

**RESOLUCIÓN FINAL N° 581-2018/INDECOPI-CUS**

PROCEDENCIA : CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
ADMINISTRADO : EMPRESA DE SERVICIOS EXPRESO SANTIAGO 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 la EMPRESA DE SERVICIOS EXPRESO SANTIAGO 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 la EMPRESA DE SERVICIOS EXPRESO SANTIAGO 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 la Empresa de Servicios Expreso Santiago S.A. identificado con RUC N° 20317904763, y requerimiento de información mediante Carta N° 118-2017/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 22 de junio de 2017.

¹ **Código Único de Multa (CUM): 20180000009435**



2. Mediante escrito presentado en fecha 11 de julio de 2017, la Empresa de Servicios Expreso Santiago S.A.; presentó la información requerida mediante Carta N° 118-2017/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 la Empresa de Servicios Expreso Santiago 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 la Empresa de Servicios Expreso Santiago S.A., por presunta infracción del artículo 19° del Código.
6. En su escrito de descargos, presentado en fecha 21 de marzo de 2018; la Empresa de Servicios Expreso Santiago S.A., argumentó que:
 - (i) En su oportunidad se alcanzó la información respecto a su tarifario - pasaje entero S/. 1.20, y pasaje universitario S/.0.60- sin embargo, dicha información no ha sido merituada y con total subjetivismo, sin ejercer el principio de legalidad y debido proceso se dispuso iniciar un procedimiento administrativo sancionador;
 - (ii) En el referido informe solo se hace una mera referencia doctrinaria al ejercicio de oficio que tiene la Secretaría Técnica para ejercer sus acciones de supervisión, sin embargo, no ha merituatedo los medios probatorios, como la respuesta al requerimiento de información; aludiendo en dicho informe como medios de prueba una aparente entrevista sobre el servicio de transporte y en base a ello recomienda el inicio;
 - (iii) El referido documento es falso, toda vez que se ha realizado una presunta entrevista a personas que ya no son parte, de la empresa e inclusive señalando datos incorrectos y fuera del espacio real de trabajo, es decir en la supuesta diligencia se ha entrevistado al Sr. Alfredo Aroni Trelles, a quien se le indica como hijo del dueño, sin embargo, desconoce totalmente a esa persona, por cuanto nunca ha laborado en la empresa, además únicamente se llena el pasaje entero



con la cantidad aparente de S/. 0.70, y S/. 0.80; más no se registra cual es el monto del medio pasaje, constituyendo ello una decisión arbitraria y subjetiva, por lo que no se acredita con certeza que, se haya infringido la normativa, por lo tanto, dicha resolución carece de efectos jurídicos legales para iniciar un procedimiento; y,

- (iv) El principio de verdad material obliga a quien imputa una infracción presentar los medio de prueba que acreditan tal acto y para ello se debe de practicar objetivamente la investigación, sin embargo en claro ejercicio de abuso de autoridad, nunca se ha presentado ante la empresa, gerencia o trabajador acreditado para verificar in situ el uso del tarifario y de la información pública proporcionada a los usuarios, por ende se desconoce la realidad de los hechos, de ser así habría observado que todas las unidades vehiculares tiene un tarifario expuesto al público en el que, claramente esta pasaje entero S/. 1.20 y el pasaje universitario o medio pasaje a S/. 0.60.
7. Mediante Informe Final de Instrucción N° 056-2018/CPC-INDECOPI-CUS de fecha 09 de agosto de 2018, la Secretaría Técnica arribó a la conclusión de que se tenía acreditado que la Empresa de Servicios Expreso Santiago 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 N° 04 la Secretaria Técnica, resolvió poner en conocimiento de la Empresa de Servicios Expreso Santiago 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.
 9. En fecha 29 de agosto de 2018; la Empresa de Servicios Expreso Santiago S.A., presentó escrito de observación al informe final de instrucción y alegó que:
 - (i) Mediante carta de fecha 10 de julio de 2017, se ha manifestado que dicha tarifa estaba regulada de acuerdo al estudio técnico de costos operativos realizado por especialistas, la misma que se encuentra publicad en todas las unidades vehiculares de la empresa;
 - (ii) Respecto del medio de prueba “entrevista”, precisó que, La unidad vehicular no pertenece a la flota vehicular de la empresa, mucho menos el personal que supuestamente fue entrevistado, sin embargo, la Secretaría Técnica, insiste en seguir aludiendo que dicho documento es verídico, más aún que este carece de todos los requisitos mínimos establecidos por ley para ser considerado como válido, es decir del



contenido del mismo no acredita ninguno de los hechos que se imputan, menos la naturaleza como se llevó a cabo la supuesta entrevista, siendo así, no exhibe el lugar donde se realizó la entrevista supuestamente in situ, registra nombre y DNI no existente de un supuesto personal de la empresa, pues el N° 423009361 no está registrado en la RENIEC, el papel o el documento de la entrevista aparentemente no está aprobado como formato oficial para llevar a cabo dicha investigación por parte de Indecopi, es decir carece de todos los elementos necesarios para que pueda ser utilizado como tal (membrete, N° de documento, resolución de aprobación para su uso, autoridad competente, fecha, entre otros) por lo que es inviable que la Secretaría Técnica pretenda usarlo como único medio de prueba para imponerme una sanción;

- (iii) Para poder imputar los hechos expuestos en la entrevista sobre el servicio de transporte, mínimamente se ha debido corroborar que la información rescatada es verídica, sin embargo, únicamente se ha tinado a considerarla como tal, con el fin de acreditar los datos expuestos adjuntó padrón de la Dirección de Tránsito, Viabilidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cusco, en la que se detalla cuáles son las unidades vehiculares que pertenecen a la empresa y en la que no se registra la unidad supuestamente intervenida ni el nombre del entrevistado, y boleta informativa expedida por SUNARP Cusco, con el que se acredita que la unidad vehicular intervenida no pertenece a la flota vehicular de la empresa, y que su propietario tampoco es socio de la empresa, en consecuencia la investigación realizada por una supuesta denuncia, fue catalogada injustamente, ya que existe otra con parecida denominación o razón social;
- (iv) En cuanto a las reales condiciones del servicio, la empresa sujeta sus tarifas a un estudio técnico operativo, en base al cual la tarifa es S/. 1.20 pasaje entero, pasaje medio S/.0.60, ahora si existe una negociación de carácter privado sobre los costos entre cliente y prestador del servicio, es netamente de naturaleza civil, pues la constitución permite realizar negociaciones en la relación jurídico sustancial, siempre y cuando ambas partes entes de acuerdo y no vulnere ningún derecho a las buenas costumbres, claramente con ello queda demostrado que, si realiza el descuento sobre la tarifa entera para los pasajes, no es motivo para que obligatoriamente realice un descuento en la tarifa universitaria, puesto que el costo normal que cobra es pasaje entero S/. 1.20, así tal cual está expuesto en todas las unidades vehiculares, y únicamente sostendría una posible infracción si la empresa en claro abuso cobraría un monto superior al publicado y expresado a los clientes, hecho que no sucede en el presente caso.



II. CUESTION PREVIA

II.1. Sobre el inicio del procedimiento administrativo sancionador

10. El denunciado ha referido que, en su oportunidad se alcanzó la información respecto a su tarifario -pasaje entero S/. 1.20, y pasaje universitario S/.0.60- sin embargo, dicha información no ha sido merituada y con total subjetivismo, sin ejercer el principio de legalidad y debido proceso se dispuso iniciar un procedimiento administrativo sancionador; y que, en el referido informe solo se hace una mera referencia doctrinaria al ejercicio de oficio que tiene la Secretaría Técnica para ejercer sus acciones de supervisión, sin embargo, no ha meritua los medios probatorios, como la respuesta al requerimiento de información; aludiendo en dicho informe como medios de prueba una aparente entrevista sobre el servicio de transporte y en base a ello recomienda el inicio; además únicamente se llena el pasaje entero con la cantidad aparente de S/. 0.70, y S/. 0.80; más no se registra cual es el monto del medio pasaje, constituyendo ello una decisión arbitraria y subjetiva, por lo que no se acredita con certeza que, se haya infringido la normativa, por lo tanto, dicha resolución carece de efectos jurídicos legales para iniciar un procedimiento.
11. Al respecto es importante señalar que, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 807 - Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi faculta a la Comisión, a través de la Secretaría Técnica; a desarrollar investigaciones relacionadas a la defensa de los derechos de los consumidores, así como efectuar requerimientos de información con la finalidad de establecer la existencia de presuntas infracciones a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor².

² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

“Artículo 1º.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.”

“Artículo 2º.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
- Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
- Realizar inspecciones con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.”



12. En esa misma línea, el Decreto Legislativo N° 1033 - Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que, son funciones de las Secretarías Técnicas instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones; ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia³.
13. Dentro de dicho marco normativo, la Secretaría Técnica inicio una investigación contra el denunciado, en el desarrollo de la misma realizó una entrevista sobre el servicio de transporte en fecha 12 de junio de 2017, y requirió información mediante Carta N° 118-2017/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 22 de junio de 2017, ambas acciones de supervisión se realizaron con la finalidad de constatar las conductas desarrolladas por el denunciado frente a los consumidores dentro de la prestación de servicio de transporte, por lo que, en pleno ejercicio las facultades de la Secretaría Técnica consideró que existen indicios de una presunta infracción a los artículos 18° y 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.
14. Es decir, la decisión de iniciar el presente procedimiento administrativo sancionador efectuada por la Secretaría Técnica de esta Comisión basado en el análisis de los medios de prueba recogidos durante la investigación desarrollada -entrevista, requerimiento de información, y documentación aportada por el proveedor investigado- se ha dado dentro del debido marco legal.
15. En esa misma línea cabe precisar que, dentro de la tramitación del presente procedimiento el denunciado ha tenido expedito su derecho de aportar los medios de prueba que permitan acreditar que, no es responsable del presunto hecho infractor imputado, por lo tanto, no existe ninguna vulneración al principio de legalidad, ni mucho menos al debido proceso, como alega el denunciado, por lo que, su alegato se encuentra desestimado.

II.2. Sobre la validez de la “Entrevista sobre el Servicio de Transporte”

16. El denunciado ha referido que, el documento es falso, toda vez que se ha realizado una presunta entrevista a personas que ya no son parte, de la empresa e inclusive señalando datos incorrectos y fuera del espacio real de trabajo, es decir en la supuesta diligencia se ha entrevistado al Sr. Alfredo Aroni Trelles, a quien se le indica como hijo del dueño, sin embargo,

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033 - LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del área de Competencia:

(...)

b) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las comisiones, ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia; (...)



desconoce totalmente a esa persona, por cuanto nunca ha laborado en la empresa.

17. Al respecto es importante señalar que, en fecha 12 de junio de 2017 la Secretaría Técnica realizó una “Entrevista sobre el Servicio de Transporte”, mediante el cual se recabó información sobre la empresa y el entrevistado, cabe precisar que, en efecto la información fue proporcionada por el señor Alfredo Aroni Trelles identificado con DNI 24003836, quien en relación con la empresa refirió ser “hijo del dueño”; en esa misma línea se precisa que, la referida entrevista se realizó en un vehículo del denunciado, y la persona que facilitó la misma es el conductor quién además informó el número de placa del vehículo D9C-941.
18. Es decir, 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.
19. Por lo tanto, el hecho que la persona que proporcionó la información en la referida entrevista -en palabras del denunciado- ya no sea parte de la empresa, no genera ningún efecto jurídico que invalide, la entrevista que contiene la información proporcionada por este en fecha 12 de junio de 2017; por otra parte, esta Comisión advierte que, el denunciado se contradice en su alegato en tanto, posteriormente alega que desconoce a dicha persona, independientemente de dicha contradicción, se precisa que, el denunciado no ha presentado ningún medio probatorio que permita generar que existe algún indicio del hecho alegado, por lo tanto, se encuentra desestimado dicho alegato.
20. Por otra parte, el denunciado alegó que, para poder imputar los hechos expuestos en la entrevista sobre el servicio de transporte, mínimamente se ha debido corroborar que la información rescatada es verídica, sin embargo, únicamente se ha tenido a considerarla como tal, con el fin de acreditar los datos expuestos adjuntó padrón de la Dirección de Tránsito, Viabilidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cusco, en la que se detalla cuáles son las unidades vehiculares que pertenecen a la empresa y en la que no se registra la unidad supuestamente intervenida ni el nombre del entrevistado, y boleta informativa expedida por SUNARP Cusco, con el que se acredita que la unidad vehicular intervenida no pertenece a la flota vehicular de la empresa, y que su propietario tampoco es socio de la empresa, en consecuencia la investigación realizada por una supuesta denuncia, fue catalogada injustamente, ya que existe otra con parecida denominación o razón social.
21. Respecto del cuestionamiento realizado a la unidad vehicular en la que se



realizó la entrevista, esta Comisión considera pertinente precisar que, el artículo 196° del Código Procesal Civil señala que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos. De igual forma, el artículo 171.2 del TUO de la LPAG establece que es carga de los administrados el aportar pruebas.

22. En el caso concreto, el denunciado no ha presentado ningún medio probatorio que permita generar que existe algún indicio del hecho alegado, en tanto, contrariamente a lo alegado no adjuntó el denominado “Padrón de la Dirección de Tránsito, Viabilidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cusco” en el que se detallaría -en palabras del denunciado- las unidades vehiculares que pertenecerían al denunciado, en cuanto al documento denominado “Boleta Informativa” del vehículo de placa D9L-941, contrariamente a lo alegado por el denunciado por sí solo no acredita que no pertenezca a la flota vehicular en el que se desarrolló la entrevista, y que su propietario no es socio de la empresa, en tanto, no adjuntó medios probatorios que permitan contrastar al referida información como es la información respecto de las unidades vehiculares con las que cuenta el denunciado, o la relación de los socios que forman parte de la empresa del denunciado documentos que sean emitidos o hayan sido puestos en conocimiento de los entes competentes; en cuanto al hecho que alega que, existe una empresa con una razón social parecida este Colegiado considera impertinente dicho cuestionamiento en tanto, es una apreciación de carácter subjetiva; por lo tanto se encuentra desestimado su alegato.
23. Finalmente, el denunciado argumentó además que, la unidad vehicular no pertenece a la flota vehicular de la empresa, mucho menos el personal que supuestamente fue entrevistado, sin embargo, la Secretaría Técnica, insiste en seguir aludiendo que dicho documento es verídico, más aún que este carece de todos los requisitos mínimos establecidos por ley para ser considerado como válido, es decir del contenido del mismo no acredita ninguno de los hechos que se imputan, menos la naturaleza como se llevó a cabo la supuesta entrevista, siendo así, no exhibe el lugar donde se realizó la entrevista supuestamente in situ, registra nombre y DNI no existente de un supuesto personal de la empresa, pues el N° 423009361 no está registrado en la RENIEC, el papel o el documento de la entrevista aparentemente no está aprobado como formato oficial para llevar a cabo dicha investigación por parte de Indecopi, es decir carece de todos los elementos necesarios para que pueda ser utilizado como tal (membrete, N° de documento, resolución de aprobación para su uso, autoridad competente, fecha, entre otros) por lo que es inviable que la Secretaría Técnica pretenda usarlo como único medio de prueba para imponerme una sanción.
24. En este punto la Comisión considera pertinente reiterar que, la Secretaría Técnica realizó una investigación remota mediante documento denominado



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 006-2018/CPC-INDECOPÍ-CUS-SIA

“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:

Imagen N° 01

ENTREVISTA SOBRE EL SERVICIO DE TRANSPORTE

Información sobre la empresa y el entrevistado

Empresa		Entrevistado	
Razón social	E. De Servicios Expreso Santiago S.A.	Nombre	Alfredo Aron Trillos
Ruta	RTU-24	DNI	24003836
Placa	29C-941	Dueno/trabajador/otro:	Hijo del dueño
Tipo de vehículo	M3 - Transporte pasajero	Relación con la empresa	
Asociación	ASOTRAPUC		

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/.)	
entero	0.70	0.80	01/ junio / 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?
 Indique el nombre de dicha asociación: Sindicato ASOTRAPUC Sí NO

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: <u>No precisa, no conoce.</u>

Siendo el 13 de junio del 2017, por la presente, doy fe de la veracidad de la presente declaración:

 Nombre, DNI y firma del Entrevistado ALFREDO ARON TRILLOS DNI: 24003836	 Representante del Indecopi Hilda Alicia Auca Dni: 44032137
--	---



25. Al respecto, conforme se advierte de la referida imagen la entrevista se encuentra revestida de la formalidad exigida por ley; asimismo se precisa que:
- (i) La entrevista configura un instrumento para recabar información respecto de las reales condiciones en las que el denunciado brinda sus servicios, por lo tanto, contrariamente a lo alegado por el denunciado, la valoración del mismo se realizara en conjunto con los demás actuados que obra en el expediente;
 - (ii) En cuanto a la naturaleza de la forma como se llevó a cabo la referida entrevista, conforme se dejó constancia en dicho documento se recabó información sobre la empresa y el entrevistado, detallándose entre otros datos la placa del vehículo donde se realizó la entrevista,
 - (iii) En cuanto a la identificación del entrevistado, se consignó el nombre, DNI del entrevistado, y este consignó además su firma; asimismo contrariamente a lo alegado por el denunciado, en número de DNI que éste indica en su escrito de observación al informe final de instrucción no corresponde al DNI que figura en la entrevista, y,
 - (iv) En cuanto al formato utilizado, contrariamente a lo alegado por el denunciado, la norma no exige que se tenga que tener un formato oficial para llevar a cabo una investigación, la norma ha previsto las facultades con las que cuenta la autoridad para el desarrollo de las investigaciones, conforme se establece en el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807 - Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

26. Es materia del presente determinar:
- (i) Si la Empresa de Servicios Expreso Santiago S.A., ha infringido el artículo 19º 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 la Empresa de Servicios Expreso Santiago S.A.; y,
 - (iii) Si corresponde ordenar medidas correctivas.



IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

IV.1. Sobre el deber de idoneidad

27. El artículo 65º de la Constitución Política del Perú⁴ 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.
28. La idoneidad es definida en el artículo 18º del Código⁵ 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.
29. 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 cumplimiento⁶.

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 65º. - 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.

⁵ **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.

⁶ **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.



30. Asimismo, cabe precisar que, en el artículo 1 de la Ley N° 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.
31. 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 adulto⁷.
32. 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 actúe en el mercado respetando las normas establecidas para la prestación de sus servicios, caso contrario estaríamos frente a una defraudación de sus expectativas.
33. 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 prueba⁸.
34. El denunciado alegó que, mediante carta de fecha 10 de julio de 2017, se ha manifestado que dicha tarifa estaba regulada de acuerdo al estudio técnico de costos operativos realizado por especialistas, la misma que se encuentra publicada en todas las unidades vehiculares de la empresa.

⁷ 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.

⁸ 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.”



35. Al respecto la 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.
36. 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.
37. 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 31 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.
38. 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, y no es materia de cuestionamiento las razones que motivaron a determinar el costo de sus tarifas.
39. Por su parte el denunciado alegó que, el principio de verdad material obliga a quien imputa una infracción presentar los medio de prueba que acreditan tal acto y para ello se debe de practicar objetivamente la investigación, sin embargo en claro ejercicio de abuso de autoridad, nunca se ha presentado ante la empresa, gerencia o trabajador acreditado para verificar in situ el uso del tarifario y de la información pública proporcionada a los usuarios, por ende se desconoce la realidad de los hechos, de ser así habría observado que todas las unidades vehiculares tiene un tarifario expuesto al público en el que, claramente esta pasaje entero S/. 1.20 y el pasaje universitario o medio pasaje a S/. 0.60.
40. Al respecto este Colegiado precisa que, no es materia de cuestionamiento si cuenta o no con un tarifario publicado en sus unidades vehiculares, el hecho materia de procedimiento es la existencia o no de idoneidad en la prestación de sus servicios, en tanto un consumidor espera que, el proveedor cobre el pasaje universitario y/o medio en la proporción que la norma establece,



circunstancia que será analizada para determinar responsabilidades de corresponder.

41. En cuanto al mecanismo empleado por la Secretaría Técnica, para recabar información, conforme se ha desarrollado este cuenta con toda la formalidad exigida por ley, cabe señalar que la persona que facilitó la diligencia de inspección se encontraba brindando el servicio, de allí que brindo información de la cual tiene conocimiento, como es la información sobre los precios, y la asociación a la que pertenece la empresa, cabe precisar que contrariamente a lo alegado por el denunciado la información puede ser brindado por cualquier persona, dependiente o trabajador que se encuentre brindando los servicios que presta el denunciado, como se ha dado en el caso concreto.
42. En cuanto al hecho imputado se advierte que, en fecha 12 de junio de 2017, la Secretaría Técnica realizó una investigación remota mediante documento denominado "Entrevista" con la finalidad de constatar las reales condiciones en las que el denunciado brinda sus servicios, cabe precisar que personal del denunciado facilitó la referida entrevista, mediante la cual se recabó la información que realiza el cobro del pasaje entero de S/. 0.80.
43. Por otra parte, el denunciado en atención al requerimiento de información realizado por la Secretaría Técnica informó el costo de pasaje entero S/. 1.20, y pasaje universitario S/. 0.60.
44. Al respecto, 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 material⁹; 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, cobra por pasaje entero S/. 0.80 distinto al monto señalado en base a un estudio de costos, en esa misma línea el costo de pasaje medio y/o universitario que señala en base estudio de costos es de S/. 0.60, 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/. 0.60.

⁹ 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.



45. Finalmente argumentó que, en cuanto a las reales condiciones del servicio, la empresa sujeta sus tarifas a un estudio técnico operativo, en base al cual la tarifa es S/. 1.20 pasaje entero, pasaje medio S/.0.60, ahora si existe una negociación de carácter privado sobre los costos entre cliente y prestador del servicio, es netamente de naturaleza civil, pues la constitución permite realizar negociaciones en la relación jurídico sustancial, siempre y cuando ambas partes antes de acuerdo y no vulnere ningún derecho a las buenas costumbres, claramente con ello queda demostrado que, si realiza el descuento sobre la tarifa entera para los pasajes, no es motivo para que obligatoriamente realice un descuento en la tarifa universitaria, puesto que el costo normal que cobra es pasaje entero S/. 1.20, así tal cual está expuesto en todas las unidades vehiculares, y únicamente sostendría una posible infracción si la empresa en claro abuso cobraría un monto superior al publicado y expresado a los clientes, hecho que no sucede en el presente caso.
46. Al respecto la Comisión advierte que, el denunciado reconoce que realiza descuento sobre la tarifa entera para los pasajes, es decir cobra pasajes diferentes a la tarifa fijada por el denunciado, hecho que, si bien no es materia de procedimiento, sin embargo, permite colegir que las reales condiciones en las que brinda el servicio no se pueden ver reflejadas en las tarifas que publica el denunciado; asimismo se precisa que dicha información ha sido constatada por la Secretaría Técnica mediante la entrevista, en la que se dejó constancia que cobra S/. 0.80 por pasaje entero, de allí que la tarifa que adjuntó no acredita que en efecto cumple con su obligación.
47. En cuanto al hecho alegado por el denunciado que, *“no es motivo para que obligatoriamente realice un descuento en la tarifa universitaria”*, esta 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 acuerdo entre las partes; 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, una interpretación contraria desconocería el carácter de obligatoriedad y generalidad de la norma jurídica, permitiendo que el proveedor cobre un solo monto bajo sin distinguir que el usuario puede ser un adulto y/o universitario (medio); generando situaciones exentas de responsabilidad como pretende el denunciado en el presente caso.
48. 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. Graduación de la Sanción

49. El artículo 110^o 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.¹⁰
50. 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
51. 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

¹⁰ **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.



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.

52. Por lo anteriormente expuesto corresponde sancionar a la Empresa de Servicios Expreso Santiago 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

53. 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.
54. 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 115° y 116° del mismo cuerpo normativo¹¹, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

¹¹ 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 115°.- 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



55. 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.
56. Habiéndose determinado la responsabilidad administrativa por infracción del artículo 19° 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 la Empresa de Servicios Expreso Santiago 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.

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 116°.- 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 inexecutable 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:
 - (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.



57. Además, la Empresa de Servicios Expreso Santiago 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.
58. Debe advertirse a la Empresa de Servicios Expreso Santiago 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 Código¹².
59. 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 la EMPRESA DE SERVICIOS EXPRESO SANTIAGO S.A., por infracción del artículo 19º de la Ley Nº 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 la EMPRESA DE SERVICIOS EXPRESO SANTIAGO S.A., con una multa de 1 UIT¹³ (Una Unidad Impositiva Tributaria) por infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹² 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.

¹³ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de **Código Único de Multa Nº 2018000009435** 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.



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 Consumidor¹⁴.

TERCERO: Ordenar a la EMPRESA DE SERVICIOS EXPRESO SANTIAGO 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 la EMPRESA DE SERVICIOS EXPRESO SANTIAGO 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° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

QUINTO: Informar a la EMPRESA DE SERVICIOS EXPRESO SANTIAGO 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 N° 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 216.2° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho

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.

14 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.

15 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 006-2018/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

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