



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 026-2018/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

RESOLUCIÓN FINAL N° 595-2018/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
ADMINISTRADO : EXPRESO BATMAN S.A.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : OTRO TIPO DE TRANSPORTE REGULAR VIA
TERRESTRE

SUMILLA: *Declarar la responsabilidad administrativa de EXPRESO BATMAN S.A., por infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que cobró por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.*

Ordenar a EXPRESO BATMAN S.A., que, en calidad de Medida Correctiva complementaria cumpla con realizar el cobro por concepto de pasaje universitario conforme al valor establecido legalmente para dicha tarifa.

SANCIÓN:

1 UIT¹ *Por cobrar el pasaje universitario en un porcentaje mayor al legalmente establecido*

Cusco, 10 de septiembre de 2018.

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que desarrolla la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Secretaria Técnica), con la finalidad de verificar el cumplimiento de las Normas de Protección al Consumidor de los proveedores que brindan servicios de transporte urbano en la ciudad de Cusco, se realizó entrevista sobre el servicio de transporte en fecha 12 de junio de 2017 a Expreso Batman S.A. identificado con RUC N° 20443391372, y requerimiento de información mediante Carta N° 119-2017/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 22 de junio de 2017.

¹ **Código Único de Multa (CUM): 20180000009658**



2. Mediante escrito presentado en fecha 28 de agosto de 2017, Expreso Batman S.A.; presentó la información requerida mediante Carta N° 119-2017/FIS-INDECOPI-CUS.
3. Al respecto, mediante Informe N° 003-2018/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 08 de marzo de 2018, en base a la información recogida durante la referida investigación, se concluyó que correspondía iniciar un procedimiento administrativo sancionador de oficio por presuntas infracciones a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
4. En el caso de Expreso Batman S.A., se verificó que habría incurrido en la siguiente presunta infracción:
 - (i) Habría realizado el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente.
5. El 13 de marzo de 2018, mediante Resolución N° 01 esta Secretaria Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador de oficio en contra de Expreso Batman S.A., por presunta infracción del artículo 19° del Código.
6. En su escrito de descargos, presentado en fecha 20 de abril de 2018; de Expreso Batman S.A. argumentó que:
 - (i) No existe norma legal que regule la tarifa actual en el transporte público de pasajeros en el ámbito urbano;
 - (ii) Ha realizado un estudio de costos operativos del servicio, elaborado por un especialista, en base al cual el costo del servicio debe ser pasaje entero o adulto S/. 1.20, pasaje medio o universitario S/. 0.60, y escolar S/. 0.40, tarifa que a la fecha no se viene ejecutando viendo la realidad, estudio de costo operativo que adjunta como medio probatorio el cual fue realizado aún en fecha marzo 2017, precisa además que actualmente a la fecha el tarifario es S/. 1.00, y universitario S/. 0.50 tarifario que a la fecha se encuentra vigente en sus unidades tal se acredita mediante constatación policial en fecha 16 de abril de 2018; y,
 - (iii) La imputación de la presunta infracción se hace en base a una hoja de encuesta realizado supuestamente a un conductor de la empresa, encuesta denominada "Entrevista sobre el servicio de transporte", documento en el cual no se detalla o acredita que la empresa venga cobrando excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, por lo tanto, dicho documento no puede servir como medio probatorio.
7. Mediante Informe Final de Instrucción N° 070-2018/CPC-INDECOPI-CUS de



fecha 09 de agosto de 2018, la Secretaría Técnica arribó a la conclusión de que se tenía acreditado que Expreso Batman S.A., infringió el artículo 19° del Código debido a que, se acreditó que, ha realizado el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente; y recomendó sancionar con una multa de 1 UIT.

8. El 14 de agosto de 2018, mediante Resolución Nº 04 la Secretaria Técnica, resolvió poner en conocimiento de Expreso Batman S.A., el referido informe; para que en el plazo improrrogable de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de notificado, presente los descargos que estime conveniente, sin embargo, no presentó ningún escrito de observación a la fecha.

II. CUESTION PREVIA

II.1. Sobre la validez de la “Entrevista sobre el Servicio de Transporte”

9. El denunciado ha referido que, la imputación de la presunta infracción se hace en base a una hoja de encuesta realizado supuestamente a un conductor de la empresa, encuesta denominada “Entrevista sobre el servicio de transporte”, documento en el cual no se detalla o acredita que la empresa venga cobrando excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, por lo tanto, dicho documento no puede servir como medio probatorio.
10. En este punto la Comisión considera pertinente precisar que, la Secretaría Técnica realizó una investigación remota mediante documento denominado “Entrevista sobre el Servicio de Transporte” con la finalidad de constatar las reales condiciones en las que el denunciado brinda sus servicios, dicho documento contiene la información sobre la empresa y el entrevistado -razón social de la empresa, la ruta, placa, tipo de vehículo, nombre del entrevistado, número de documento nacional de identidad, relación con la empresa- información que fue proporcionada por la persona que facilitó la entrevista y la suscribió en señal de conformidad, conforme se reproduce a continuación:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 026-2018/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

Imagen Nº 01

ENTREVISTA SOBRE EL SERVICIO DE TRANSPORTE

Información sobre la empresa y el entrevistado

Empresa		Entrevistado	
Razón social	E. Expreso Batman S.A.	Nombre	Pucya Tapia Finton
Ruta	RTU - 23	DNI	41259702
Placa	X2P-244	Relación con la empresa	Dueño/trabajador/otro: Trabajador
Tipo de vehículo	Mitsubishi Rosa		
Asociación	—		

Información sobre los precios

1. ¿Incrementó sus precios en el presente año? Sí NO

2. De ser afirmativa su respuesta, brinde la siguiente información sobre sus precios:

Categoría ¹	Precio (S/.)		Fecha del incremento (día/mes/año)
	antes del incremento (S/.)	después del incremento (S/.)	
escolar	0.30	0.30	lo mantuvo
mediano	0.50	0.50	se mantuvo
adulto	0.70	0.80	17/05/2017

¹ Detallar en caso ofrezca distintas categorías del servicio (escolar, universitario, adulto, otro).

3. ¿Conoce usted de reuniones entre las empresas de transporte que prestan el servicio encuestado?

Sí (continúe la entrevista)

NO (finalizó la entrevista)

4. Las reuniones, ¿se realizaron en el marco de una asociación? Sí NO

Indique el nombre de dicha asociación: _____

5. En las reuniones ¿las empresas decidieron incrementar coordinadamente los precios del servicio de transporte?

Sí (continúe la entrevista)

NO (finalizó la entrevista)

6. De ser afirmativa su respuesta, brinde la siguiente información sobre sus precios:

Fecha de reunión (día/mes/año)	Acuerdos relacionados con el precio (indicar categoría)	
_ / _ / _	El precio a ser cobrado: S/.	_____
	La fecha en que se modificaría el precio: _ / _ / _	_____
_ / _ / _	El precio a ser cobrado: S/.	_____
	La fecha en que se modificaría el precio: _ / _ / _	_____
_ / _ / _	El precio a ser cobrado: S/.	_____
	La fecha en que se modificaría el precio: _ / _ / _	_____
Empresas que participan del acuerdo:		

Siendo el 12 de junio del 2017, por la presente, doy fe de la veracidad de la presente declaración:

Nombre, DNI y firma del Entrevistado

Finton Pucya Tapia
41259702

Representante del Indecopi

Hkara Alfaro Auca
DNI: 44032137

11. Al respecto, conforme se advierte de la referida imagen la entrevista se encuentra revestida de la formalidad exigida por ley; asimismo se precisa que la persona que facilitó la entrevista es un dependiente del denunciado que, tiene conocimiento de los actos que ordinariamente comprenden su función, en el caso concreto tiene información de las reales condiciones en que el proveedor denunciado ofrecía sus servicios en el mercado, es decir



información respecto del costo del servicio que brinda.

12. Asimismo, de la información proporcionada por el trabajador del denunciado se advierte que, cuando la autoridad consulto información sobre los precios la persona que facilitó la entrevista informó las categorías en las que brinda sus servicios detallando lo siguiente: escolar, medio y adulto, así como el precio S/. 0.30, S/. 0.50 y S/. 0.80 respectivamente.
13. Por otra parte, el denunciado no ha presentado medio probatorio que permita colegir aun indiciariamente que, la persona que facilito la referida entrevista - en palabras del denunciado- es un supuesto trabajador de la empresa del denunciado, por lo tanto, dicho alegato se encuentra desestimado; por lo tanto, el alegato del denunciado se encuentra desestimado.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

14. Es materia del presente determinar:
 - (i) Si Expreso Batman S.A., ha infringido el artículo 19° del Código; en tanto habría realizado el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente;
 - (ii)Cuál sería la sanción a imponerse, de comprobarse la responsabilidad administrativa de Expreso Batman S.A.; y,
 - (iii) Si corresponde ordenar medidas correctivas.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

IV.1. Sobre el deber de idoneidad

15. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú² señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores el Código reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.



16. La idoneidad es definida en el artículo 18º del Código³ como 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 o a las características y naturaleza del producto, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, se indica que la idoneidad está en función a la propia naturaleza del producto y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
17. El artículo 19º del Código establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, 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 los mismos y a la normatividad que rige su prestación, en la medida que una condición objetiva que los bienes y servicios prestados deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que sea necesario que los consumidores demanden su cumplimiento⁴.
18. Asimismo, cabe precisar que, en el artículo 1 de la Ley Nº 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.
19. 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 adulto⁵.

³ **LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18º.- 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.

⁴ **LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19º.- 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.

⁵ **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.



20. El hecho que, el proveedor que brinda el servicio de transporte urbano realice el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente, podría significar una conducta contraria al deber de idoneidad en la medida que un consumidor espera que, el proveedor actué en el mercado respetando las normas establecidas para la prestación de sus servicios, caso contrario estaríamos frente a una defraudación de sus expectativas.
21. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, ello en aplicación regular de la norma que regula la carga de la prueba⁶.
22. Por su parte el denunciado alegó que, no existe y no hay norma legal que regule la tarifa actual en el transporte público de pasajeros en el ámbito urbano.
23. Al respecto, esta Comisión considera pertinente precisar que, la Constitución Política del Perú establece como régimen económico constitucional la economía social de mercado, en el cual se forman las condiciones de las relaciones de consumo bajo las reglas económicas que rigen su funcionamiento; sin embargo, el Estado tiene un deber fundamental que es vigilar y facilitar la libre competencia, además de la protección de los consumidores que se constituyen como agentes económicos de importancia para el mercado.
24. Dentro de dicho marco normativo, los precios por un determinado servicio y/o producto son fijados por el proveedor en base a los criterios que estime conveniente, es decir el proveedor tiene la autonomía para fijar sus precios según la oferta y demanda de sus servicios; sin embargo, en el caso concreto dicha facultad debe de ejercerla en estricta observancia de normas generales establecidas en materia de transporte y tránsito terrestre.

⁶ Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

“Artículo 196.- *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.*”



25. Es decir, si bien no es posible regular los precios en el mercado, lo que conlleva a que no exista ningún ente estatal ni privado que pueda regular los mismos; sin embargo, en el caso en concreto existe una norma legal conforme se ha señalado en el párrafo 19 de la presente resolución que establece que el pasaje medio debe ser el 50% del pasaje entero (el que es libremente fijado por el proveedor); por lo tanto los precios del pasaje medio y/o universitario deben ser fijados por el proveedor dentro de dichos parámetros normativos.
26. Por lo que, la finalidad del presente procedimiento es determinar si el denunciado ha realizado el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente.
27. Por otra parte, el denunciado alegó que, ha realizado un estudio de costos operativos del servicio, elaborado por un especialista, en base al cual el costo del servicio debe ser pasaje entero o adulto S/. 1.20, pasaje medio o universitario S/. 0.60, y escolar S/. 0.40, tarifa que a la fecha no se viene ejecutando viendo la realidad, estudio de costo operativo que adjunta como medio probatorio el cual fue realizado aún en fecha marzo 2017, precisa además que actualmente a la fecha el tarifario es S/. 1.00, y universitario S/. 0.50 tarifario que a la fecha se encuentra vigente en sus unidades tal se acredita mediante constatación policial en fecha 16 de abril de 2018.
28. En este punto la Comisión considera pertinente reiterar que, si bien el proveedor puede fijar libremente sus tarifas en base a diversos motivos que lo justifique como por ejemplo mediante un estudio de costos operativos; sin embargo, debe de cumplir con la obligación de realizar el cobro del pasaje medio y/o universitario del 50% del valor establecido para dicha tarifa; por lo tanto, no es materia de cuestionamiento el referido estudio técnico.
29. En el caso en concreto, del contenido del expediente administrativo se advierte que, en fecha 12 de junio de 2017, la Secretaría Técnica realizó una investigación remota mediante documento denominado "Entrevista sobre el Servicio de Transporte" con la finalidad de constatar las reales condiciones en las que el denunciado brinda sus servicios, cabe precisar que, mediante el referido documento se recabó la información que el denunciado realiza el cobro de pasaje entero de S/. 0.80 y pasaje medio y/o universitario S/. 0.50.
30. Es decir, de dicho medio probatorio se tiene claramente acreditado que, el cobro del pasaje medio excede el 50% del valor establecido para dicha tarifa, en tanto, si el denunciado cobra por pasaje entero S/. 0.80 entonces debería de cobrar pasaje universitario y/o medio S/. 0.40, sin embargo, el denunciado cobra S/. 0.50.
31. Por otra parte, el denunciado en atención al requerimiento de información realizado por la Secretaría Técnica mediante Carta N° 119-2017/FIS-



INDECOPI-CUS informo que, el costo de pasaje urbano adulto es S/. 1.20, y pasaje medio y/o universitario es S/. 0.60; y en dentro de la tramitación del procedimiento adjunto documento denominado “Estructura de Costos Operativos” de fecha marzo de 2017 señaló que, el costo de pasaje urbano adulto es S/. 1.40, y pasaje medio y/o universitario es S/. 0.70; de la información proporcionada por el mismo denunciado se advierte que a marzo 2017 tenía una determinada tarifa, sin embargo, conforme se ha acreditado en la entrevista que refleja las reales condiciones en las que brinda sus servicios cobra realmente por pasaje entero S/. 0.80 y pasaje universitario y/o medio S/. 0.50.

32. De dicha circunstancia esta Comisión permite colegir que, si bien el denunciado puede tener publicado una tarifa vigente, sin embargo, esta no refleja las reales condiciones en las cuales brinda el servicio, por lo tanto, dicho medio probatorio no acredita que en efecto cumpla con cobrar la tarifa universitario y/o medio conforme la norma lo establece.
33. En esa misma línea, tomando en consideración el sistema de valoración probatoria de sana crítica permite al juez (y en este caso a la Comisión) una lógica interpretativa para la apreciación de las pruebas y la valoración de los argumentos de defensa, en el caso en concreto basado en la observancia del principio de verdad material⁷; de una valoración en conjunto de los elementos antes recabados en el presente procedimiento, y de una contrastación de las informaciones brindadas por el propio denunciado se advierte que, a junio de 2017 el cobro de pasaje entero es de S/. 0.80 distinto al monto señalado en su estudio de costos vigente desde marzo de 2017, en esa misma línea el costo de pasaje medio y/o universitario que señala en el referido estudio de costos es de S/. 0.70, por lo tanto, teniendo en consideración que, las reales condiciones en las que brinda el servicio se traduce en que, cobra por pasaje entero S/. 0.80, genera convicción a este Colegiado que, excede el 50% del valor establecido para dicha tarifa, en tanto si cobra por pasaje entero S/. 0.80 entonces debería de cobrar pasaje universitario S/. 0.40; sin embargo, el denunciado cobra S/. 0.50.
34. Cabe precisar además que, en el escrito de descargos el denunciado también alegó que, cuenta con un tarifario determinado, sin embargo, señala *“no se viene ejecutando viendo la realidad”*, es decir las reales condiciones en las que brinda el servicio se traduce en que por más que cuente con una

⁷ LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.



determinada tarifa vigente a la fecha, sin embargo, esta no se aplica, y realiza el cobro por pasaje medio y/o universitario de S/. 0.50, cuando cobra por pasaje entero S/. 0.80, incurriendo en una infracción.

35. Por otra parte, independientemente de las razones por las que, en palabras del denunciado, este no ejecuta la tarifa establecida, esta Comisión considera pertinente precisar que, el incumplimiento de la obligación del denunciado no puede encontrar amparo legítimo en la falta de ejecución de la tarifa establecida, en tanto, los proveedores, por la especialidad que exige el desarrollo de sus actividades; tienen una mayor y mejor información respecto de los deberes y derechos originados de su actuación en el mercado y su participación en las relaciones de consumo; una interpretación distinta generaría circunstancias exentas de responsabilidad proporcionándole al proveedor la facultad de interpretar la norma dependiendo de sus intereses particulares, como pretende el denunciado, por lo tanto, se encuentra desestimado dicho alegato.
36. Por lo expuesto, esta Comisión encuentra responsabilidad administrativa del denunciado toda vez que, se acreditó que cobró por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.

IV.2. Sobre la graduación de la sanción

37. El artículo 110º del Código, establece que las infracciones a dicha Ley podrán ser calificadas como leves, graves y muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias criterios que deben ser considerados al momento de graduar las sanciones, sin perjuicio de las medidas correctivas reparadoras y complementarias que ordene la Comisión y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.⁸

⁸ LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El INDECOPI puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código. Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el INDECOPI y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.



38. El denunciado alegó que, como acción preventiva de control se debe amonestar tomando en cuenta que, no se ha materializado acción en contra del consumidor
39. En el presente caso, contrariamente a lo alegado por el denunciado, se ha establecido la responsabilidad administrativa por la conducta infractora, por lo que corresponde efectuar la graduación de la sanción, considerando los siguientes aspectos:
- (i) El beneficio ilícito esperado u obtenido por el denunciado, que se traduce en los montos obtenidos por el denunciado por cobrar el precio del pasaje universitario mayor al 50% del precio del pasaje adulto/entero;
 - (ii) El daño resultante de la infracción, es de carácter patrimonial, en tanto se ve afectado la economía de los consumidores a quienes se les cobra un monto superior al establecido por la norma;
 - (iii) El efecto que la conducta infractora podría generar en el mercado, es la pérdida de confianza de los consumidores respecto a la prestación de este tipo de servicios, en tanto las condiciones reales en las que brinda el servicio de transporte difiere del tarifario que establece el mismo proveedor; y,
 - (iv) Probabilidad de detección de la infracción: es mínima en tanto se puede tomar conocimiento de la conducta infractora mediante información proporcionada por terceros como son los mismos consumidores afectados.
40. Por lo anteriormente expuesto corresponde sancionar a Expreso Batman S.A., con una multa de 1 UIT (Una Unidad Impositiva Tributaria), por infracción al artículo 19° del Código.

IV.3. Sobre la medida correctiva

41. El otorgamiento de una medida correctiva importa el ejercicio de una facultad discrecional de la autoridad administrativa. Toda actuación de tipo discrecional de la autoridad administrativa debe tener en consideración su necesaria adecuación a los márgenes que el ordenamiento jurídico señala en un estado de derecho.
42. Así el artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores



cualquier medida correctiva complementaria y reparadora establecidas de acuerdo a lo establecido en los artículos 115º y 116º del mismo cuerpo normativo⁹, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

⁹ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:



43. Para satisfacer tal exigencia, al evaluar el otorgamiento de una medida correctiva en el ámbito de la protección al consumidor, la autoridad administrativa debe tener en consideración una serie de criterios alternativos que se relacionan con el caso objeto de pronunciamiento y que, en conjunto, determinen la conveniencia de otorgar o denegar la misma.
44. Habiéndose determinado la responsabilidad administrativa por infracción del artículo 19º del Código, en tanto, se ha acreditado que cobró por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente, corresponde ordenar a Expreso Batman S.A., en calidad de medida correctiva y en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con, realizar el cobro por concepto de pasaje universitario conforme al valor establecido legalmente para dicha tarifa.
45. Además, Expreso Batman S.A., deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante este órgano resolutorio, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, bajo apercibimiento de imponer las multas coercitivas detalladas en el párrafo siguiente.
46. Debe advertirse a Expreso Batman S.A., que, en caso de no cumplirse con las medidas correctivas reparadoras y complementarias ordenadas respectivamente, se podrá imponer una multa coercitiva no apelable no menor de entre 1 UIT y 3 UIT; en caso de persistir el incumplimiento se podrá imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de 200 UIT, de conformidad a lo establecido en el artículo 117º del Código¹⁰.

(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹⁰ LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117º.- 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.



47. La sanción impuesta al proveedor, podrá ser ejecutada coactivamente por el Indecopi, situación en la cual se procederá al embargo y remate de sus bienes hasta el monto que cubra la obligación impaga.

V. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar la responsabilidad administrativa de EXPRESO BATMAN S.A., por infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que cobró por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.

SEGUNDO: Sancionar a EXPRESO BATMAN S.A., con una multa de 1 UIT¹¹ (Una Unidad Impositiva Tributaria) por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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 Consumidor¹².

¹¹ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de **Código Único de Multa N° 2018000009658** 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.

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 194° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos debe requerirse al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación a su cargo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable; por lo que se requiere al administrado sancionado, el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas mediante la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que las mismas serán puestas en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga, en caso de incumplimiento.

¹² **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 DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 026-2018/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

TERCERO: Ordenar a EXPRESO BATMAN S.A., que, en calidad de Medida Correctiva complementaria cumpla con:

- (i) Realizar el cobro por concepto de pasaje universitario conforme al valor establecido legalmente para dicha tarifa.

CUARTO: Disponer la inscripción de EXPRESO BATMAN 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 119º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

QUINTO: Informar a EXPRESO BATMAN 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 38º del Decreto Legislativo Nº 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, 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. Cabe señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 216.2º del TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho recurso deberá ser presentado ante esta Comisión en un plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.

Con la intervención de los señores comisionados: Walter Pimentel Peralta, Helard Mauricio Mujica Cavero y Walker Hernán Araujo Berrio.

WALTER PIMENTEL PERALTA
Presidente

¹³ LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119º.- 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.