



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 022-2018/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

RESOLUCIÓN FINAL N° 592-2018/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
ADMINISTRADO : EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS
CRISTO BLANCO SOCIEDAD ANONIMA
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : OTRO TIPO DE TRANSPORTE REGULAR VIA
TERRESTRE

SUMILLA: *Declarar la responsabilidad administrativa de la EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS CRISTO BLANCO SOCIEDAD ANONIMA, por infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que cobró por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.*

Ordenar a la EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS CRISTO BLANCO SOCIEDAD ANONIMA, que, en calidad de Medida Correctiva complementaria cumpla con realizar el cobro por concepto de pasaje universitario conforme al valor establecido legalmente para dicha tarifa.

SANCIÓN:

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

Cusco, 10 de septiembre de 2018.

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que desarrolla la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Secretaria Técnica), con la finalidad de verificar el cumplimiento de las Normas de Protección al Consumidor de los proveedores que brindan servicios de transporte urbano en la ciudad de Cusco, se realizó entrevista sobre el servicio de transporte en fecha 13 de junio de 2017 a la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima con RUC N° 20527139601, y requerimiento de información mediante Carta N° 141-2017/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 22 de junio de 2017.

¹ **Código Único de Multa (CUM): 20180000009654**



2. Mediante escrito presentado en fecha 17 de julio de 2017, a la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima; presentó la información requerida mediante Carta N° 141-2017/FIS-INDECOPÍ-CUS.
3. Al respecto, mediante Informe N° 003-2018/FIS-INDECOPÍ-CUS de fecha 08 de marzo de 2018, en base a la información recogida durante la referida investigación, se concluyó que correspondía iniciar un procedimiento administrativo sancionador de oficio por presuntas infracciones a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
4. En el caso de la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima, se verificó que habría incurrido en la siguiente presunta infracción:
 - (i) Habría realizado el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente.
5. El 13 de marzo de 2018, mediante Resolución N° 01 esta Secretaria Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador de oficio en contra de la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima, por presunta infracción del artículo 19° del Código.
6. En su escrito de descargos, presentado en fecha 18 de abril de 2018; la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima argumentó que:
 - (i) Se realiza la imputación sin contar con medio de prueba solo se ha dado en base a una entrevista sobre el servicio de transporte, documento que no puede servir como base para los efectos de la denuncia si se tiene en cuenta que dicha entrevista ha sido tomada a un supuesto trabajador el cual no ha sido identificado como tal por lo que no puede servir como medio probatorio;
 - (ii) No existe y no hay norma legal que, regule la tarifa actual en el transporte público de pasajeros en el ámbito urbano; y,
 - (iii) Ha realizado el estudio de costos operativos del servicio de transporte público urbano, el cual ha sido elaborado por un especialista, a raíz de ello a la fecha viene realizando el cobro de pasaje de acuerdo al tarifario pasaje entero o adulto S/. 1.00, pasaje medio o universitario S/. 0.50, y escolar S/. 0.40, tarifa que actualmente se viene cobrando, está vigente en las unidades vehiculares, tal como se acredita con la constatación policial.
7. Mediante Informe Final de Instrucción N° 066-2018/CPC-INDECOPÍ-CUS de



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

8. El 14 de agosto de 2018, mediante Resolución Nº 04 la Secretaria Técnica, resolvió poner en conocimiento de la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima, el referido informe; para que en el plazo improrrogable de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de notificado, presente los descargos que estime conveniente.
9. En fecha 28 de agosto de 2018; la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima presentó escrito de observación del informe final de instrucción:
 - (i) La empresa se dedica a la actividad de transporte urbano de pasajeros, previa autorización de la municipalidad competente, servicio que presta dentro del alcance de las normas legales vigentes, y actualmente viene cobrando el pasaje diferido conforme la norma lo establece, ello teniendo en cuenta que a la fecha no existe y no hay norma que regule la tarifa actual en el transporte público de pasajeros en el ámbito urbano;
 - (ii) Ha realizado un estudio de costos operativos del servicio de transporte público urbano, elaborado previo estudio de campo por un especialista, en base a dicho documento y con la finalidad de garantizar la prestación del servicio, se viene exhibiendo en cada unidad vehicular el referido tarifario, por lo tanto existe idoneidad en el costo de la prestación del servicio con la tarifa que en forma pública se encuentra en la unidades, por lo tanto, en ningún momento ha infringido el artículo 19° del Código, ya que en forma pública y parte visible cuanta con el tarifario a cobrar por el servicio prestado, el cual se ha acreditado con la respectiva constatación policial y/o muestras fotográficas de la misma; y,
 - (iii) Se realiza una imputación sin que exista medio probatorio alguno que acredite la referida infracción, ya que el tarifario está debidamente publicado en forma transparente por lo que los usuarios suben a las unidades en las condiciones que se publica el tarifario, las cuales se rigen al amparo de la normativa vigente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 022-2018/CPC-INDECOPÍ-CUS-SIA

II. CUESTION PREVIA

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

10. El denunciado ha referido que, se realiza la imputación sin contar con medio de prueba solo se ha dado en base a una entrevista sobre el servicio de transporte, documento que no puede servir como base para los efectos de la denuncia si se tiene en cuenta que dicha entrevista ha sido tomada a un supuesto trabajador el cual no ha sido identificado como tal por lo que no puede servir como medio probatorio.
11. En este punto la Comisión considera pertinente precisar que, la Secretaría Técnica realizó una investigación remota mediante documento denominado “Entrevista sobre el Servicio de Transporte” con la finalidad de constatar las reales condiciones en las que el denunciado brinda sus servicios, dicho documento contiene la información sobre la empresa y el entrevistado -razón social de la empresa, la ruta, placa, tipo de vehículo, nombre del entrevistado, número de documento nacional de identidad, relación con la empresa- información que fue proporcionada por la persona que facilitó la entrevista y la suscribió en señal de conformidad, conforme se reproduce a continuación:

Imagen N° 01

ENTREVISTA SOBRE EL SERVICIO DE TRANSPORTE

Información sobre la empresa y el entrevistado

Empresa		Entrevistado	
Razón social	E.T. MULTISERVICIOS CASIO OLBINOS	Nombre	EDUARDO MENDOZA HUILLCAINMAN
Ruta	RTI-08	DNI	42287513
Placa	X3F-724	Dueño/trabajador/otro:	
Tipo de vehículo	COASTER	Trabajador	
Asociación		Relación con la empresa	

Información sobre los precios

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

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

Categoría ¹	Precio (S/.)		Fecha del incremento (día/mes/año)
	antes del incremento (S/.)	después del incremento (S/.)	
ESTEREO	S/0.70	S/0.80	
MEDIO	S/0.50	S/0.50	
ESCOLAR	S/0.30	S/0.30	

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

3. ¿Conoce usted de reuniones entre las empresas de transporte que prestan el servicio encuestado?
 Sí (continúe la entrevista)
 NO (finalizó la entrevista)


4. Las reuniones, ¿se realizaron en el marco de una asociación? Sí NO
 Indique el nombre de dicha asociación: _____

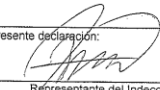
5. En las reuniones ¿las empresas decidieron incrementar coordinadamente los precios del servicio de transporte?
 Sí (continúe la entrevista)
 NO (finalizó la entrevista)

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

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

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


 Nombre, DNI y firma del Entrevistado


 Representante del Indecopi
 ROBALDO ALVAREZ PALOMINO
 DNI 45138897

12. Al respecto, conforme se advierte de la referida imagen la entrevista se encuentra revestida de la formalidad exigida por ley; asimismo se precisa que la persona que facilitó la entrevista es un dependiente del denunciado que, tiene conocimiento de los actos que ordinariamente comprenden su función, en el caso concreto tiene información de las reales condiciones en que el proveedor denunciado ofrecía sus servicios en el mercado, es decir información respecto del costo del servicio que brinda.
13. Asimismo, contrariamente a lo alegado por el denunciado la persona que facilitó la diligencia de inspección señaló en “relación con la empresa” “trabajador”, quien se encuentra debidamente identificado con DNI N° 42287513.
14. Por otra parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil señala que, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos. De igual forma, el artículo 171.2 del TUO de la LPAG establece que es carga de los administrados el aportar pruebas, en el caso concreto el denunciado no ha presentado medio probatorio que permita colegir aun indiciariamente que, la persona que facilitó la referida entrevista -en palabras del denunciado- es un supuesto trabajador de la empresa denunciada, por lo tanto, dicho alegato se encuentra desestimado

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

IV.1. Sobre el deber de idoneidad

16. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú² señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del

² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.



cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores el Código reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

17. La idoneidad es definida en el artículo 18° del Código³ como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida o a las características y naturaleza del producto, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, se indica que la idoneidad está en función a la propia naturaleza del producto y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
18. El artículo 19° del Código establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación, en la medida que una condición objetiva que los bienes y servicios prestados deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que sea necesario que los consumidores demanden su cumplimiento⁴.
19. Asimismo, cabe precisar que, en el artículo 1 de la Ley N° 26271, que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, se reconoce el derecho al medio pasaje para los alumnos universitarios y de institutos superiores universitarios, en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos.

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

³ LEY N 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.

⁴ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



20. En esa misma línea, en el artículo 3 de la referida Ley se establece que el precio de pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder el 50% del precio del pasaje adulto⁵.
21. El hecho que, el proveedor que brinda el servicio de transporte urbano realice el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente, podría significar una conducta contraria al deber de idoneidad en la medida que un consumidor espera que, el proveedor actué en el mercado respetando las normas establecidas para la prestación de sus servicios, caso contrario estaríamos frente a una defraudación de sus expectativas.
22. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, ello en aplicación regular de la norma que regula la carga de la prueba⁶.
23. Por su parte el denunciado alegó tanto en su escrito de descargos como en el escrito de observación al informe final de instrucción que, la empresa se dedica a la actividad de transporte urbano de pasajeros, previa autorización de la municipalidad competente, servicio que presta dentro del alcance de las normas legales vigentes, y actualmente viene cobrando el pasaje diferido conforme la norma lo establece, ello teniendo en cuenta que a la fecha no existe y no hay norma que regule la tarifa actual en el transporte público de pasajeros en el ámbito urbano.
24. Al respecto la Comisión considera pertinente precisar que, la Constitución Política del Perú establece como régimen económico constitucional la economía social de mercado, en el cual se forman las condiciones de las relaciones de consumo bajo las reglas económicas que rigen su funcionamiento; sin embargo, el Estado tiene un deber fundamental que es

⁵ LEY 26271, LEY QUE NORMA EL DERECHO A PASES LIBRES Y PASAJES DIFERENCIADOS COBRADOS POR LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO DE PASAJEROS.

Artículo 3.-

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

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

“Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.”



vigilar y facilitar la libre competencia, además de la protección de los consumidores que se constituyen como agentes económicos de importancia para el mercado.

25. Dentro de dicho marco normativo, los precios por un determinado servicio y/o producto son fijados por el proveedor en base a los criterios que estime conveniente, es decir el proveedor tiene la autonomía para fijar sus precios según la oferta y demanda de sus servicios; sin embargo, en el caso concreto dicha facultad debe de ejercerla en estricta observancia de normas generales establecidas en materia de transporte y tránsito terrestre.
26. Es decir, si bien no es posible regular los precios en el mercado, lo que conlleva a que no exista ningún ente estatal ni privado que pueda regular los mismos; sin embargo, en el caso en concreto existe una norma legal conforme se ha señalado en el párrafo 20 de la presente resolución que establece que el pasaje medio debe ser el 50% del pasaje entero (el que es libremente fijado por el proveedor); por lo tanto los precios del pasaje medio y/o universitario deben ser fijados por el proveedor dentro de dichos parámetros normativos.
27. Por lo que, la finalidad del presente procedimiento es determinar si el denunciado ha realizado el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del valor establecido para dicha tarifa, según la normativa correspondiente; de allí que, en base a la información proporcionada por el denunciado y a los medios probatorios actuados por la Secretaría Técnica, esta Comisión analizara el hecho imputado.
28. El denunciado además argumentó que, ha realizado el estudio de costos operativos del servicio de transporte público urbano, el cual ha sido elaborado por un especialista, a raíz de ello a la fecha viene realizando el cobro de pasaje de acuerdo al tarifario pasaje entero o adulto S/. 1.00, pasaje medio o universitario S/. 0.50, y escolar S/. 0.40, tarifa que actualmente se viene cobrando, está vigente en las unidades vehiculares, tal como se acredita con la constatación policial, y precisó que, se realiza una imputación sin que exista medio probatorio alguno que acredite la referida infracción, ya que el tarifario está debidamente publicado en forma transparente por lo que los usuarios suben a las unidades en las condiciones que se publica el tarifario, las cuales se rigen al amparo de la normativa vigente
29. En este punto la Comisión considera pertinente reiterar que, si bien el proveedor puede fijar libremente sus tarifas en base a diversos motivos que lo justifique como por ejemplo mediante un estudio de costos operativos; sin embargo, debe de cumplir con la obligación de realizar el cobro del pasaje medio y/o universitario del 50% del valor establecido para dicha tarifa; por lo tanto, no es materia de cuestionamiento el referido estudio técnico.
30. En este punto, la Comisión coincide con la Secretaría Técnica en tanto, del



contenido del documento denominado "Entrevista sobre el Servicio de Transporte" realizada al personal del denunciado en fecha 13 de junio de 2017, que refleja las reales condiciones en la que brinda sus servicios, se tiene claramente acreditado que, el cobro del pasaje medio excede el 50% del valor establecido para dicha tarifa, en tanto, si cobra por pasaje entero S/. 0.80 entonces debería de cobrar pasaje universitario y/o medio S/. 0.40, sin embargo, el denunciado cobra S/. 0.50; asimismo se reitera que, dicho documento constituye medio probatorio idóneo que acredita la infracción.

31. En cuanto al medio probatorio adjuntado por el denunciado, se advierte que si bien cuenta con la tarifa de los precios por el servicio brindado, sin embargo, ello no acredita que en efecto realice el cobro de los referidos montos, en tanto dicha información también fue proporcionada en la etapa de investigación; sin embargo, mediante la entrevista realizada en un vehículo del denunciado se constató la real condición en la que brinda sus servicios que se traduce en que el cobro del pasaje medio excede el 50% del valor establecido para dicha tarifa, por lo tanto dicho alegato se encuentra desestimado.
32. Por otra parte el denunciado alegó en su escrito de observación al informe final de instrucción que, ha realizado un estudio de costos operativos del servicio de transporte público urbano, elaborado previo estudio de campo por un especialista, en base a dicho documento y con la finalidad de garantizar la prestación del servicio, se viene exhibiendo en cada unidad vehicular el referido tarifario, por lo tanto existe idoneidad en el costo de la prestación del servicio con la tarifa que en forma pública se encuentra en la unidades, por lo tanto, en ningún momento ha infringido el artículo 19° del Código, ya que en forma pública y parte visible cuanta con el tarifario a cobrar por el servicio prestado, el cual se ha acreditado con la respectiva constatación policial y/o muestras fotográficas de la misma.
33. Al respecto, como se ha desarrollado anteriormente, no es materia de cuestionamiento el análisis de las razones y/o motivos que justifican el costo del servicio que brinda el denunciado; asimismo se le reitera al denunciado que, la idoneidad en el caso en concreto radica en que, un consumidor espera que, el proveedor cobre el pasaje universitario y/o medio en la proporción que la norma establece, en el caso concreto se ha acreditado que el denunciado no cumple con dicha obligación, defraudando de esta manera la expectativa del consumidor.
34. Por otra parte, contrariamente a lo alegado por el denunciado si bien éste cuenta con una tarifa determinada, sin embargo, del análisis integral de los medios probatorios que se han actuado en el expediente administrativo se advierte que, el hecho que tenga publicado la tarifa del costo de sus servicios en los vehículos de transporte no genera convicción a este Colegiado que sean las condiciones reales en la que brinda el servicio, por lo tanto, se

encuentra desestimado dicho alegato.

35. Por lo expuesto, esta Comisión encuentra responsabilidad administrativa del denunciado toda vez que, se acreditó que cobró por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.

IV.2. Sobre la graduación de la sanción

36. El artículo 110° del Código, establece que las infracciones a dicha Ley podrán ser calificadas como leves, graves y muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias criterios que deben ser considerados al momento de graduar las sanciones, sin perjuicio de las medidas correctivas reparadoras y complementarias que ordene la Comisión y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.⁷
37. El denunciado alegó que, como acción preventiva de control se debe amonestar tomando en cuenta que, no se ha materializado acción en contra del consumidor
38. En el presente caso, contrariamente a lo alegado por el denunciado, se ha establecido la responsabilidad administrativa por la conducta infractora, por lo que corresponde efectuar la graduación de la sanción, considerando los siguientes aspectos:
- (i) El beneficio ilícito esperado u obtenido por el denunciado, que se traduce en los montos obtenidos por el denunciado por cobrar el precio del pasaje universitario mayor al 50% del precio del pasaje adulto/entero;

⁷ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El INDECOPÍ 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 INDECOPÍ, 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 INDECOPÍ y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.



- (ii) El daño resultante de la infracción, es de carácter patrimonial, en tanto se ve afectado la economía de los consumidores a quienes se les cobra un monto superior al establecido por la norma;
 - (iii) El efecto que la conducta infractora podría generar en el mercado, es la pérdida de confianza de los consumidores respecto a la prestación de este tipo de servicios, en tanto las condiciones reales en las que brinda el servicio de transporte difiere del tarifario que establece el mismo proveedor; y,
 - (iv) Probabilidad de detección de la infracción: es mínima en tanto se puede tomar conocimiento de la conducta infractora mediante información proporcionada por terceros como son los mismos consumidores afectados.
39. Por lo anteriormente expuesto corresponde sancionar a la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima, con una multa de 1 UIT (Una Unidad Impositiva Tributaria), por infracción al artículo 19° del Código.

IV.3. Sobre la medida correctiva

40. El otorgamiento de una medida correctiva importa el ejercicio de una facultad discrecional de la autoridad administrativa. Toda actuación de tipo discrecional de la autoridad administrativa debe tener en consideración su necesaria adecuación a los márgenes que el ordenamiento jurídico señala en un estado de derecho.
41. Así el artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores cualquier medida correctiva complementaria y reparadora establecidas de acuerdo a lo establecido en los artículos 115° y 116° del mismo cuerpo normativo⁸, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

⁸ LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

42. Para satisfacer tal exigencia, al evaluar el otorgamiento de una medida correctiva en el ámbito de la protección al consumidor, la autoridad administrativa debe tener en consideración una serie de criterios alternativos que se relacionan con el caso objeto de pronunciamiento y que, en conjunto, determinen la conveniencia de otorgar o denegar la misma.
43. Habiéndose determinado la responsabilidad administrativa por infracción del artículo 19° del Código, en tanto, se ha acreditado que cobró por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente, corresponde ordenar a la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima, en calidad de

-
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

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

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

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

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

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

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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



medida correctiva y en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con, realizar el cobro por concepto de pasaje universitario conforme al valor establecido legalmente para dicha tarifa.

44. Además, a la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima, deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante este órgano resolutorio, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, bajo apercibimiento de imponer las multas coercitivas detalladas en el párrafo siguiente.
45. Debe advertirse a la Empresa de Transportes Multiservicios Cristo Blanco Sociedad Anónima, que, en caso de no cumplirse con las medidas correctivas reparadoras y complementarias ordenadas respectivamente, se podrá imponer una multa coercitiva no apelable no menor de entre 1 UIT y 3 UIT; en caso de persistir el incumplimiento se podrá imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de 200 UIT, de conformidad a lo establecido en el artículo 117° del Código⁹.
46. La sanción impuesta al proveedor, podrá ser ejecutada coactivamente por el Indecopi, situación en la cual se procederá al embargo y remate de sus bienes hasta el monto que cubra la obligación impaga

V. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar la responsabilidad administrativa de la EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS CRISTO BLANCO SOCIEDAD ANÓNIMA, por infracción del artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se ha acreditado que cobró por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.

SEGUNDO: Sancionar a la EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS CRISTO BLANCO SOCIEDAD ANÓNIMA, con una multa de 1 UIT¹⁰ (Una Unidad

⁹ LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹⁰ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de **Código Único de Multa N° 2018000009654** para identificar la multa.



Impositiva Tributaria) por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹¹.

TERCERO: Ordenar a la EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS CRISTO BLANCO SOCIEDAD ANÓNIMA, que, en calidad de Medida Correctiva complementaria cumpla con:

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

CUARTO: Disponer la inscripción de la EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS CRISTO BLANCO SOCIEDAD ANÓNIMA, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹².

QUINTO: Informar a la EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS CRISTO BLANCO SOCIEDAD ANÓNIMA, que la presente resolución tiene

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

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

11 LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

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

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 022-2018/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. Cabe señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 216.2° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho recurso deberá ser presentado ante esta Comisión en un plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.

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

WALTER PIMENTEL PERALTA
Presidente