

RESOLUCIÓN FINAL N° 1662-2015/CC2

EXPEDIENTE : 262-2014/CC2 SIA
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2
(Comisión)
ADMINISTRADO : TRANSPORTES Y SERVICE CANADA S.A.¹
(Empresa)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE INFORMAR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTRAS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TERRESTRE
SANCIÓN : 40 UIT

Lima, 24 de setiembre de 2015

I. ANTECEDENTES

1. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor mediante Memorando 3504-2012/CPC, encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) realizar acciones de supervisión a las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Lima a efectos de verificar el cumplimiento de Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código).
2. El objetivo consistió en verificar si el cobro por concepto de pasaje universitario no excedía el 50% del valor del pasaje adulto –conforme lo dispuesto por la Ley 26271– y si la información de los tarifarios del servicio prestado por dichas empresas es puesto a disposición de los consumidores de forma clara, oportuna y si resulta veraz.
3. En el Informe 387-2014/GSF, la GSF concluyó lo siguiente:

“III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

41. **TRANSPORTES Y SERVICE CANADA S.A.** habría infringido lo establecido en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, al brindar información a su público usuario -desde el 24 de agosto de 2012- sobre el costo por pasaje universitario, la cual no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo. En ese sentido se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo.
42. **TRANSPORTES Y SERVICE CANADA S.A.** habría incumplido con lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, al haber realizado el cobro por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido

¹ El administrado se encuentra registrado con RUC 20139278985 y con domicilio fiscal en La Av. Hermes 132, Urb. Olimpo, Ate, Lima.

para dicha tarifa según la normativa correspondiente. En ese sentido se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo. (...)

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

***“PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de **TRANSPORTES Y SERVICE CANADA S.A.** por presunta infracción a lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por brindar a su público usuario, información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo, sobre el costo por pasaje universitario.*

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

5. El 3 de febrero de 2015 la Empresa presentó sus descargos alegando lo siguiente:
- (i) Existen varios tramos y secciones del recorrido, tramos de ruta de interconexión los cuales exigen un tratamiento diferente de la tarifa, toda vez que no está regulado por la Ley 26271 que solo hace referencia a tramos urbanos e interurbanos, conforme a la definición que se hace en el numeral 52 del artículo 5 de la Ordenanza 1599.
 - (ii) El Decreto Supremo 017-2009-MTC aprueba el Reglamento de Administración de Transporte (RENAT), donde define al Transporte Provincial como el transporte regular que se brinda al interior de una provincia.
 - (iii) De acuerdo a los tarifarios se puede apreciar:
 - a) Tarifario de la Ruta IM-04 se aprecia 9 tramos que comprende recorridos de interconexión, sin embargo, solo se fijó como tarifa de medio pasaje S/. 1.00 independiente si la tarifa del pasaje adulto es superior (en un caso llega a S/. 2.80).
 - b) Tarifario de la ruta IM-11 se aprecia 8 tramos que comprende recorridos de interconexión, cuyo pasaje adulto llega a S/. 2.40 y S/. 2.80, sin embargo, figura como pasaje universitario S/. 1.00.
 - (iv) En ese sentido, la tarifa única de S/. 1.00 plantea compensar todos los recorridos que se hagan ya sean urbanos, interurbanos o interconectados,

por lo que, se pretendió manejar una tarifa plana que en la práctica beneficia a los estudiantes universitarios. Sin embargo, se ha dispuesto la modificación de los tarifarios.

- (v) El vehículo de placa MIP-734 pertenece a un tercero y corresponde a un camión modelo Canter registrada en Chiclayo, por lo que dicho medio probatorio debe desestimarse.
- (vi) Debe tomarse en cuenta lo relacionado al principio de razonabilidad y la presunción de licitud señalada en la Ley 27444 – Ley de procedimiento administrativo general (en adelante, LPAG), toda vez que no se ha generado queja por parte del público usuario y no se buscó obtener beneficio en la tarifa plana de S/. 1.00.

II. ANÁLISIS

Sobre el deber de información

6. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo.
7. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas. En atención a ello, la información proporcionada debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
8. En el artículo 1 de la Ley 26271, Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, se reconoce el derecho al medio pasaje para los alumnos universitarios y de institutos superiores universitarios, en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos².
9. Asimismo, en el artículo 3³ de la referida Ley se establece que el precio del pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder el 50% del precio del pasaje adulto.

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

Artículo 1.-

El derecho a pases libres y a pases diferenciados y el derecho a pases cobrados por la empresa de servicios de transporte de pasajeros del ámbito urbano e interurbano del país, sólo se aplicaran tratándose de: (...)

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

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

Artículo 3.-

SANTA ANITA	CANEVARO	S/. 2
SALAMANCA	JESUS MARIA - OV. BRASIL	S/. 2
SALAMANCA	CATOLICA - SAN MARCOS	S/. 3
SALAMANCA	AV. JOSE GRANDA	S/. 1.00
SALAMANCA	SANTA ROSA	S/. 1.20
SANTA ROSA	JOSE GRANDA	S/. 1.50
SANTA ROSA	SAN MARCOS - CATOLICA	S/. 2.1
SANTA ROSA	OVALO BRASIL	S/. 3.00
SANTA ROSA	AREQUIPA	S/. 1.50
SANTA ROSA	CANADA	S/. 2.00
CATOLICA-S MARCOS	AV. AREQUIPA - LINCE	S/. 1.50
CATOLICA-S MARCOS	AV. CANADA	S/. 2.00
ESCOLAR	UNIVERSITARIO	UNIVERSITARIO INTERURBANO
S/. 0.50	S/. 1.00	S/. 1.20
		UNIVERSITARIO DIRECTO
		S/. 1.80

DESPUES DE LAS 12:00 HORAS TENDRA UN RECARGO DEL 50%. DOMINGO Y FERIADOS LA TARIFA TENDRA UN RECARGO DEL 50%. LOS DIAS 1° DE ENERO, 28 - 29 DE JULIO Y 24 - 25 DE DICIEMBRE TENDRA UN RECARGO DEL 50% DESDE LAS 12:00 DEL MEDIO DIA DE LA VESPERA.

Fotos obrantes en fojas 20 y 21 del expediente

(ii) Vehículo con placa A9W-797

14. El mismo día, otra unidad de transporte de la Empresa correspondiente a la Ruta **IM-04** fue abordada por un supervisor de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes en el interior del vehículo, tal como se demuestra a continuación:

TRANS SERVICE CANADA		
TARIFA		
RUTA IM-04		
URBANO	DIRECTO	
S/. 1.50	S/. 4.00	
CERES	OVALO SANTA ANITA	S/. 1.00
CERES	SALAMANCA	S/. 1.50
CERES	VIA EXPRESA	S/. 2.00
CERES	JESUS MARIA	S/. 2.40
CERES	UNIVERSITARIA	S/. 3.40
CERES	SANTA ROSA	S/. 4.00
OVALO SANTA ANITA	CANADA - AREQUIPA	S/. 1.50
OVALO SANTA ANITA	CANEVARO - PARQUE BOMBEROS	S/. 1.50
OVALO SANTA ANITA	JESUS MARIA - SAN FELIPE - LA MAR	S/. 2.40
OVALO SANTA ANITA	SAN MARCOS - LA CATOLICA	S/. 2.00
OVALO SANTA ANITA	JOSE GRANDA	S/. 3.40
OVALO SANTA ANITA	SANTA ROSA	S/. 3.00
SALAMANCA	CANEVARO	S/. 1.50
SALAMANCA	JESUS MARIA - OV. BRASIL	S/. 1.50
SALAMANCA	CATOLICA - SAN MARCOS	S/. 2.40
SALAMANCA	AV. JOSE GRANDA	S/. 2.00
SALAMANCA	SANTA ROSA	S/. 3.40
SANTA ROSA	JOSE GRANDA	S/. 1.00
SANTA ROSA	SAN MARCOS - CATOLICA	S/. 1.50
SANTA ROSA	OVALO BRASIL	S/. 1.50
SANTA ROSA	AREQUIPA	S/. 2.00
SANTA ROSA	CANADA	S/. 3.00
CATOLICA-S MARCOS	AV. AREQUIPA - LINCE	S/. 1.50
CATOLICA-S MARCOS	AV. CANADA	S/. 2.00
ESCOLAR	UNIVERSITARIO	UNIVERSITARIO INTERURBANO
S/. 0.50	S/. 1.00	S/. 1.20
		UNIVERSITARIO DIRECTO
		S/. 1.80

DESPUES DE LAS 12:00 HORAS TENDRA UN RECARGO DEL 50%. DOMINGO Y FERIADOS LA TARIFA TENDRA UN RECARGO DEL 50%. LOS DIAS 1° DE ENERO, 28 - 29 DE JULIO Y 24 - 25 DE DICIEMBRE TENDRA UN RECARGO DEL 50% DESDE LAS 12:00 DEL MEDIO DIA DE LA VESPERA.

Foto obrante a foja 22 y 23 del expediente

(iii) Vehículo con placa B2C-755

15. El 17 de julio de 2014, la unidad de la Empresa correspondiente a la Ruta correspondiente a la Ruta IM-11 fue abordada por un supervisor de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes en el interior del vehículo, tal como se demuestra a continuación:

TRANS SERVICE CANADA		
TARIFA		
D.P.L. 051		
IM-11	URBANO	DIRECTO
	S/ 1.50	S/ 3.00
VITARTE - CERES	AV. CONSTRUCTORES - AV. LA MOLINA	S/ 1.00
VITARTE - CERES	OLIMPO - SALAMANCA	S/ 1.20
VITARTE - CERES	AV. CANADA	S/ 1.50
VITARTE - CERES	CANEVARO - SAN FELIPE	S/ 1.60
VITARTE - CERES	JESUS MARIA - BOLIVAR	S/ 2.00
VITARTE - CERES	CATOLICA - SAN MARCOS	S/ 2.20
VITARTE - CERES	CALLAO AV. COLONIAL - MINCA	S/ 3.00
OVALO - PTE. STA. ANITA	AV. CANADA	S/ 1.40
OVALO - PTE. STA. ANITA	PARDO DE ZEZA - CANEVARO	S/ 1.60
OVALO - PTE. STA. ANITA	JESUS MARIA - TODO BOUVAR	S/ 1.80
OVALO - PTE. STA. ANITA	UNIV. CATOLICA - SAN MARCOS	S/ 2.00
SALAMANCA	CANEVARO - PQUE BOMBEROS	S/ 1.40
SALAMANCA	JESUS MARIA - BOLIVAR	S/ 1.60
SALAMANCA	UNIV. CATOLICA - SAN MARCOS	S/ 1.80
SALAMANCA	AV. COLONIAL	S/ 2.00
CANADA	MINCA	S/ 2.40
AV. COLONIAL - MINCA	JESUS MARIA - BOLIVAR	S/ 1.40
AV. COLONIAL - MINCA	UNIV. SAN MARCOS - LA CATOLICA	S/ 1.20
AV. COLONIAL - MINCA	PUEBLO USSE - JESUS MARIA	S/ 1.50
AV. COLONIAL - MINCA	AV. CANEVARO - AV. CANADA	S/ 1.80
AV. COLONIAL - MINCA	OV. STA. ANITA	S/ 2.40
MAYORAZGO - HUACACHIN	AV. LA MOLINA - CONSTRUCTORES	S/ 2.80
METRO-COLONIAL FAUCETT	OV. STA. ANITA	S/ 1.00
	AV. ARGENTINA - MINCA	S/ 1.00

ESCOLAR S/ 0.50 UNIVERSITARIO URBANO S/ 1.00 UNIVERSITARIO DIRECTO S/ 1.50

DESDE LAS 17:00 HORAS TIENDE UN RECARGO DEL 50%. DOMINGO Y FERIADOS LA TABLA TIENDE UN RECARGO DEL 50%. LOS DIAS 11 DE ENERO, 28, 29 DE JULIO Y 24, 25 DE DICIEMBRE TIENDE UN RECARGO DEL 50% DESDE LAS 12:00 HORAS MEDIO DIA DE LA VIGERIA.

Fotos que obran en el folio 27 y 28 del expediente

16. Como se ha podido observar en los tarifarios de las unidades supervisadas, la información que se brinda al consumidor es la siguiente:

Tarifario
año
Ruta IM-

DISTANCIA	TARIFA ZONIFICADA
DIRECTO	4.00
URBANO	1.50
Ceres - Ovalo Santa Anita	1.00
Ceres- Salamanca	1.50
Ceres- Via Expresa	2.00
Ceres-Jesus Maria	2.40
Ceres-Universitaria	3.40
Ceres-Santa Rosa	4.00
Ovalo Santa Anita- Canada-Arequipa	1.50
Ovalo Santa Anita- Canevaro-Parque Bomberos	1.80
Ovalo Santa Anita-Jesus Maria-San Felipe-La Mar	2.40
Ovalo Santa Anita-San Marcos-Catolica	2.80
Ovalo Santa Anita-Jose Granda	3.40
Ovalo Santa Anita-Santa Rosa	3.80
Salamanca-Canevaro	1.50
Salamanca-Jesus Maria-Ov. Brasil	1.80
Salamanca-Catolica-San marcos	2.40
Salamanca - Av. Jose Granda	2.80
Salamanca - Santa Rosa	3.40
Santa Rosa - Jose Granda	1.00
Santa Rosa - San Marcos-Catolica	1.20
Santa Rosa - Ovalo Brasil	1.50
Santa Rosa - Arequipa	2.00
Santa Rosa - Canada	3.00
Catolica-S. Marcos - Av. Arequipa - Lince	1.50
Catolica-S. Marcos - Av. Canada	2.00

del
2012:
04

DISTANCIA	TARIFAS DEL PASAJE UNIVERSITARIO SEGÚN TARIFARIO ZONIFICADO
UNIVERSITARIO URBANO	1.00
UNIVERSITARIO INTERURBANO	1.20
UNIVERSITARIO DIRECTO	1.80

Tarifario del año 2014: Ruta IM-11

DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO
DIRECTO	3.00
URBANO	1.50
Vitarte - Ceres - Av. Constructores- Av. La Molina	1.00
Vitarte - Ceres - Olimpo - Salamanca	1.20
Vitarte - Ceres - Av. Canada	1.50
Vitarte - Ceres - Canevaro - San Felipe	1.60
Vitarte - Ceres - Jesus Maria -Bolivar	2.00
Vitarte - Ceres - Catolica - San Marcos	2.20
Vitarte - Ceres - Callao-Av. Colonial - Minka	3.00
Ovalo - Pte Sta Anita - Av. Canada	1.40
Ovalo - Pte Sta Anita - Av. Pardo de Zela - Canevaro	1.60
Ovalo - Pte Sta Anita - Jesus Maria - Todo Bolivar	1.80
Ovalo - Pte Sta Anita -Univ. Catolica- San Marcos	2.00
Salamanca-Canevaro -Pque. Bomberos	1.40
Salamanca-Jesus Maria-Bolivar	1.60
Salamanca- Univ. Catolica-San marcos	1.80
Salamanca - Av. Colonial	2.00
Salamanca - Minka	2.40
Canada - Jesus Maria- Bolivar	1.40
Av. Colonial - Minka- Univ. San Marcos- La Catolica	1.20
Av. Colonial - Minka- Pueblo Libre - Jesus Maria	1.50
Av. Colonial - Minka- Av. Canevaro - Av. Canada	1.80
Av. Colonial - Minka- Ov. Santa Anita	2.40
Av. Colonial - Minka- Av. La Molina - Constructores - Av. La Molina - Constructores	2.80
Mayorazgo-Huachichilco	1.00
Metro-Colonial - Faucett-Av. Argentina - Minka	1.00

DISTANCIA	TARIFAS DEL PASAJE UNIVERSITARIO SEGÚN TARIFARIO ZONIFICADO
UNIVERSITARIO URBANO	1.00
UNIVERSITARIO DIRECTO	1.50

17. De lo expuesto, se verifica que los pasajes de la Empresa se encuentran clasificados en el primer tarifario, pasajes denominados "URBANO", "DIRECTO", pasajes según la distancia, "UNIVERSITARIO URBANO", "UNIVERSITARIO INTERURBANO" "UNIVERSITARIO DIRECTO", "ESCOLAR" y "POR RUTAS DE

RECORRIDO”. Asimismo, en el segundo tarifario se elimina el pasaje denominado “UNIVERSITARIO INTERURBANO” “manteniendo las demás denominaciones y pasajes según la distancia.

18. Al respecto, teniendo en cuenta que la normativa aplicable a la prestación del servicio de transporte público no hace referencia a los conceptos “URBANO”, “DIRECTO” o “POR RUTAS DE RECORRIDO”, los pasajes denominados con tal clasificación por parte de la Empresa corresponderían al pasaje adulto; por lo que, la información que se brinde a través de los tarifarios en relación a estos, servirá como referencia para determinar el costo del pasaje universitario.
19. Teniendo en cuenta lo señalado, la Empresa en once (11) de las veintiséis (26) denominaciones del pasaje adulto de la **Ruta IM-04**, la tarifa del pasaje universitario excede el porcentaje máximo establecido en la norma⁵, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO MÍNIMA COBRADA	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDIÓ
DIRECTO	4.00	1.00	2.00	NO
URBANO	1.50	1.00	0.75	SI
Ceres - Ovalo Santa Anita	1.00	1.00	0.50	SI
Ceres- Salamanca	1.50	1.00	0.75	SI
Ceres- Via Expresa	2.00	1.00	1.00	NO
Ceres-Jesus Maria	2.40	1.00	1.20	NO
Ceres-Universitaria	3.40	1.00	1.70	NO
Ceres-Santa Rosa	4.00	1.00	2.00	NO
Ovalo Santa Anita- Canada-Arequipa	1.50	1.00	0.75	SI
Ovalo Santa Anita- Canevaro-Parque Bomberos	1.80	1.00	0.90	SI
Ovalo Santa Anita-Jesus Maria-San Felipe-La Mar	2.40	1.00	1.20	NO
Ovalo Santa Anita-San Marcos-Catolica	2.80	1.00	1.40	NO
Ovalo Santa Anita-Jose Granda	3.40	1.00	1.70	NO
Ovalo Santa Anita-Santa Rosa	3.80	1.00	1.90	NO
Salamanca-Canevaro	1.50	1.00	0.75	SI
Salamanca-Jesus Maria-Ov. Brasil	1.80	1.00	0.90	SI
Salamanca-Catolica-San marcos	2.40	1.00	1.20	NO
Salamanca - Av. Jose Granda	2.80	1.00	1.40	NO
Salamanca - Santa Rosa	3.40	1.00	1.70	NO
Santa Rosa - Jose Granda	1.00	1.00	0.50	SI
Santa Rosa - San Marcos-Catolica	1.20	1.00	0.60	SI
Santa Rosa - Ovalo Brasil	1.50	1.00	0.75	SI
Santa Rosa - Arequipa	2.00	1.00	1.00	NO
Santa Rosa - Canada	3.00	1.00	1.50	NO
Catolica-S. Marcos - Av. Arequipa - Lince	1.50	1.00	0.75	SI
Catolica-S. Marcos - Av. Canada	2.00	1.00	1.00	NO

20. Por otro lado, en relación a la **Ruta IM-11**, se ha verificado que en diecisiete (17) de los veintiséis (26) denominaciones del pasaje adulto, la tarifa del pasaje universitario excede el porcentaje máximo establecido en la norma⁶, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

⁵ Considerando que el pasaje regular cobrado a los universitario es el mínimo (“UNIVERSITARIO-URBANO”) de S/. 1.00 y que los pasajes “UNIVERSITARIO-INTERMEDIO” y “UNIVERSITARIO-DIRECTO” sólo se cobran en los recorridos más largos.

⁶ Idem.

DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO MÍNIMA COBRADA	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDIÓ
DIRECTO	3.00	1.00	1.50	NO
URBANO	1.50	1.00	0.75	SI
Vitarte - Ceres - Av. Constructores - Av. La Molina	1.00	1.00	0.50	SI
Vitarte - Ceres - Olimpo Salamanca	1.20	1.00	0.60	SI
Vitarte - Ceres - Av. Canada	1.50	1.00	0.75	SI
Vitarte - Ceres - Canevaro - San Felipe	1.60	1.00	0.80	SI
Vitarte - Ceres - Jesus María - Bolívar	2.00	1.00	1.00	NO
Vitarte - Ceres - Católica - San Marcos	2.20	1.00	1.10	NO
Vitarte - Ceres - Callao - Av. Colonial	3.00	1.00	1.50	NO
Ovalo-Pte. Santa Anita- Av. Canada	1.40	1.00	0.70	SI
Ovalo-Pte. Santa Anita- Pardo de Zela - Canevaro	1.60	1.00	0.80	SI
Ovalo-Pte. Santa Anita- Jesus María - Todo Bolívar	1.80	1.00	0.90	SI
Ovalo-Pte. Santa Anita- Univ. Católica - San Marcos	2.00	1.00	1.00	NO
Salamanca - Canevaro - Pque. Bomberos	1.40	1.00	0.70	SI
Salamanca - Jesus María - Bolívar	1.60	1.00	0.80	SI
Salamanca - Univ. Católica- San Marcos	1.80	1.00	0.90	SI
Salamanca - Av. Colonial	2.00	1.00	1.00	NO
Salamanca - Minka	2.40	1.00	1.20	NO
Canada - Jesus María - Bolívar	1.40	1.00	0.70	SI
Av. Colonial - Minka - Univ. San Marcos - La Católica	1.20	1.00	0.60	SI
Av. Colonial - Minka - Pueblo Libre - Jesus María	1.50	1.00	0.75	SI
Av. Colonial - Minka - Av. Canevaro - Av. Canada	1.80	1.00	0.90	SI
Av. Colonial - Minka - Ov. Sta. Anita	2.40	1.00	1.20	NO
Av. Colonial - Minka - Av. Argentina - Minka	2.80	1.00	1.40	NO
Mayorazgo - Huarochiri - Ov. Sta Anita	1.00	1.00	0.50	SI
Metro - Colonial -Faucett - Av. Argentina - Minka	1.00	1.00	0.50	SI

21. De lo señalado se evidencia que, la Empresa consignaría a través de sus tarifarios, información que no resulta veraz, toda vez que, la información que difunde como valor de pasaje universitario no se condice con lo establecido en la normativa correspondiente.
22. En sus descargos, la Empresa manifestó en su defensa que existen varios tramos y secciones del recorrido, tramos de ruta de interconexión los cuales exigen un tratamiento diferente de la tarifa, toda vez que no está regulado por la Ley 26271,

la misma que solo hace referencia a tramos urbanos e interurbanos, conforme a la definición que se hace en el numeral 52 del artículo 5 de la Ordenanza 1599.

23. Del mismo modo, el administrado señala que en el Reglamento de Administración de Transporte (RENAT), aprobado mediante Decreto Supremo 017-2009-MTC, se define al Transporte Provincial como el transporte regular que se brinda al interior de una provincia.
24. En ese sentido, el administrado manifiesta que de acuerdo a los tarifarios se puede apreciar:
 - a) Tarifario de la Ruta IM-04 se aprecia 9 tramos que comprende recorridos de interconexión, sin embargo, solo se fijó como tarifa de medio pasaje S/. 1.00 independiente si la tarifa del pasaje adulto es superior (en un caso llega a S/. 2.80).
 - b) Tarifario de la ruta IM-11 se aprecia 8 tramos que comprende recorridos de interconexión, cuyo pasaje adulto llega a S/. 2.40 y S/. 2.80, sin embargo, figura como pasaje universitario S/. 1.00.
25. Por lo que, el administrado señala que en concordancia con lo manifestado precedentemente la tarifa única de S/. 1.00 plantea compensar todos los recorridos que se hagan ya sean urbanos, interurbanos o interconectados, por lo que, se pretendió manejar una tarifa plana que en la práctica beneficia a los estudiantes universitarios. Sin embargo, se ha dispuesto la modificación de los tarifarios.
26. Sobre el particular, se debe señalar al administrado que en el numeral 54⁷ del artículo 5 de la "Ordenanza que regula la prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en Lima Metropolitana" - Ordenanza 1599 se establece:

*"54. **Rutas de Interconexión.**- Es la ruta cuyo recorrido se realiza entre dos provincias con continuidad urbana debidamente reconocida, conforme a lo establecido por la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, y el Decreto Supremo N° 017- 2009-MTC - RNAT.*

El acceso y la permanencia de las rutas de interconexión se regirán conforme a los Acuerdos de Régimen de Gestión Común del Transporte celebrados. En todos los casos, dichos acuerdos deberán cumplir con lo prescrito por ley".

⁷ **Ordenanza 1599 - Ordenanza que regula la prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en Lima Metropolitana:**
Artículo 5.- Definiciones

(...)

54. Rutas de Interconexión.- Es la ruta cuyo recorrido se realiza entre dos provincias con continuidad urbana debidamente reconocida, conforme a lo establecido por la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, y el Decreto Supremo N° 017- 2009-MTC - RNAT.

El acceso y la permanencia de las rutas de interconexión se regirán conforme a los Acuerdos de Régimen de Gestión Común del Transporte celebrados. En todos los casos, dichos acuerdos deberán cumplir con lo prescrito por ley.

27. Cabe señalar al administrado, que de acuerdo a lo establecido en el Código, es obligación de los proveedores brindar a los consumidores toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. En esa línea, debe adoptar las medidas pertinentes a fin de que los consumidores puedan conocer las condiciones en las que se presta el servicio de transporte, en este caso mediante los precios señalados en el tarifario.
28. En ese sentido, de los medios probatorios (folios 20 a 21, 23 y 27) se observa que los pasajes universitario oscilan desde S/. 1.00 hasta S/. 1.80 en la ruta IM-04 y de S/. 1.00 hasta S/. 1.50 en la ruta IM-11, por lo que no existe la figura de la tarifa única de S/. 1.00 señalada por el administrado.
29. En consecuencia, lo alegado por el administrado no le exime de su obligación de informar las condiciones del servicio prestado. En consecuencia, debe rechazarse lo argumentado por la Empresa.
30. De otro lado, señala el administrado que el vehículo de placa MIP-734 pertenece a un tercero y corresponde a un camión modelo Canter registrada en Chiclayo, por lo que dicho medio probatorio debe desestimarse.
31. Al respecto, es preciso señalar que el presente procedimiento administrativo sancionador se le inicio al administrado en base a las supervisiones realizadas los días 24 de agosto de 2012 y 17 de julio de 2014 a los vehículos de placa WIE-778, A9W-797 y B2C-755 y no al vehículo de placa MIP-734, por lo que carece de validez lo señalado por el administrado.
32. Finalmente, el administrado señala que debe tomarse en cuenta el principio de razonabilidad y la presunción de licitud, toda vez que no se ha generado queja por parte del público usuario y no se buscó obtener beneficio en la tarifa plana de S/. 1.00.
33. Al respecto, cabe aclarar que este Colegiado en la elaboración de sus respectivas resoluciones y al momento de sancionar toma en cuenta el principio de razonabilidad establecido en la LPAG.
34. Asimismo, cabe señalar que en el numeral 9 del artículo 230 de la LPAG⁸, se encuentra el principio de presunción de licitud el cual establece que las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no se cuenten con evidencia en contrario.

⁸ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

35. En ese sentido, en virtud del principio de licitud las autoridades deben presumir que los administrados actuaron acorde a derecho, mientras no exista una resolución administrativa que declare lo contrario.
36. De la revisión del informe de Supervisión así como de la Resolución del Inicio del presente procedimiento administrativo sancionador no se ha vulnerado el principio de licitud, en tanto no se determinó que la Empresa brinda información sobre el costo por pasaje universitario que no resulta veraz.
37. Sin embargo, de la revisión de los tarifarios que la Empresa brinda a su público usuario – desde el 24 de agosto de 2012 –, este Colegiado considera, que brinda información que no resulta veraz para efectos de tomar una decisión de consumo, sobre el costo del pasaje universitario.
38. Por tanto, corresponde sancionar a la Empresa por infracción a lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

39. De conformidad con la Ley 27181, Ley General de Transporte, son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte⁹.
40. En el artículo IV del Título Preliminar¹⁰ del Código se establece que los proveedores son personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado,

⁹ **LEY 27181, LEY GENERAL DE TRANSPORTE**

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

20.1 Son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPÍ, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.

20.2 Asimismo el INDECOPÍ está facultado según sus Propias normas a aplicar la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia.

¹⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo IV del Título Preliminar.- Definiciones

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

2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

que habitualmente fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

41. En el artículo 18¹¹ del Código se indica que idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros.
42. En el artículo 19 del Código, se establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
43. Los proveedores deben brindar los productos y servicios en las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
44. En el artículo 1 de la Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, Ley 26271, se reconoce el derecho al medio pasaje para los alumnos universitarios y de institutos superiores universitarios, en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos.
45. Asimismo, en el artículo 3 de la referida Ley se establece que el precio del pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder el 50% del precio del pasaje adulto.
46. Al respecto, como consecuencia de la acción de supervisión efectuada con fecha 17 de julio de 2014, a las 12:05 horas, el supervisor de la GSF y la señorita Kerly Vanessa Villanueva Portella, recibieron los boletos 133468 y 133469 (folio 26) denominados como "ADULTO"; tal como se aprecia a continuación:

-
2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
 3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
 4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

¹¹ **LEY 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

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

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

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



47. Asimismo, cabe señalar que la Empresa manifiesta que cobra como tarifa plana, para todas las rutas, el monto de S/. 1.00 con lo cual compensa todos los recorridos que se hagan ya sean urbanos, interurbanos o interconectados.
48. En ese sentido, de lo manifestado por la Empresa se observa lo siguiente:
- **Ruta IM-11**, la tarifa del pasaje universitario excede el porcentaje máximo establecido en la norma en diecisiete (17) casos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

N°	DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIO EXCEDER A:	SE EXCEDIÓ
1	URBANO	1.50	1.00	0.75	SI
2	Vitarte - Ceres - Av. Constructores - Av. La Molina	1.00	1.00	0.50	SI
3	Vitarte - Ceres -Olimpo Salamanca	1.20	1.00	0.60	SI
4	Vitarte - Ceres - Av. Canadá	1.50	1.00	0.75	SI
5	Vitarte - Ceres - Canevaro - San Felipe	1.60	1.00	0.80	SI
6	Ovalo - Pte. Santa Anita - Av. Canadá	1.40	1.00	0.70	SI
7	Ovalo- Pte. Santa Anita - Pardo de Zela - Canevaro	1.60	1.00	0.80	SI
8	Ovalo - Pte. Santa Anita - Jesús María - Todo Bolívar	1.80	1.00	0.90	SI
9	Salamanca - Canevaro - Pque. Bomberos	1.40	1.00	0.70	SI
10	Salamanca - Jesús María - Bolívar	1.60	1.00	0.80	SI
11	Salamanca - Univ. Católica - San Marcos	1.80	1.00	0.90	SI
12	Canadá - Jesús María -	1.40	1.00	0.70	SI

	Bolívar				
13	Av. Colonial - Minka - Univ. San Marcos - La Católica	1.20	1.00	0.60	SI
14	Av. Colonial - Minka - Pueblo Libre - Jesús María	1.50	1.00	0.75	SI
15	Av. Colonial - Minka - Av. Canevaro - Av. Canadá	1.80	1.00	0.90	SI
16	Mayorazgo - Huarochirí - Ov. Santa Anita	1.00	1.00	0.50	SI
17	Metro - Colonial - Faucett - Av. Argentina - Minka	1.00	1.00	0.50	SI

49. Asimismo, se debe indicar de modo general, que el servicio de transporte se encuentra dirigido al público adulto, universitarios y escolares; es posible distinguir que, para el caso de las empresas de transporte, los pasajes denominados como “adulto”, “interurbano”, “urbano”, “zonal”, “regular” y las tarifas por tramo, corresponden al pasaje adulto, por lo que la información que se brinde a través de los tarifarios en relación a estos servirá como referencia para determinar el costo del pasaje universitario.
50. Del mismo modo, se debe señalar al administrado que de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 26271, el precio del pasaje universitario, en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder de 50% del precio adulto.
51. En esa línea de la revisión de los tarifarios y de lo manifestado por la Empresa se observa que en la Ruta IM-11, la Empresa realiza un cobro por concepto de pasaje universitario superior el 50% del valor del pasaje adulto.
52. En consecuencia, para este Colegiado corresponde sancionar a la Empresa por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

Medidas Correctivas

53. En el artículo 105 del Código se establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se repita¹².

¹² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 105.-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

54. En el presente caso quedo acreditado que la Empresa vulneró el deber de información pues no brinda a su público usuario, información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo, sobre el costo por pasaje universitario. Sin embargo, toda vez que no es posible retrotraer los efectos de los hechos materia de infracción este Colegiado considera que no corresponde ordenar medidas correctivas en este extremo.

Graduación de la sanción

55. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
56. El Principio de Razonabilidad¹³ establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.
57. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso¹⁴.

¹³

LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que el orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción;
 - El perjuicio económico causado;
 - La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
 - Las circunstancias de la comisión de la infracción;
 - El beneficio ilegalmente obtenido; y,
 - La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁴

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
 - Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
 - 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,

58. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
59. En la única disposición complementaria final del Decreto Supremo 6-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

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

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
 3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
 4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
 5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
 6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
- Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
 2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
 3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
 4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa ha dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
 5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

60. Teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado la sanción para las siguientes infracciones:

(i) Sobre el deber de información

- **Beneficio ilícito esperado:** producto de la ganancia ilícita estimada obtenida por el administrado al consignar en su tarifario información que no resulta veraz sobre el costo por pasaje universitario. Por lo tanto, la ganancia ilícita esperada está configurada por la cantidad estimada de pasajeros universitarios afectados, multiplicado por la diferencia entre lo consignado en su tarifario como tarifa del pasaje universitario menos la tarifa del pasaje universitario que se debió cobrar, según la normativa vigente.

Existen dos períodos de infracción con diferentes tarifas, por lo que se estimarán dos beneficios esperados, según el período y las rutas supervisadas.

La cantidad de universitarios transportados en la ruta IM-04, en el periodo de infracción setiembre de 2012 a noviembre de 2014, se estima en 1'805,544¹⁵. La afectación de universitarios ocurre en aquellas rutas donde la tarifa de pasaje universitario sobrepasaba lo legalmente permitido. La Empresa contaba con 26 rutas, verificándose la infracción en once (11) de ellas. El cálculo de la ganancia ilícita se muestra en la siguiente tabla:

Ruta: IM-04, Período: setiembre de 2012 a noviembre de 2014

Descripción de Rutas Afectadas	Ganancia Ilícita unitaria (En S/.)	Universitarios que utilizan el transporte	N° Rutas	Universitarios afectados por ruta	Ganancia Ilícita (En S/.)
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio urbano	0.25	1'805,544	26	69,444	17,361.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ceres-Ovalo Santa Anita	0.50	1'805,544	26	69,444	34,722.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ceres-Salamanca	0.25	1'805,544	26	69,444	17,361.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ovalo Santa Anita-Canadá-Arequipa	0.25	1'805,544	26	69,444	17,361.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ovalo Santa Anita-Canevaro-Parque Bomberos	0.10	1'805,544	26	69,444	6,944.40
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Salamanca-	0.25	1'805,544	26	69,444	17,361.00

¹⁵ Resultado de multiplicar (a)*(b)*(c), donde:

- (a) Promedio de pasajeros universitarios transportados = 2,572 por mes por vehículo, según información recogida en las investigaciones realizadas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización
- (b) Número de vehículos de la empresa en la ruta IM-04 según el portal web <http://geocallao.regioncallao.gob.pe> = 26
- (c) Número de meses: setiembre de 2012 a noviembre de 2014 = 27 meses

Canevaro					
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Salamanca-Jesús María-Ov. Brasil	0.10	1'805,544	26	69,444	6,944.40
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Santa Rosa-José Granda	0.50	1'805,544	26	69,444	34,722.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Santa Rosa-San Marcos-Católica	0.40	1'805,544	26	69,444	27,777.60
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Santa Rosa-Ovalo Brasil	0.25	1'805,544	26	69,444	17,361.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Católica-S. Marcos-Av. Arequipa-Lince	0.25	1'805,544	26	69,444	17,361.00
Ganancia Ilícita Total					215,276.40
Ganancia Ilícita Total en UIT					55.9

La cantidad de universitarios transportados en la ruta IM-11, en el periodo de infracción agosto de 2014 a noviembre de 2014, se estima en 195,472¹⁶. La afectación de universitarios ocurre en aquellas rutas donde la tarifa de pasaje universitario sobrepasaba lo legalmente permitido. La Empresa contaba con 26 rutas, verificándose la infracción en diecisiete (17) de ellas. El cálculo de la ganancia ilícita se muestra en la siguiente tabla:

Ruta: IM-11, Período: agosto a noviembre de 2014

Descripción de Rutas Afectadas	Ganancia Ilícita unitaria (En S/.)	Universitarios que utilizan el transporte	N° Rutas	Universitarios afectados	Ganancia Ilícita (En S/.)
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio urbano	0.25	195,472	26	7,518	1,879.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Vitarte-Ceres-Av. Constructores-Av. La Molina	0.50	195,472	26	7,518	3,759.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Vitarte-Ceres-Olimpo Salamanca	0.40	195,472	26	7,518	3,007.20
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Vitarte-Ceres-Av. Canadá	0.25	195,472	26	7,518	1,879.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Vitarte-Ceres-Canevaro-San Felipe	0.20	195,472	26	7,518	1,503.60

¹⁶ Resultado de multiplicar (a)*(b)*(c), donde:

- (a) Promedio de pasajeros universitarios transportados = 2,572 por mes por vehículo, según información recogida en las investigaciones realizadas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización
- (b) Número de vehículos de la empresa en la ruta IM-11 según el portal web <http://geocallao.regioncallao.gob.pe> = 19
- (c) Número de meses: agosto a noviembre de 2014 = 4 meses

Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ovalo-Pte. Santa Anita-Av. Canadá	0.30	195,472	26	7,518	2,255.40
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ovalo-Pte. Santa Anita-Pardo de Zela-Canevaro	0.20	195,472	26	7,518	1,503.60
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ovalo-Pte. Santa Anita-Jesús María-Todo Bolívar	0.10	195,472	26	7,518	751.80
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Salamanca-Canevaro-Pque. Bomberos	0.30	195,472	26	7,518	2,255.40
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Salamanca-Jesús María-Bolívar	0.20	195,472	26	7,518	1,503.60
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Salamanca-Univ. Católica-San Marcos	0.10	195,472	26	7,518	751.80
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Canadá-Jesús María-Bolívar	0.30	195,472	26	7,518	2,255.40
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Av. Colonial-Minka-Univ. San Marcos-La Católica	0.40	195,472	26	7,518	3,007.20
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Av. Colonial-Minka-Pueblo Libre-Jesús María	0.25	195,472	26	7,518	1,879.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Av. Colonial-Minka-Av. Canevaro-Av. Canadá	0.10	195,472	26	7,518	751.80
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Mayorazgo-Huachiro-Ov. Sta. Anita	0.50	195,472	26	7,518	3,759.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Metro-Colonial-Faucett-Av. Argentina-Minka	0.50	195,472	26	7,518	3,759.00
Ganancia Ilícita Total					36,462.30
Ganancia Ilícita Total en UIT					9.4

Sumando la afectación de ambos períodos 55.9 + 9.4, el beneficio ilícito esperado asciende a 65.3 UIT.

- **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, debido a la cantidad de consumidores afectados y la información consignada en el tarifario era de fácil acceso. En consecuencia, corresponde asignar como probabilidad de detección el valor de 1.

61. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

62. En virtud a lo expuesto anteriormente, y teniendo en cuenta el límite legal establecido en la imposición de sanciones¹⁷ corresponde sancionar a TRANSPORTES Y SERVICE CANADA S.A. con una multa ascendente a 40 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)¹⁸.

(ii) Sobre el deber de idoneidad

- **Beneficio ilícito esperado:** producto de la ganancia ilícita estimada obtenida por el administrado al cobrar el precio del pasaje universitario una suma mayor al 50% del precio del pasaje adulto.

Por lo tanto, la ganancia ilícita estimada está configurada por la diferencia de lo cobrado por pasaje universitario y lo que se debió cobrar por pasaje universitario, según la normativa vigente, multiplicado por la cantidad estimada de pasajeros universitarios afectados.

La cantidad de universitarios transportados en el periodo de infracción (Agosto 2014 a Noviembre 2014 se estima en 10,288¹⁹. La afectación de universitarios ocurre en aquellas rutas donde la tarifa de pasaje universitario sobrepasaba lo legalmente permitido. La Empresa contaba con 26 rutas, verificándose la infracción en diecisiete (17) de ellas. El cálculo de la ganancia ilícita se muestra en la siguiente tabla:

Descripción de Rutas Afectadas	Ganancia ilícita unitaria (En S/.)	Universitarios que utilizan el transporte	N° Rutas	Universitarios afectados	Ganancia Ilícita (En S/.)
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio urbano	0.25	10,288	26	395	98.75
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Vitarte-Ceres-Av. Constructores-	0.50	10,288	26	395	197.50

¹⁷ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

(...)

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.

¹⁸ Los ingresos brutos de esta empresa, en el año 2013, ascendieron a S/ 770,385.00, calificando esta empresa como pequeña empresa. Fuente: Expediente 262-2014/CC2 SIA. El anterior monto equivale a 200.1 UIT del año 2015.

¹⁹ Resultado de multiplicar (a)*(b), donde:

(a) Promedio de pasajeros universitarios transportados = 2,572 por mes por vehículo, según información recogida en las investigaciones realizadas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización
(b) Número de meses: agosto a noviembre de 2014 = 4 meses

Av. La Molina					
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Vitarte-Ceres-Olimpo Salamanca	0.40	10,288	26	395	158.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Vitarte-Ceres-Av. Canadá	0.25	10,288	26	395	98.75
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Vitarte-Ceres-Canevaro-San Felipe	0.20	10,288	26	395	79.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ovalo-Pte. Santa Anita-Av. Canadá	0.30	10,288	26	395	118.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ovalo-Pte. Santa Anita-Pardo de Zela-Canevaro	0.20	10,288	26	395	79.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ovalo-Pte. Santa Anita-Jesús María-Todo Bolívar	0.10	10,288	26	395	39.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Salamanca-Canevaro-Pque. Bomberos	0.30	10,288	26	395	118.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Salamanca-Jesús María - Bolívar	0.20	10,288	26	395	79.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Salamanca-Univ. Católica-San Marcos	0.10	10,288	26	395	39.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Canadá - Jesús María - Bolívar	0.30	10,288	26	395	118.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Av. Colonial-Minka-Univ. San Marcos-La Católica	0.40	10,288	26	395	158.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Av. Colonial-Minka-Pueblo Libre-Jesús María	0.25	10,288	26	395	98.75
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Av. Colonial-Minka-Av. Canevaro-Av. Canadá	0.10	10,288	26	395	39.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Mayorazgo-Huachochiri-Ov. Sta. Anita	0.50	10,288	26	395	197.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Metro-Colonial-Faucett-Av. Argentina-Minka	0.50	10,288	26	395	197.50
Ganancia Ilícita Total					1,915.75
Ganancia Ilícita Total en UIT					0.4

En consecuencia, el beneficio ilícito esperado asciende a 0.4 UIT.

- **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, debido a la cantidad de consumidores afectados. En consecuencia, corresponde asignar como probabilidad de detección el valor de 1.

63. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

En virtud a lo expuesto anteriormente, corresponde sancionar a TRANSPORTES Y SERVICE CANADA S.A. con una amonestación.

Sanción final

64. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la Empresa con una multa ascendente a 40 UIT por el deber de información y una amonestación por el deber de idoneidad.
65. Finalmente, corresponde disponer la inscripción de la Empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi cuando la resolución quede firme en sede administrativa, conforme al artículo 119²⁰ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a TRANSPORTES Y SERVICE CANADA S.A. con 40 UIT²¹ por incumplimiento a lo establecido en el artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto brinda a su público usuario, información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo, sobre el costo por pasaje universitario. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Sancionar a TRANSPORTES Y SERVICE CANADA S.A. con amonestación, por incumplimiento a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que cobró por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.

TERCERO: Informar a TRANSPORTES Y SERVICE CANADA S.A. que la resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. El único recurso impugnativo que puede interponerse es el de apelación²² y deberá

²⁰ **LEY 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

²¹ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

²² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo 807

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

presentarse ante la Comisión dentro de los cinco días hábiles contados desde el día siguiente de su notificación; en caso contrario, la resolución quedará consentida²³.

CUARTO: Disponer la inscripción de TRANSPORTES Y SERVICE CANADA 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 119²⁴ de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

MARÍA LUISA EGÚSQUIZA MORI
Presidenta

²³ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

²⁴ **LEY 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.