

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1452-2015/CC2

EXPEDIENTE : 263-2014/CC2 SIA  
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2  
(Comisión)  
ADMINISTRADO : CONSORCIO VIA S.A.C.<sup>1</sup> (Empresa)  
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
DEBER DE INFORMAR  
IDONEIDAD  
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VIA  
TERRESTRE  
SANCIÓN : 105.3 UIT

Lima, 27 de agosto 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 386-2014/GSF, la GSF concluyó lo siguiente:

“(…)”

#### III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

41. **CONSORCIO VIA S.A.C.** 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. **CONSORCIO VIA S.A.C.** 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 para dicha tarifa según la normativa correspondiente. En ese sentido se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo.  
(…)”

<sup>1</sup> El administrado se encuentra registrado con RUC 20212971601 y con domicilio fiscal en Cal. Las Moras Mz. S, Lt. 18 Urb. Ceres, Ate Vitarte, Lima.

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

*“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de **CONSORCIO VIA S.A.C.** 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 **CONSORCIO VIA S.A.C.** por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19º de la Ley 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 5 de mayo del 2015 el Colegio presentó sus descargos alegando lo siguiente:
- (i) La comunicación entre pasajero y servidores es muy fluida y el hecho que no lo realice un inspector de la GSF no estaría acorde con lo que realizaría un consumidor razonable, por lo cual no estaría protegido dentro de los lineamientos que el mismo Indecopi establece para estas situaciones,
  - (ii) la GSF señaló que se habría verificado 2 tarifarios, de acuerdo a lo señalado por los inspectores durante la acción de supervisión del 5 de octubre del 2012. Sin embargo, solo se adjuntó fotografías de 1 solo tarifario, no existiendo medio probatorio idóneo que acredite lo señalado por los inspectores,
  - (iii) la GSF ha interpretado mal lo señalado en el artículo 3 de la Ley 26271, la cual se menciona que los ámbitos urbano e interurbano no podrán exceder el 50% del pasaje adulto. Mientras que la GSF tomó de referencia la tarifa de pasajes interurbano, urbano y zonal. Lo cual contraviene el principio de legalidad,
  - (iv) la GSF señaló que no existió cobro en exceso por el concepto de pasaje adulto con lo cual se demuestra que actuó conforme a la garantía legal que establece la norma respectiva y por ende no faltaría a su deber de idoneidad. Sin embargo se precisó por erro que supuestamente se habría cobrado en exceso en los casos de pasaje urbano, zonal y regular.

## 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 académicos<sup>2</sup>.
9. Asimismo, en el artículo 3<sup>3</sup> 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.
10. En el caso de las empresas de transporte público el parámetro de información a tenerse como referencia es aquel establecido en la Ley sobre pasaje universitario, la misma que dispone que toda unidad de transporte público se deberá exhibir la lista de tarifas vigentes<sup>4</sup>.
11. El fundamento de la disposición antes mencionada es que la lista de tarifas sea accesible, permitiendo a los consumidores conocer el precio de los pasajes, con la finalidad de que realicen una decisión de consumo eficiente, adecuada, de acuerdo a sus intereses y expectativas.
12. El 24 de agosto del 2012 y el 17 de julio del 2014, se efectuaron dos (2) acciones de supervisión a diferentes unidades de transporte público de la Empresa, cuya ruta asignada es EO-39. Dichas acciones de supervisión, tuvieron como finalidad verificar la información brindada mediante los tarifarios de las unidades de transporte.

---

<sup>2</sup> **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 (...).

<sup>3</sup> **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.

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

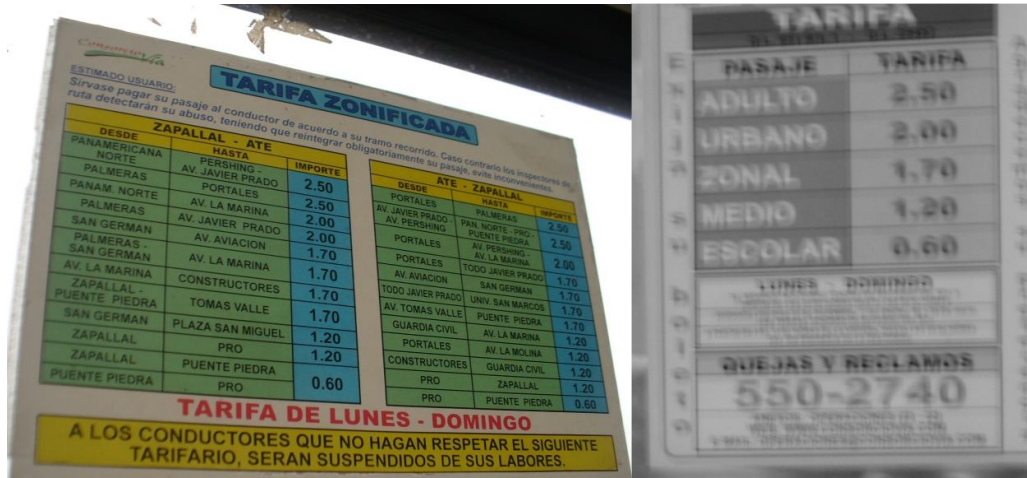
**Artículo 6.-**

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

13. Como resultado de las referidas acciones se tuvieron los siguientes resultados:

(i) Vehículo con placa VI-2954

14. El 24 de agosto de 2012, la unidad de transporte de la Empresa correspondiente a la placa VI-2954 fue abordada, por un supervisor de la GSF verificándose la existencia de dos tarifarios de pasajes en el interior del vehículo, tal como se demuestra a continuación (folio 22 y 23):



(ii) Vehículo con placa C9P-773

15. El día 17 de julio de 2014, la unidad de transporte de la Empresa correspondiente a la placa C9P—773, fue abordado 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 la fotografía del tarifario (folio 37):



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

**Tarifario del año 2012**



DENOMINACIONES DEL PASAJE ADULTO	TARIFA	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO
ADULTO	2.50	1.20
URBANO	2.00	1.20
ZONAL	1.70	1.20



DISTANCIA	TARIFA ZONIFICADA	TARIFA UNICA DEL PASAJE UNIVERSITARIO
De Panamericana Norte a Pershing- Av. Javier Prado	2.50	1.20
De Palmeras a Portales	2.50	1.20
De Panam. Norte a Av. La Marina	2.00	1.20
De Palmeras a Av. Javier Prado	2.00	1.20
San German a Av. Aviación	1.70	1.20
De Palmeras - San German a Av. Aviación	1.70	1.20
Av. La Marina a Constructores	1.70	1.20
Zapallal-Puente Piedra a Tomas Valle	1.70	1.20
San German a Plaza San Miguel	1.20	1.20
Zapallal a Pro	1.20	1.20
Zapallal a Puente Piedra	0.60	1.20
Puente Piedra a Pro	0.60	1.20
De Portales a Palmeras	2.50	1.20
Av. Javier Prado- Av. Parshing a Pan Norte - Pro- Puente Piedra	2.50	1.20
De Portales a Av. Pershing - Av. La Marina	2.00	1.20
De Portales a Todo Javier Prado	1.70	1.20
Av. Aviación a San German	1.70	1.20
Todo Javier Prado a Univ. San Marcos	1.70	1.20
Av. Tomas Valle a Puente Piedra	1.70	1.20
De Guardia Civil a Av. La Marina	1.20	1.20
De Portales a Av. La Molina	1.20	1.20
De Constructores a Guardia Civil	1.20	1.20
De Pro a Zapallal	1.20	1.20
De Pro a Puente Piedra	0.60	1.20

**Tarifario del año 2014**



DENOMINACIONES DEL PASAJE ADULTO	TARIFA	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO
ADULTO	3.00	1.20
INTERURBANO	2.50	1.20
URBANO	2.20	1.20
ZONAL	1.90	1.20
REGULAR	1.00	1.20

- Al respecto, se verifica que los pasajes de la Empresa se encuentran clasificados en el primer tarifario en "adulto", "urbano", "zonal", "medio" y "escolar". Asimismo, en el segundo tarifario la Empresa ha clasificado el tarifario por el tramo recorrido (v.gr. De Palmeras a Portales). El tercer tarifario se ha clasificado en "adulto", "interurbano", "urbano", "zonal", "regular", "medio" y "escolar"
- De modo general, atendiendo que el servicio de transporte se encuentra dirigido al público adulto, universitarios y escolar; es posible distinguir que, para el caso de la Empresa, 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.

19. Adicionalmente, se consigna en el tarifario como monto correspondiente al pasaje universitario S/. 1.20 (un sol con 20/100 nuevos soles), teniendo en cuenta que de acuerdo a la normativa aplicable, el pasaje universitario no puede exceder el 50% del pasaje adulto; se ha verificado lo siguiente:

- (i) En dos (2) de tres (3) denominaciones del pasaje adulto del primer tarifario, la tarifa excede el porcentaje máximo establecido en la norma, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

DENOMINACIONES DEL PASAJE ADULTO	TARIFA	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDIÓ
ADULTO	2.50	1.20	1.25	NO
URBANO	2.00	1.20	1.00	SI
ZONAL	1.70	1.20	0.85	SI

- (ii) En veinte (20) de veinticuatro (24) denominaciones del pasaje adulto del segundo tarifario, la tarifa excede el porcentaje máximo establecido en la norma, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

DISTANCIA	TARIFA ZONIFICADA	TARIFA UNICA DEL PASAJE UNIVERSITARIO	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDIÓ
De Panamericana Norte a Pershing- Av. Javier Prado	2.50	1.20	1.25	NO
De Palmeras a Portales	2.50	1.20	1.25	NO
De Panam. Norte a Av. La Marina	2.00	1.20	1.00	SI
De Palmeras a Av. Javier Prado	2.00	1.20	1.00	SI
San German a Av. Aviación	1.70	1.20	0.85	SI
De Palmeras - San German a Av. Aviación	1.70	1.20	0.85	SI
Av. La Marina a Constructores	1.70	1.20	0.85	SI
Zapallal- Puente Piedra a Tomas Valle	1.70	1.20	0.85	SI
San German a Plaza San Miguel	1.20	1.20	0.60	SI
Zapallal a Pro	1.20	1.20	0.60	SI
Zapallal a Puente Piedra	0.60	1.20	0.30	SI
Puente Piedra a Pro	0.60	1.20	0.30	SI
De Portales a Palmeras	2.50	1.20	1.25	NO
Av. Javier Prado- Av. Parshing a Pan Norte - Pro- Puente Piedra	2.50	1.20	1.25	NO
De Portales a Av. Pershing - Av. La Marina	2.00	1.20	1.00	SI
De Portales a Todo Javier Prado	1.70	1.20	0.85	SI
Av. Aviación a San German	1.70	1.20	0.85	SI
Todo Javier Prado a Univ. San Marcos	1.70	1.20	0.85	SI
Av. Tomas Valle a Puente Piedra	1.70	1.20	0.85	SI
De Guardia Civil a Av. La Marina	1.20	1.20	0.60	SI
De Portales a Av. La Molina	1.20	1.20	0.60	SI
De Constructores a Guardia Civil	1.20	1.20	0.60	SI
De Pro a Zapallal	1.20	1.20	0.60	SI
De Pro a Puente Piedra	0.60	1.20	0.30	SI

- (iii) En tres (3) de cinco (5) denominaciones del pasaje adulto del tercer tarifario, la tarifa excede el porcentaje máximo establecido en la norma, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

DENOMINACIONES DEL PASAJE ADULTO	TARIFA	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDE
ADULTO	3.00	1.20	1.50	NO
INTERURBANO	2.50	1.20	1.25	NO
URBANO	2.20	1.20	1.10	SI
ZONAL	1.90	1.20	0.95	SI
REGULAR	1.00	1.20	0.50	SI

20. De lo señalado se evidencia que, la Empresa consignaría a través de sus tarifarios, información que no resultaría veraz, toda vez que, la información que difunde como valor de pasaje universitario no se condice con lo establecido en la normativa correspondiente.
21. La Empresa manifestó en su defensa que la comunicación entre pasajero y servidores es muy fluida y el hecho que no lo realice un inspector de la GSF no estaría acorde con lo que realizaría un consumidor razonable, por lo cual no estaría protegido dentro de los lineamientos que el mismo Indecopi establece para estas situaciones.
22. Sobre el particular, se debe 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.
23. Asimismo, se debe precisar que para los consumidores, sea el consumidor medio o un consumidor razonable, la información puesta a su disposición debe ser precisa y suficiente para poder tomar una decisión adecuada de consumo, por lo que 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 Consorcio Vía en este punto.
24. Añade en sus descargos, que la GSF señaló que se habría verificado 2 tarifarios, de acuerdo a lo señalado por el supervisor durante la acción de supervisión del 5 de octubre del 2012. Sin embargo, solo se adjuntó fotografías de 1 solo tarifario, no existiendo medio probatorio idóneo que acredite lo señalado por los inspectores.
25. Sobre el particular, se debe precisar al administrado que de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente se ha observado los 2 tarifarios señalados por la GSF (folios 24 al 30). Sin embargo, se debe señalar a la



Empresa que los referidos medios probatorios no son materia de análisis en el presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que carece de validez lo alegado por el administrado en este extremo.

26. Este colegiado considera, por lo expuesto, que la Empresa brindó a su público usuario – desde el 24 de agosto de 2012 – información sobre el costo por pasaje universitario que no resulta veraz para efectuar un consumo adecuado del servicio de transporte.
27. 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**

28. 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 transporte<sup>5</sup>.
29. En el artículo IV del Título Preliminar<sup>6</sup> del Código se establece que los proveedores son personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que habitualmente fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

---

<sup>5</sup> **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.

<sup>6</sup> **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.
  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.

30. En el artículo 18<sup>7</sup> 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.
31. 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.
32. 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.
33. En el artículo 1 de la Ley que norma el derecho a pasajes 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.
34. 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.
35. Como consecuencia de la acción de supervisión al vehículo de placa C9P-773, el 17 de julio de 2014, en la unidad de transporte público de la Empresa, RUTA EO-39 , el supervisor de la GSF y la señorita Kerly Villanueva Portello, al realizar el pago por el servicio de transporte público, recibieron los boletos 293643 y 517169, denominado como “ZONAL” y “MEDIO/UNIV”, respectivamente, (Folio 36) , tal como se aprecia a continuación:



7

#### 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.

36. De la revisión de los referidos boletos, se verificó que al supervisor de la GSF, se le entregó un boleto ZONAL<sup>8</sup> valorizado en S/. 1.90 y para la señorita Kerly Villanueva Portello, se le entregó un boleto MEDIO/UNIV de S/. 1.20.
37. Del análisis del tarifario en función al pasaje adulto valorizado en S/. 1.90 de acuerdo a la distancia recorrida, el pasaje universitario no debió exceder el 50% del pasaje adulto, es decir, no debió excederse de S/ 0.95 (noventa y cinco céntimos)<sup>9</sup>.
38. De lo expuesto, se observa que la Empresa habría incumplido con el deber de idoneidad establecido en el artículo 19 del Código.
39. En su defensa, la Empresa manifestó que la GSF ha interpretado mal lo señalado en el artículo 3 de la Ley 26271, la cual se menciona que los ámbitos urbano e interurbano no podrán exceder el 50% del pasaje adulto. Mientras que la GSF tomó de referencia la tarifa de pasajes interurbano, urbano y zonal. Lo cual contraviene el principio de legalidad.
40. Sobre el particular, se debe indicar 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 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.
41. En esa línea, se debe señalar al administrado que en el artículo 3 de la Ley 26271 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. Por lo que los precios indicados en los tarifarios por las empresas de transporte para los pasajes “urbano” e “interurbano” cobrados a los estudiantes universitarios deben de corresponder al 50% de los mismos, toda vez que son montos referidos al pasaje adulto.

<sup>8</sup> Tarifario del 2014 :

DENOMINACIONES DEL PASAJE ADULTO	TARIFA	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:	SE EXCEDE
ADULTO	3.00	1.20	1.50	NO
INTERURBANO	2.50	1.20	1.25	NO
URBANO	2.00	1.20	1.00	SI
ZONAL	1.90	1.20	0.95	SI
REGULAR	1.00	1.20	0.50	SI

<sup>9</sup>

DISTANCIA RECORRIDA	TARIFA COBRADA		TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:
	ADULTO	UNIVERSITARIO	
De Universitaria crda 18 (PUCP) a la Av. Javier Prado Este cdra 20 (con Aviación)	1.90	1.20	0.95

42. Asimismo, es obligación del administrado adecuar su conducta respecto a lo establecido en la Ley 26271 consignando en su tarifario los precios correspondientes a ser cobrados a sus usuarios, en este caso, a los estudiantes universitarios. Lo cual no contraviene en ningún extremo lo señalado por el principio de legalidad toda vez que la actuación y valoración de los medios probatorios por este Colegiado se encuentra conforme a lo establecido en la Ley 26271. En consecuencia, carece de validez lo argumentado por el administrado en su defensa.
43. Agrega la Empresa en su defensa que, la GSF señaló que no existió cobro en exceso por el concepto de pasaje adulto con lo cual se demuestra que actuó conforme a la garantía legal que establece la norma respectiva y por ende no faltaría a su deber de idoneidad. Sin embargo, precisó por error que supuestamente se habría cobrado en exceso en los casos de pasaje urbano, zonal y regular.
44. Al respecto, se debe reiterar 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.
45. En esa línea de la revisión del tarifario (folio 37) se observa que el precio del pasaje zonal es: S/. 1.90, por lo que en aplicación de lo establecido en la Ley 26271 el precio a cobrar por concepto del pasaje universitario corresponde a S/. 0.95.
46. Sin embargo, de la revisión de los medios probatorios (folio 36) recabados en la acción de supervisión del 17 de julio del 2014 se evidencia que el administrado realizó el cobro de la suma ascendente a S/. 1.20 por concepto de pasaje universitario correspondiente a la denominación "zonal".
47. En consecuencia, de la revisión del medio probatorio precedente, se evidencia que el monto cobrado por el administrado, en el presente caso, excede en S/.0.25 del monto legalmente permitido para los pasajes universitarios (S/. 0.95). Por lo que corresponde rechazar lo argumentado por el administrado.
48. En consecuencia, para este Colegiado corresponde sancionar a la Empresa por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

### **Medidas Correctivas**

49. 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 repita<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> **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.

50. En el presente caso quedo acreditado que la Empresa: (i) 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 y (ii) Cobró por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente. 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**

51. 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 LPAG.
52. El Principio de Razonabilidad<sup>11</sup> 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.
53. 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 caso<sup>12</sup>.

---

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios 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.

<sup>11</sup> **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.

<sup>12</sup> **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.

54. 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.

55. Para graduar la sanción la Comisión tendrá en cuenta los siguientes criterios:

**(i) Sobre el deber de información**

- **Beneficio ilícito esperado:** producto de la ganancia ilícita estimada obtenida

---

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

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 unitaria estimada 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.

La cantidad de universitarios transportados en el periodo de infracción (Julio 2014 a Noviembre de 2014) se estima en 1'908,765<sup>13</sup>.

Para la estimación del número de universitarios afectados se divide la cantidad de universitarios transportados entre el total de denominaciones del pasaje adulto (5 tipos de pasaje adulto). La cantidad de universitarios transportados por cada denominación del pasaje adulto, en el periodo Julio 2014 a Noviembre de 2014, se estima en 381,753.

La estimación de la ganancia ilícita se muestra a continuación:

Descripción	Ganancia Ilícita unitaria (En S/.)	Universitarios Afectados	Ganancia Ilícita (En S/.)
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio urbano	0.10	381,753	38,175.30
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio zonal	0.25	381,753	95,438.25
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio regular	0.70	381,753	267,227.10
<b>Ganancia Ilícita Total</b>			400,841.65
<b>Ganancia Ilícita Total en UIT</b>			104.1

Por lo tanto, el beneficio ilícito esperado asciende a 104.1 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.
56. 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 (UIT).
57. En virtud a lo expuesto anteriormente, corresponde sancionar la Empresa con una multa ascendente a 104.1 UIT<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Sobre la base del promedio de pasajeros universitarios transportados, según Información remitida por el administrado. Fuente: Expediente 263-2014/CC2 SIA

<sup>14</sup> 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.

**(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 (Julio 2014 a Noviembre de 2014) se estima en 1'908,765<sup>15</sup>, en consecuencia la cantidad de universitarios transportados en un bus, en el periodo antes indicado se estima en 22,997<sup>16</sup>.

Para la estimación del número de universitarios afectados se divide la cantidad de universitarios transportados entre el total de denominaciones del pasaje adulto (5). Por lo tanto, la cantidad de universitarios transportados por cada denominación del pasaje adulto, se estima en 4,599

La estimación de la ganancia ilícita se muestra a continuación:

Descripción	Ganancia Ilícita unitaria (En S./.)	Universitarios Afectados	Ganancia Ilícita (En S./.)
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio urbano	0.10	4,599	459.90
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio zonal	0.25	4,599	1,149.75
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio regular	0.70	4,599	3,219.30
		<b>Ganancia Ilícita Total</b>	4,828.95
		<b>Ganancia Ilícita Total en UIT</b>	1.2

- **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 boleto del pasaje era de fácil acceso. En consecuencia, corresponde asignar como probabilidad de detección el valor de 1.

---

Multa = 104.1/1 = 104.1 UIT

<sup>15</sup> Sobre la base del promedio de pasajeros universitarios transportados, según Información remitida por el administrado. Fuente: Expediente 263-2014/CC2 SIA.

<sup>16</sup> La flota asciende a 83 unidades, por lo que la cantidad de universitarios transportados por bus asciende a 1'908,765/83 = 22,997. Fuente: Expediente 263-2014/CC2 SIA



58. 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.
59. En virtud a lo expuesto anteriormente, corresponde sancionar a la Empresa con una multa ascendente a 1.2 UIT<sup>17</sup>.

### **Sanción final**

60. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la Empresa con una multa ascendente a 105.3 UIT.
61. 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 119<sup>18</sup> del Código.

### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Sancionar a **CONSORCIO VIA S.A.C.** con 104.1 UIT<sup>19</sup> 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 **CONSORCIO VIA S.A.C.** con 1.2 UIT, 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. 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.

<sup>17</sup> 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 = 1.2/1 = 1.2 UIT

<sup>18</sup> **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.

<sup>19</sup> 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.

**TERCERO:** Informar a **CONSORCIO VIA S.A.C.** 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 apelación<sup>20</sup> y deberá presentarse ante la Comisión dentro de los cinco días hábiles contados desde el día siguiente de su notificación; en caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>21</sup>.

**CUARTO:** Disponer la inscripción de **CONSORCIO VIA S.A.C.** 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<sup>22</sup> de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

**MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI**  
Presidenta

---

<sup>20</sup> **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.

<sup>21</sup> **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.

<sup>22</sup> **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.