – SANTA MARIA	OVALO SANTA ANITA	1.2	1	0.60	SI
CERES – SANTA MARIA	URB. SALAMANCA	1.2	1	0.60	SI
CERES – SANTA MARIA	VIA EXPRESA	1.8	1	0.90	SI
URB. SALAMANCA	AV. CANEVARO	1.2	1	0.60	SI
URB. SALAMANCA	JESUS MARIA – OVALO BRASIL	1.6	1	0.80	SI
OVALO PREVI	OVALO GRANDA	1	1	0.50	SI
OVALO PREVI	SAN MARCOS – CATOLICA	1.2	1	0.60	SI
OVALO PREVI	OVALO BRASIL	1.6	1	0.80	SI
OVALO PREVI	AV. AREQUIPA	1.8	1	0.90	SI
CATOLICA - SAN MARCOS	AV. AREQUIPA - LINCE	1.4	1	0.70	SI
CATOLICA - SAN MARCOS	AV. CANADA	1.6	1	0.80	SI

24. Sin embargo, el precio informado en los tarifarios como pasaje universitario asciende a S/1.50 y S/1.00, por lo que, se excede el 50% de lo que corresponde al pasaje adulto.
25. Atendiendo lo expuesto precedentemente, la Empresa, a través de los tarifarios encontrados en sus unidades, proporcionó a su público información que no resulta veraz, toda vez que, la información que difunde como valor de pasaje universitario no se condice con lo establecido en la normativa correspondiente.

Dicha situación demuestra que el administrado no ofrece a su público usuario toda la información relevante para efectuar un uso o consumo adecuado del servicio.

26. Este colegiado considera, por lo expuesto, que la Empresa brinda 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.
27. 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.

Sobre el deber de idoneidad

28. De conformidad con la Ley 27181, Ley General de Transporte, son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte⁶.
29. En el artículo IV del Título Preliminar⁷ del Código se establece que los proveedores son personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que habitualmente fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

⁶ **LEY 27181, LEY GENERAL DE TRANSPORTE**

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

- 20.1 Son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPÍ, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.
- 20.2 Asimismo el INDECOPÍ está facultado según sus Propias normas a aplicar la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia.

⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo IV del Título Preliminar.- Definiciones

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

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

30. En el artículo 18⁸ del Código se indica que idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros.
31. En el artículo 19 del Código, se establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
32. Los proveedores deben brindar los productos y servicios en las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
33. En el artículo 1 de la Ley que norma el derecho a pasajes libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, Ley 26271, se reconoce el derecho al medio pasaje para los alumnos universitarios y de institutos superiores universitarios, en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos.
34. Asimismo, en el artículo 3 de la referida Ley se establece que el precio del pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder el 50% del precio del pasaje adulto.
35. Al respecto, como consecuencia de las acciones de supervisión efectuadas con fecha 17 de julio de 2014, a las 16:00 horas, el supervisor de la GSF y la señorita Stefany Milagros Monzón Morillas, recibieron los boletos 438418 y 438419 (folio 24) denominados como "DIRECTO"; y para la acción de supervisión de la misma fecha, 17:00 horas, se recibió el boleto 396247, denominado como "URBANO" (folio 21), tal como se aprecia a continuación:

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

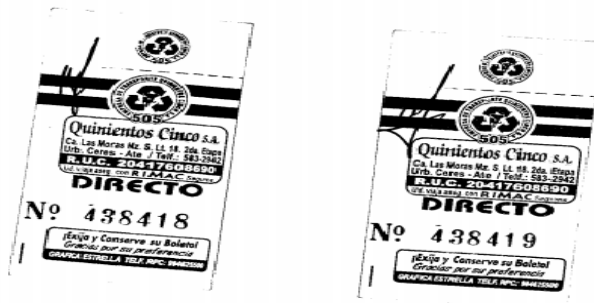
Artículo 18.- Idoneidad

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

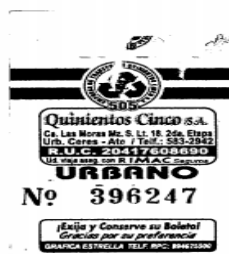
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

17 de julio de 2014, a las 16:00 horas



17 de julio de 2014, 17:00 horas



36. Sin embargo, los referidos medios probatorios no generan certeza sobre el monto que la Empresa cobró por concepto de pasaje universitario por lo que no es posible determinar si se excedió del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente, toda vez que, en la primera supervisión ambos boletos 438418 y 438419 corresponden al mismo ámbito "DIRECTO" y en la segunda supervisión, solo se cuenta con el boleto 396247, denominado como "URBANO", verificándose que ninguno corresponden al pasaje universitario.
37. En consecuencia, para este Colegiado corresponde archivar en este extremo, el presente procedimiento administrativo sancionador, respecto a lo establecido en el artículo 19 del Código.

Medidas Correctivas

38. 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 repita⁹.

⁹ **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.

39. En el presente caso quedo acreditado que la Empresa vulneró el deber de información pues no brindó a su público usuario, información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo, sobre el costo por pasaje universitario. No obstante ello, no resulta posible ordenar una medida correctiva para revertir los efectos de la infracción.

Graduación de la sanción

40. 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 LPAG.
41. El Principio de Razonabilidad¹⁰ 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.
42. 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 caso¹¹.

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.

¹⁰ **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.

¹¹ **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

43. 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.

44. Para graduar la sanción la Comisión tendrá en cuenta los siguientes criterios:

(i) Sobre el deber de información

- **Beneficio ilícito esperado:** producto de la ganancia ilícita estimada obtenida por el administrado al consignar en su tarifario información que no resulta veraz sobre el costo por pasaje universitario. Por lo tanto, la ganancia ilícita

dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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

unitaria 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.

Considerando que en el periodo setiembre 2012 a junio 2014 de un total de 23 rutas, son 11 las que el pasaje medio publicado es mayor al permitido, se ha realizado una estimación del beneficio ilícito unitario obtenido en cada ruta.

Ruta o tramo recorrido		Valor según tarifario publicado en unidad	La mitad del valor 0.5	Pasaje Universitario	Ganancia Ilícita unitaria
CERES – SANTA MARIA	OVALO SANTA ANITA	1.2	0.6	1	0.4
CERES – SANTA MARIA	URB. SALAMANCA	1.5	0.75	1	0.25
URB. SALAMANCA	AV. CANEVARO	1.5	0.75	1	0.25
OVALO PREVI	OVALO GRANDA	1	0.5	1	0.5
OVALO PREVI	SAN MARCOS – CATOLICA	1.2	0.6	1	0.4
OVALO PREVI	OVALO BRASIL	1.6	0.8	1	0.2
CATOLICA - SAN MARCOS	AV. AREQUIPA - LINCE	1.5	0.75	1	0.25

De igual manera, para el periodo julio 2014 a noviembre de 2014 de las 23 rutas son 7 las que el pasaje medio publicado es mayor al permitido, se ha realizado la estimación del beneficio ilícito unitario.

Ruta o tramo recorrido		Valor según tarifario publicado en unidad	La mitad del valor 0.5	Pasaje Universitario	Ganancia Ilícita unitaria
CERES – SANTA MARIA	OVALO SANTA ANITA	1.2	0.6	1	0.4
CERES – SANTA MARIA	URB. SALAMANCA	1.5	0.75	1	0.25
URB. SALAMANCA	AV. CANEVARO	1.5	0.75	1	0.25
OVALO PREVI	OVALO GRANDA	1	0.5	1	0.5
OVALO PREVI	SAN MARCOS – CATOLICA	1.2	0.6	1	0.4
OVALO PREVI	OVALO BRASIL	1.6	0.8	1	0.2
CATOLICA - SAN MARCOS	AV. AREQUIPA - LINCE	1.5	0.75	1	0.25

Respecto de la cantidad de universitarios transportados en los periodos de infracción, se estiman en:

- De setiembre 2012 a junio 2014 se estima en 1,244,848 pasajeros universitarios¹²

¹² Sobre la base del promedio de 2,572 pasajeros universitarios por mes por cada unidad de transporte. Fuente: Expediente 263-2014/CC2 SIA y Expediente 266-2014/CC2 SIA

- De julio 2014 a noviembre de 2014 se estima en 282,920 pasajeros universitarios¹³.

Considerando las rutas en las que el pasaje medio publicado es mayor al permitido, se ha realizado una estimación de la cantidad de universitarios afectados por cada ruta. Para lo cual, se divide la cantidad total de universitarios transportados entre el total de rutas o tramos de recorrido. Con lo cual se estima en 54,123 los pasajeros afectados por ruta en el periodo setiembre 2012 a junio 2014 y 12,300 pasajeros afectados por ruta en el periodo julio 2014 a noviembre de 2014.

Finalmente, el beneficio ilícito esperado derivado del incumplimiento asciende a:

Ruta o tramo recorrido		Ganancia Ilícita unitaria	Pasajeros afectado	Ganancia ilícita total
Para el periodo setiembre 2012 a junio 2014				
CERES – SANTA MARIA	OVALO SANTA ANITA	0.4	54,123	21649.2
CERES – SANTA MARIA	URB. SALAMANCA	0.4	54,123	21649.2
CERES – SANTA MARIA	VIA EXPRESA	0.1	54,123	5412.3
URB. SALAMANCA	AV. CANEVARO	0.4	54,123	21649.2
URB. SALAMANCA	JESUS MARIA – OVALO BRASIL	0.2	54,123	10824.6
OVALO PREVI	OVALO GRANDA	0.5	54,123	27061.5
OVALO PREVI	SAN MARCOS – CATOLICA	0.4	54,123	21649.2
OVALO PREVI	OVALO BRASIL	0.2	54,123	10824.6
OVALO PREVI	AV. AREQUIPA	0.1	54,123	5412.3
CATOLICA - SAN MARCOS	AV. AREQUIPA - LINCE	0.3	54,123	16236.9
CATOLICA - SAN MARCOS	AV. CANADA	0.2	54,123	10824.6
Para el periodo julio 2014 a noviembre de 2014				
CERES – SANTA MARIA	OVALO SANTA ANITA	0.4	12,300	4,920.00
CERES – SANTA MARIA	URB. SALAMANCA	0.25	12,300	3,075.00
URB. SALAMANCA	AV. CANEVARO	0.25	12,300	3,075.00
OVALO PREVI	OVALO GRANDA	0.5	12,300	6,150.00
OVALO PREVI	SAN MARCOS – CATOLICA	0.4	12,300	4,920.00
OVALO PREVI	OVALO BRASIL	0.2	12,300	2,460.00
CATOLICA - SAN MARCOS	AV. AREQUIPA - LINCE	0.25	12,300	3,075.00

¹³ Sobre la base del promedio de 2,572 pasajeros universitarios por mes por cada unidad de transporte. Fuente: Expediente 263-2014/CC2 SIA y Expediente 266-2014/CC2 SIA

BENEFICIO ILÍCITO ESTIMADO EN S/.	200,868
BENEFICIO ILÍCITO ESTIMADO EN UIT	52

- **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.
45. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
46. En virtud a lo expuesto anteriormente, corresponde sancionar la Empresa con una multa ascendente a 52 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)¹⁴.
47. 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 119¹⁵ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a la **EMPRESA DE TRANSPORTES QUINIENTOS CINCO S.A.** con una sanción ascendente a 52 UIT¹⁶ por incumplimiento a lo establecido en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley 29571, en tanto brindó a su público usuario, información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo, sobre el costo por pasaje universitario. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁴ Ello utilizando la siguiente fórmula:
Multa = (Beneficio ilícito o Daño)/Probabilidad de detección * Factores de agravantes y/o atenuantes, cuando el Beneficio ilícito no sea posible estimar o sea inferior al daño, se utilizará el daño en la fórmula.

$$\text{Multa} = 104/1 = 104 \text{ UIT}$$

¹⁵ **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.

¹⁶ 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.

SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la **EMPRESA DE TRANSPORTES QUINIENTOS CINCO S.A.**, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

TERCERO: Informar a la **EMPRESA DE TRANSPORTES QUINIENTOS CINCO S.A.**, que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁸.

CUARTO: Disponer la inscripción de la **EMPRESA DE TRANSPORTES QUINIENTOS CINCO 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 119¹⁹ de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI
Presidenta

¹⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁸ **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.

¹⁹ **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.