

RESOLUCIÓN FINAL N° 1450-2015/CC2

EXPEDIENTE : 264-2014/CC2 SIA
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2
(Comisión)
ADMINISTRADO : COOP DE SERV ESP. TRANSP. SOL Y MAR LTDA¹
(TRANSP. SOL Y MAR)
MATERIA : MEDIO PASAJE
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.

SANCIÓN : 85 UIT

Lima, 27 de agosto de 2015

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. Las acciones desarrolladas fueron puestas en conocimiento de esta Comisión mediante el Informe 389-2014/GSF, en el cual se consignó lo siguiente:

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

45. *COOP DE SERV ESP. TRANSP.SOL Y MAR LTDA 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.*
4. Mediante Resolución 1 del 13 de noviembre de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra TRANSP. SOL Y MAR, imputando lo siguiente:

¹ El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20161977773 y domicilio fiscal ubicado en la Calle Cajamarca Mz. H12, Lt. 2, Pj. Nuestra Señora de las Mercedes, Ventanilla – Provincia Constitucional del Callao.

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de **COOP DE SERV ESP. TRANSP.SOL Y MAR LTDA** por presunta infracción a lo establecido los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2º de la Ley N° 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.

5. Pese haber sido válidamente notificado y habiendo transcurrido los plazos otorgados, TRANSP. SOL Y MAR no ha presentado a la fecha sus descargos.

ANÁLISIS

6. En el literal b) del artículo 1² 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 (en adelante, Ley), se reconoce el derecho al pasaje universitario para los alumnos universitarios y de institutos superiores universitarios, en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos.
7. 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.
8. En el artículo 6⁴ de la precitada norma, se establece que en toda unidad de transporte público se deberá exhibir la lista de tarifas vigentes.
9. En el artículo 5, numeral 52, de la Ordenanza 1599 -emitida por la Municipalidad Metropolitana de Lima- que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana, se establece por ruta urbana al *"itinerario o recorrido autorizado a una empresa de transporte autorizada que incluye y/o cruza diferentes vías locales expresas, arteriales y colectoras de Lima Metropolitana. La calificación de una ruta como urbana, se establece de acuerdo con lo que defina complementariamente la GTU"*.
10. Cabe mencionar que la Ordenanza antes señalada, ha previsto únicamente la definición de los términos "ruta urbana", "ruta periférica" y "ruta de interconexión".

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.-

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

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

Artículo 6.-

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

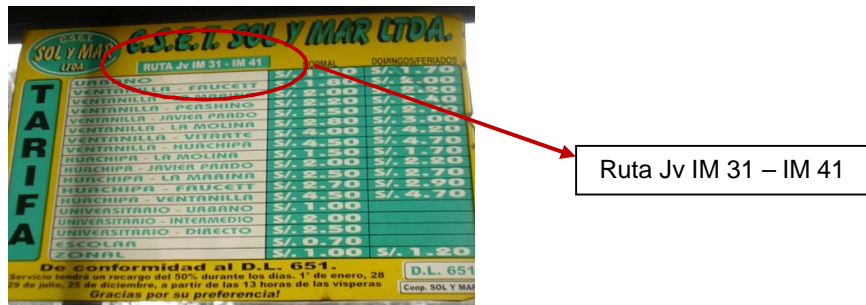
De la información brindada en los tarifarios de Transp. Sol y Mar

11. En el artículo 2⁵ del Código se establece la obligación de los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
12. Siendo esto así, corresponde que los proveedores suministren información que responda a las necesidades de aquellos que la solicitan, toda vez que -de cara a la persona que la requiere- el suministro de información falsa, alterada, inexacta, incompleta, imprecisa o ambigua, defectuosa o deficiente, pueden generar un efecto equivalente al de no contar con información para tomar una decisión, lo cual traerá como consecuencia que el ciudadano adopte una decisión inadecuada. En atención a lo señalado, para el cumplimiento del deber de información a cargo de los proveedores, la información alcanzada deberá satisfacer las cualidades dispuestas en el inciso 2.2 del artículo 2 del Código.
13. Ahora bien, en el caso de las empresas de transporte público el parámetro de información a tenerse como referencia es aquel establecido en la Ley, la misma que señala en su artículo 6 que, en toda unidad de transporte público se deberá exhibir la lista de tarifas vigentes.
14. El fundamento referido a que las unidades de transporte público cuenten con una lista de tarifas, se encuentra en permitir a los consumidores acceder al precio de los pasajes, a efectos que realicen una decisión de consumo eficiente y adecuada, de acuerdo a sus intereses y expectativas; más aún cuando el precio constituye información relevante en tanto permite a los consumidores comparar la oferta existente en el mercado.
15. En el presente caso, el 24 de agosto y 05 de octubre de 2012; y 17 de junio de 2014, se efectuaron cuatro (04) acciones de supervisión a diferentes unidades de transporte público de TRANSP. SOL Y MAR, cuyas ruta asignadas son IM-31 y IM-41. Dichas acciones de supervisión, tuvieron como finalidad verificar la información brindada mediante los tarifarios de las unidades de transporte.
16. Como resultado de las referidas acciones se tuvieron los siguientes resultados:
 - (i) **Vehículo con placa A7Y-787:**
17. El 24 de agosto de 2012, la unidad de la TRANSP. SOL Y MAR correspondiente a la placa A7Y-787 fue abordada, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes en el interior del vehículo, tal como se demuestra a continuación (folio 22):

⁵ LEY 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

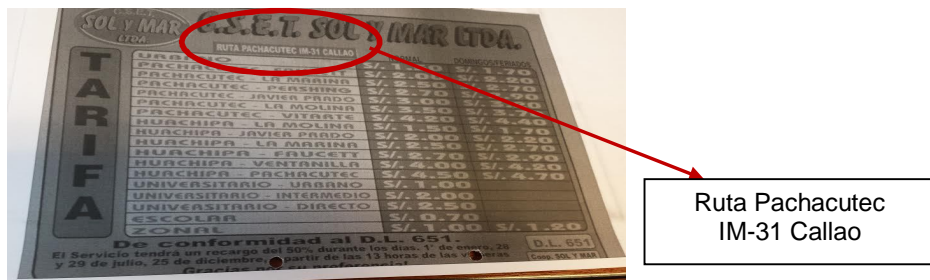
Artículo 2.- Información relevante

- 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor 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.
- 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.



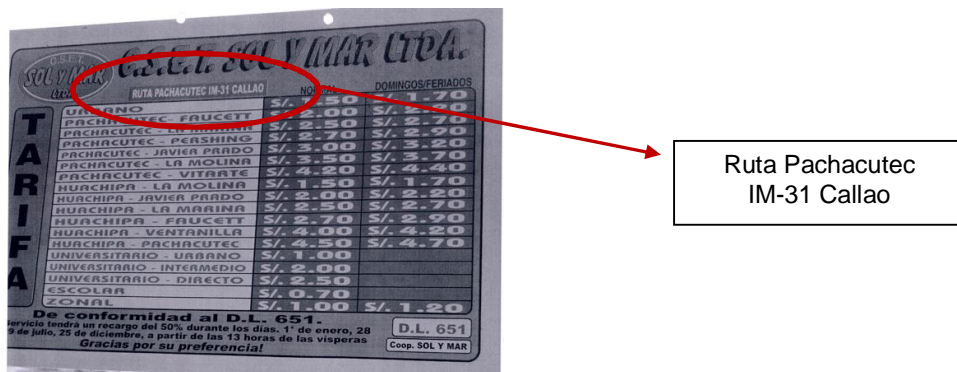
(ii) Vehículo con placa MIP-734

18. El día 05 de octubre de 2012, la unidad de transporte de TRANSP. SOL Y MAR con placa MIP-734 fue abordada por personal de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes en el interior del vehículo, tal como se demuestra a continuación (folio 28):



(iii) Vehículo con placa A5P-737

19. El día 05 de octubre de 2012, la unidad de transporte de TRANSP. SOL Y MAR correspondiente a la placa A5P-737, fue abordada por personal de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes en el interior del vehículo, tal como se demuestra a continuación la fotografía del tarifario (folio 42):



(iv) Vehículo con placa MIP-734

20. El día 17 de julio de 2014, la unidad de transporte de TRANSP. SOL Y MAR correspondiente a la placa MIP-734, fue abordada por personal de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes en el interior del vehículo, tal como se demuestra a continuación la fotografía del tarifario (folios 51);



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

Tarifario de la ruta IM-41

DISTANCIA	TARIFA ZONIFICADA
URBANO	1.50
VENTANILLA-FAUCETT	1.80
VENTANILLA-LA MARINA	2.00
VENTANILLA-PERSHING	2.20
VENTANILLA-JAVIER PRADO	2.50
VENTANILLA-LA MOLINA	2.80
VENTANILLA-VITARTE	4.00
VENTANILLA-HUACHIPA	4.50
HUACHIPA-LA MOLINA	1.50
HUACHIPA-JAVIER PRADO	2.00
HUACHIPA-LA MARINA	2.50
HUACHIPA-FAUCETT	2.70
HUACHIPA-VENTANILLA	4.50
ZONAL	1.00
UNIVERSITARIO-URBANO	1.00
UNIVERSITARIO-INTERMEDIO	2.00
UNIVERSITARIO-DIRECTO	2.50

Tarifario de la ruta IM-31

DISTANCIA	TARIFA ZONIFICADA
URBANO	1.50
PACHACUTEC-FAUCETT	2.00
PACHACUTEC-LA MARINA	2.50
PACHACUTEC-PERSHING	2.70
PACHACUTEC-JAVIER PRADO	3.00
PACHACUTEC-LA MOLINA	3.50
PACHACUTEC-VITARTE	4.20
HUACHIPA-LA MOLINA	1.50
HUACHIPA-JAVIER PRADO	2.00
HUACHIPA-LA MARINA	2.50
HUACHIPA-FAUCETT	2.70
HUACHIPA-VENTANILLA	4.00
HUACHIPA-PACHACUTEC	4.50
ZONAL	1.00
UNIVERSITARIO-URBANO	1.00
UNIVERSITARIO-INTERMEDIO	2.00
UNIVERSITARIO-DIRECTO	2.50

22. Al respecto, se verifica que los pasajes de TRANSP. SOL Y MAR se encuentran clasificados en “URBANO”, “ZONAL”, “UNIVERSITARIO-URBANO”, “UNIVERSITARIO-INTERMEDIO”, “UNIVERSITARIO-DIRECTO” y “ESCOLAR”. Asimismo, se verificó la existencia de tarifas determinadas por el tramo recorrido (v.gr. Pachacutec-La Marina).
23. De modo general, atendiendo que el servicio de transporte se encuentra dirigido al público adulto, universitarios y escolares; es posible distinguir que, para el caso de TRANSP. SOL Y MAR, los pasajes denominados como “URBANO”, “ZONAL”, 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.
24. Teniendo en cuenta lo señalado, por TRANSP. SOL Y MAR en cuatro (04) de las catorce (14) denominaciones del pasaje adulto de la Ruta IM-41, la tarifa del pasaje universitario excede el porcentaje máximo establecido en la norma⁶, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

⁶ 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.

DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO MENOR	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDIÓ
URBANO	1.50	1.00	0.75	SI
VENTANILLA-FAUCETT	1.80	1.00	0.90	SI
VENTANILLA - LA MOLINA	2.00	1.00	1.00	NO
VENTANILLA - PERSHING	2.20	1.00	1.10	NO
VENTANILLA -JAVIER PRADO	2.50	1.00	1.25	NO
VENTANILLA -LA MOLINA	2.80	1.00	1.40	NO
VENTANILLA - VITARTE	4.00	1.00	2.00	NO
VENTANILLA-HUACHIPA	4.50	1.00	2.25	NO
HUACHIPA-LA MOLINA	1.50	1.00	0.75	SI
HUACHIPA-JAVIER PRADO	2.00	1.00	1.00	NO
HUACHIPA- LA MARINA	2.50	1.00	1.25	NO
HUACHIPA-FAUCETT	2.70	1.00	1.35	NO
HUACHIPA - VENTANILLA	4.50	1.00	2.25	NO
ZONAL	1.00	1.00	0.50	SI

25. Por otro lado, en relación a la Ruta IM-31, se ha verificado que en tres (03) de los catorce (14) denominaciones del pasaje adulto, la tarifa del pasaje universitario excede el porcentaje máximo establecido en la norma, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO MENOR	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDIÓ
URBANO	1.50	1.00	0.75	SI
PACHACUTEC-FAUCETT	2.00	1.00	1.00	NO
PACHACUTEC - LA MARINA	2.50	1.00	1.25	NO
PACHACUTEC - PERSHING	2.70	1.00	1.35	NO
PACHACUTEC -JAVIER PRADO	3.00	1.00	1.50	NO
PACHACUTEC -LA MOLINA	3.50	1.00	1.75	NO
PACHACUTEC - VITARTE	4.20	1.00	2.10	NO
HUACHIPA - LA MOLINA	1.50	1.00	0.75	SI
HUACHIPA-JAVIER PRADO	2.00	1.00	1.00	NO
HUACHIPA- LA MARINA	2.50	1.00	1.25	NO
HUACHIPA-FAUCETT	2.70	1.00	1.35	NO
HUACHIPA - VENTANILLA	4.00	1.00	2.00	NO
HUACHIPA - PACHACUTEC	4.50	1.00	2.25	NO
ZONAL	1.00	1.00	0.50	SI

26. De lo señalado precedentemente se evidencia que TRANSP. SOL Y MAR consigna 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.
27. Cabe señalar que, pese haber sido válidamente notificado y habiendo transcurrido los plazos otorgados, TRANSP. SOL Y MAR no ha presentado a la fecha sus descargos.

28. Por lo tanto, este Colegiado, de la revisión de la documentación obrante en el expediente considera que TRANSP. SOL Y MAR brinda a su público usuario, información que no resulta veraz, sobre el costo del medio pasaje.
29. En ese sentido, dichas condiciones infringen lo señalado en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 del Código.

Medida Correctiva

30. 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 repita⁷.
31. Ha quedado acreditado que la Empresa vulneró el deber de información pues no exhibió información veraz en su tarifario. No obstante ello, no resulta posible ordenar una medida correctiva para revertir los efectos de la infracción.

Graduación de la sanción

32. 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.
33. El Principio de Razonabilidad⁸ 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.

⁷

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.

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: (...)

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

34. 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 caso⁹.

f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

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

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

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

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

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa ha dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

35. 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.
36. 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.
37. 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 período.

La cantidad de universitarios transportados en el primer periodo de infracción (setiembre 2012 a junio de 2014) se estima en 3'451,624¹⁰. La afectación de universitarios ocurre en aquellas rutas donde la tarifa de pasaje universitario sobrepasaba lo legalmente permitido. La empresa TRANSPORTES SOL Y MAR contaba con 14 rutas, encontrándose en cuatro (04) de ellas la ganancia ilícita. El cálculo se muestra en la siguiente tabla:

Período: setiembre 2012 a junio 2014

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

¹⁰ 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 según la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad de Lima = 61
(c) Número de meses: setiembre 2012 a junio 2014 = 22 meses

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	3,451,625	14	246,545	61,636.16
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje Ventanilla - Faucett	0.1	3,451,625	14	246,545	24,654.46
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje Huachipa - La Molina	0.25	3,451,625	14	246,545	61,636.16
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje zonal	0.5	3,451,625	14	246,545	123,272.32
Ganancia Ilícita Total					271,199
Ganancia Ilícita Total en UIT					70.4

La cantidad de universitarios transportados en el segundo periodo de infracción (julio a noviembre 2014) se estima en 784,460¹¹. La afectación de universitarios ocurre en aquellas rutas donde la tarifa de pasaje universitario sobrepasaba lo legalmente permitido. La empresa TRANSPORTES SOL Y MAR contaba con 14 rutas, encontrándose en tres (03) de ellas la ganancia ilícita. El cálculo se muestra en la siguiente tabla:

Período: julio a noviembre 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	784,460	14	56,033	14,008.21
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje Huachipa - La Molina	0.25	784,460	14	56,033	14,008.21
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje zonal	0.5	784,460	14	56,033	28,016.43
Ganancia Ilícita Total					56,033
Ganancia Ilícita Total en UIT					14.6

Sumando la afectación de ambos periodos 70.4 + 14.6, el beneficio ilícito esperado asciende a 85 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

¹¹ 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 según la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad de Lima = 61.
 (c) Número de meses: julio a noviembre 2014 = 5 meses

asignar como probabilidad de detección el valor de 1.

38. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110^o del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
39. En virtud a lo expuesto anteriormente, corresponde sancionar a TRANSPORTES SOL Y MAR. con una multa ascendente a 85 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)¹².
40. Finalmente, corresponde disponer la inscripción de TRANSP. SOL Y MAR, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI cuando la resolución quede firme en sede administrativa, conforme al artículo 119¹³ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a COOP DE SERV ESP. TRANSP.SOL Y MAR LTDA, con 85 UIT¹⁴ por haber incurrido en infracción a lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que 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: Informar a la COOP DE SERV ESP. TRANSP.SOL Y MAR LTDA, que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁵. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado

¹² Ello utilizando la siguiente fórmula:
Multa = (Beneficio ilícito o Daño)/Probabilidad de detección * Factores de agravantes y/o atenuantes, cuando el Beneficio ilícito no sea posible estimar o sea inferior al daño, se utilizará el daño en la fórmula.
Multa = 85/1 = 85 UIT

¹³ **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.

¹⁴ 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.

¹⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807
Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de

ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁶.

TERCERO: Disponer la inscripción de la COOP DE SERV ESP. TRANSP.SOL Y MAR LTDA, 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 119¹⁷ de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

MARÍA LUISA EGÚSQUIZA MORI
Presidenta

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.

¹⁶ **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.

¹⁷ **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.