

RESOLUCIÓN FINAL N° 1663-2015/CC2

EXPEDIENTE : 266-2014/CC2 SIA
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2
(Comisión)
ADMINISTRADO : MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE
COPACABANA S.A.¹ (VIRGEN DE COPACABANA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE INFORMAR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTES
SANCIÓN : 30.1 UIT

Lima, 24 de setiembre de 2015

I. ANTECEDENTES

1. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor mediante Memorando 3504-2012/CPC, encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) realizar acciones de supervisión a las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Lima a efectos de verificar el cumplimiento de Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código).
2. El objetivo consistió en verificar si el cobro por concepto de pasaje universitario no excedía el 50% del valor del pasaje adulto –conforme lo dispuesto por la Ley 26271– y si la información de los tarifarios del servicio prestado por dichas empresas es puesto a disposición de los consumidores de forma clara, oportuna y si resulta veraz.
3. En el Informe 385-2014/GSF, la GSF concluyó lo siguiente:

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

45. **MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE COPACABANA S.A.** habría infringido lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del 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.
46. **MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE COPACABANA S.A.** habría incumplido con lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, al haber realizado el cobro por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente. En ese

¹ El administrado se encuentra registrado en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20508922397 y con domicilio fiscal en Av. Av Huascar Mza. Az Lote. 5-6 P.J. Sec Las Lomas – Jicamarca (Anexo 22 – Espalda del Mercado Mayorista) Lima – Huarochiri – San Antonio.

sentido se recomienda el inicio de un **procedimiento administrativo sancionador** en este extremo. (...)"

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

“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de **MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE COPACABANA S.A.** por presunta infracción a lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, 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 **MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE COPACABANA S.A.** por presunta infracción a 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.”

5. El 29 de diciembre del 2014 la administrada presentó sus descargos alegando lo siguiente:
 - (i) Con relación al deber de información, manifestó que en todo momento se le brindó a los usuarios la información sobre los precios de los pasajes, independientemente del costo del mismo, pues a través de los tarifarios con los que contaban y que fueron verificados por la GSF, el consumidor se encontraba informado sobre los montos económicos,
 - (ii) con relación a la idoneidad, señala que en ningún momento se viene cobrando un pasaje por encima del 50% de la tarifa ordinaria. Se ha cobrado la mitad del pasaje adulto a los usuarios que presentaban su respectivo carné universitario o de instituto,
 - (iii) además, respecto a la idoneidad señala que, de la “Boleta Informativa” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos -Sunarp, se desprende que las placas de rodaje: N° B4P757, B2H732 y B2Y757 corresponden a distintos propietarios: Consorcio Vía S.A.C., Mamani Peralta Gregoria y Banco Financiero del Perú, respectivamente, y
 - (iv) el medio pasaje no debe cobrarse tomando como referencia el pasaje por ruta, ya que la tarifa ordinaria no corresponde a esta, si no por el contrario al pasaje directo.

II. ANÁLISIS

Cuestión Previa:

Sobre la titularidad de las unidades supervisadas

6. La empresa MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE COPACABANA S.A. señaló que de acuerdo a la boletas informativa emitida por la Sunarp, las placas de rodaje N° B4P757, B2H732 y B2Y757 corresponden a distintos propietarios: Consorcio Vía S.A.C., Mamani Peralta Gregoria y Banco Financiero del Perú, respectivamente, por lo que debería desestimarse la imputación en su contra.
7. Al respecto, se debe indicar a la administrada que, el hecho de que dichos vehículos no sean de su propiedad, no desvirtúa la imputación en su contra, en tanto el servicio ha sido prestado por ella.

Sobre el deber de información

8. 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.
9. 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.
10. En el artículo 1 de la Ley 26271, Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, se reconoce el derecho al medio pasaje para los alumnos universitarios y de institutos superiores universitarios, en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos².
11. Asimismo, en el artículo 3³ de la referida Ley se establece que el precio del pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder el 50% del precio del pasaje adulto.

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

Artículo 1.-

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

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

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

Artículo 3.-

12. 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 vigentes⁴.
13. 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.
14. 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 VIRGEN DE COPACABANA, 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.
15. Como resultado de las referidas acciones se tuvieron los siguientes resultados:

(i) Vehículo con placa AOP-751

16. El 24 de agosto de 2012, la unidad de transporte de VIRGEN DE COPACABANA fue abordada por un supervisor de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes al interior del vehículo. En la referida supervisión se constató lo siguiente (folio 19):

MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE COPACABANA S.A.C. R.U.C. 20508922397	
S. J. L. TACNA WILSON	S/ 1.20
S. J. L. AREQUIPA	S/ 1.50
S. J. L. BENAVIDES	S/ 2.00
S. J. L. ENCALADA	S/ 2.50
MEDIO / UNIVERSITARIO	S/ 1.00
ESCOLAR	S/ 0.50
SANTA ANITA VOLVO	S/ 0.50
SANTA ANITA PUENTE PRIMAVERA	S/ 1.00
SANTA ANITA BENAVIDES	S/ 1.50
SANTA ANITA AREQUIPA	S/ 2.00
SANTA ANITA TACNA WILSON	S/ 2.50
DIRECTO	S/ 3.00

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

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

Artículo 6.-

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

Lo anterior se traduce en el siguiente cuadro:

RECORRIDO	TARIFA
SJL TACNA WILSON	1.20
SJL AREQUIPA	1.50
SJL BENAVIDES	2.00
SJL ENCALADA	2.50
MEDIO/UNIVERSITARIO	1.00
ESCOLAR	0.50
SANTA ANITA VOLVO	0.50
SANTA ANITA PUENTE PRIMAVERA	1.00
SANTA ANITA BENAVIDES	1.50
SANTA ANITA AREQUIPA	2.00
SANTA ANITA TACNA WILSON	2.50
DIRECTO	3.00

17. Como se puede observar del tarifario verificado, los pasajes de la empresa de transportes de VIRGEN DE COPACABANA, se encuentran clasificados en “MEDIO/UNIVERSITARIO”; “ESCOLAR”, “DIRECTO” y “POR RUTAS DE RECORRIDO”.

(ii) Vehículo con placa B2H-732

18. El 17 de julio de 2014, la unidad de transporte de VIRGEN DE COPACABANA fue abordada por un supervisor de la GSF, verificándose la existencia de un tarifario de pasajes al interior del vehículo. En la referida supervisión se constató lo siguiente (folio 26):



Lo anterior se traduce en el siguiente cuadro:

RECORRIDO	TARIFA
SJL - TACNA - WILSON	1.20
SJL - AREQUIPA - JAVIER PRADO	1.50

SJL - AREQUIPA - MIRAFLORES	2.00
SJL - BENAVIDES	2.50
MEDIO/UNIVERSITARIO	1.00
MEDIO/UNIVERSITARIO/DIRETO	1.50
ATE – TREBOL JAVIER PRADO	1.20
ATE – PUENTA PRIMAVERA	1.50
ATE – BENAVIDES	2.00
ATE - AREQUIPA	2.50
ATE - TACNA - WILSON	3.00
DIRECTO	3.00

19. Como se puede observar de los tarifarios verificados, los pasajes de la empresa de transportes VIRGEN DE COPACABANA, se encuentran clasificados en “MEDIO/UNIVERSITARIO”; “MEDIO/UNIVERSITARIO/DIRECTO”; “DIRECTO”; “ESCOLAR”, y “POR RUTAS DE RECORRIDO”.
20. Al respecto, teniendo en cuenta que la normativa aplicable a la prestación del servicio de transporte público no hace referencia a conceptos como “DIRECTO” u otros, los pasajes denominados con tal clasificación por parte de VIRGEN DE COPACABANA corresponderían al pasaje adulto; por lo que, la información que se brinde a través de los tarifarios en relación a estos, servirá como referencia para determinar el costo del pasaje universitario.
21. Ahora bien, se observa que mediante el tarifario de la unidad con placa AOP-751, la empresa supervisada informa a su público usuario que el precio por pasaje universitario (MEDIO/UNIVERSITARIO) es de S/1.00.
22. En esa línea, teniendo en cuenta el valor de los pasajes adultos de la empresa VIRGEN DE COPACABANA, el valor del pasaje universitario debe ser el siguiente:

DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO MÍNIMA COBRADA	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A	SE EXCEDIÓ
SJL TACNA WILSON	1.20	1	0.60	SI
SJL AREQUIPA	1.50	1	0.75	SI
SJL BENAVIDES	2.00	1	1.00	NO
SJL ENCALADA	2.50	1	1.25	NO
SANTA ANITA VOLVO	0.50	1	0.25	SI
SANTA ANITA PUENTE PRIMAVERA	1.00	1	0.50	SI
SANTA ANITA BENAVIDES	1.50	1	0.75	SI
SANTA ANITA AREQUIPA	2.00	1	1.00	NO
SANTA ANITA TACNA WILSON	2.50	1	1.25	NO
DIRECTO	3.00	1	1.50	NO

23. Sin embargo, el precio que se informa en los tarifarios de las unidades supervisadas por pasaje universitario es de un S/1.00, por lo que, se excede el 50% de lo que corresponde al pasaje adulto.

24. En cuanto a la información brindada en el tarifario de la unidad con placa B2H-732, la referida empresa informa a su público usuario que el valor por pasaje “MEDIO/UNIVERSITARIO” y “MEDIO/UNIVERSITARIO/DIRECTO” es de S/1.00 y S/1.50, respectivamente.
25. Por otro lado, teniendo en cuenta el valor de los pasajes adultos de la empresa VIRGEN DE COPACABANA, el valor del pasaje universitario debe ser el siguiente:

DISTANCIA	TARIFA DEL PASAJE ADULTO ZONIFICADO	TARIFA DEL PASAJE UNIVERSITARIO MÍNIMA COBRADA	TARIFA UNIVERSITARIA SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A	SE EXCEDIÓ
SJL - TACNA – WILSON	1.20	1	0.60	SI
SJL - AREQUIPA - JAVIER PRADO	1.50	1	0.75	SI
SJL - AREQUIPA – MIRAFLORES	2.00	1	1.00	NO
SJL – BENAVIDES	2.50	1	1.25	NO
ATE – TREBOL JAVIER PRADO	1.20	1	0.60	SI
ATE – PUENTA PRIMAVERA	1.50	1	0.75	SI
ATE – BENAVIDES	2.00	1	1.00	NO
ATE – AREQUIPA	2.50	1	1.25	NO
ATE - TACNA - WILSON	3.00	1	1.50	NO
DIRECTO	3.00	1	1.50	NO

26. Sin embargo, el precio que se informa en los tarifarios de las unidades supervisadas por pasaje universitario es de un S/1.00 y S/.1.50, por lo que, se excede el 50% de lo que corresponde al pasaje adulto.
27. De lo señalado se evidencia que, la empresa VIRGEN DE COPACABANA 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.
28. En sus descargos, la empresa VIRGEN DE COPACABANA manifestó que en todo momento brindó a los usuarios la información sobre los precios de los pasajes, independientemente del costo del mismo, pues a través de los tarifarios con los que contaban y que fueron verificados por la GSF, el consumidor se encontraba informado sobre los montos económicos.
29. Al respecto, cabe reiterar al administrado lo señalado en los párrafos precedentes de la presente resolución, en tanto el deber de información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.

30. Por lo tanto, no basta con informar, sino que la información proporcionada también debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
31. En esa línea, en el presente caso se ha podido verificar que la información brindada por la empresa VIRGEN DE COPACABANA a través de los tarifarios no se condice con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 26271.
32. Este Colegiado considera, por lo expuesto, que la empresa VIRGEN DE COPACABANA brindó a su público usuario información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo sobre el costo por pasaje universitario.
33. Por tanto, corresponde sancionar a la empresa VIRGEN DE COPACABANA por infracción a lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

34. 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 transporte⁵.
35. En el artículo IV del Título Preliminar⁶ del Código se establece que los proveedores son personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado,

⁵ **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.

⁶ **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.

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

36. En el artículo 18⁷ 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.
37. 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.
38. 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.
39. 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.
40. 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.
41. Al respecto, como consecuencia de las acciones de supervisión a los vehículos B2Y-757 y B2H-732 se recibieron, en la primera de ellas, los boletos 808507 y 808506 (folio 25) denominados como "ZONAL/MEDIO"; y para la segunda supervisión, se recibieron los boletos 682872 y 629961 (folio 28), denominados respectivamente como "URBANO" e "INTERURBANO", 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.

PLACA: B2H-732



PLACA: B2Y-757



42. Sin embargo, respecto al vehículo de placa B2H-732, es preciso señalar que de la revisión de los referidos medios probatorios no se genera certeza sobre el monto que la empresa VIRGEN DE COPACABANA cobró por concepto de pasaje universitario, por lo que no es posible determinar si se excedió del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente, toda vez que, los boletos 808507 y 808506, corresponden al mismo ámbito "ZONAL/MEDIO".
43. Con relación al vehículo de placa B2Y-757, los referidos medios probatorios tampoco generan certeza sobre el monto que la empresa VIRGEN DE COPACABANA cobró por concepto de pasaje universitario, por lo que no es posible determinar si se excedió del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente. toda vez que, los boletos 682872 y 629961 si bien corresponde a diferentes ámbitos, ninguno corresponde al pasaje universitario.
44. En consecuencia, para este Colegiado corresponde archivar en este extremo el presente procedimiento administrativo sancionador, respecto a lo establecido en el artículo 19 del Código.

Medidas Correctivas

45. 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 repita⁸.
46. En el presente caso quedo acreditado que la Empresa vulneró el deber de información pues no brinda a su público usuario, información que no resulta veraz para efectos de tomar una adecuada decisión de consumo, sobre el costo por pasaje universitario. Sin embargo, toda vez que no es posible retrotraer los efectos de los hechos materia de infracción este Colegiado considera que no corresponde ordenar medidas correctivas en este extremo.

Graduación de la sanción

47. 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.
48. El Principio de Razonabilidad⁹ 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.

⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 105.-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

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

⁹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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

49. 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 caso¹⁰.

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

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

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

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

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

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

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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

50. 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.
51. Para graduar la sanción la Comisión tendrá en cuenta los siguientes criterios:

Graduación de la sanción

52. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
53. El Principio de Razonabilidad¹¹ 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.
54. 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 caso¹².

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

¹¹ **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: (...)

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

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

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

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

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

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre

55. 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.
56. En la única disposición complementaria final del Decreto Supremo 6-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
57. Teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado la sanción para las siguientes infracciones:

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.

Deber de información

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

Existen dos períodos de infracción con diferentes tarifas, por lo que se estimarán dos beneficios esperados, según período.

La cantidad de universitarios transportados en el primer periodo de infracción (setiembre 2012 a junio de 2014) se estima en 573,544¹³. La afectación de universitarios ocurre en aquellas rutas donde la tarifa de pasaje universitario sobrepasaba lo legalmente permitido. La empresa VIRGEN DE COPACABANA contaba con 10 rutas, verificándose la infracción en cinco (05) de ellas. El cálculo de la ganancia ilícita se muestra en la siguiente tabla:

Período: setiembre 2012 a junio 2014

Descripción de Rutas Afectadas	Ganancia Ilícita unitaria (En S/.)	Universitarios que utilizan el transporte	N° Rutas	Universitarios afectados por ruta	Ganancia Ilícita (En S/.)
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta SJL-Tacna-Wilson	0.40	573,544	10	57,354	22,941.60
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta SJL-Arequipa	0.25	573,544	10	57,354	14,338.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Santa Anita-Volvo	0.25	573,544	10	57,354	14,338.50
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Santa Anita-Puente Primavera	0.50	573,544	10	57,354	28,677.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Santa Anita-Benavides	0.25	573,544	10	57,354	14,338.50
Ganancia Ilícita Total					94,634.10
Ganancia Ilícita Total en UIT					24.5

La cantidad de universitarios transportados en el segundo periodo de infracción (julio a noviembre 2014) se estima en 168,442¹⁴. La afectación de universitarios ocurre en aquellas rutas donde la tarifa de pasaje universitario

¹³ Fuente: Expediente 266-2014/CC2 SIA

¹⁴ Resultado de multiplicar (a)*(c)+(b), donde:

(a) promedio de pasajeros universitarios transportados = 34,953 por mes en el periodo Enero a Julio del año 2014. Fuente: Expediente 266-2014/CC2 SIA.

(b) pasajeros universitarios transportados = 28,630, en el mes de Julio del 2014. Fuente: Expediente 266-2014/CC2 SIA.

(c) número de meses: agosto a noviembre 2014 = 4 meses

sobrepasaba lo legalmente permitido. La empresa VIRGEN DE COPACABANA contaba con 10 rutas, verificándose la infracción en cuatro (04) de ellas. El cálculo de la ganancia ilícita se muestra en la siguiente tabla:

Período: julio a noviembre 2014

Descripción de Rutas Afectadas	Ganancia Ilícita unitaria (En S/.)	Universitarios que utilizan el transporte	N° Rutas	Universitarios afectados	Ganancia Ilícita (En S/.)
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta SJL-Tacna-Wilson	0.40	168,442	10	16,844	6,737.60
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta SJL-Arequipa-Javier Prado	0.25	168,442	10	16,844	4,211.00
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ate-Trebol Javier Prado	0.40	168,442	10	16,844	6,737.60
Diferencia entre el pasaje universitario y el pasaje medio de la ruta Ate-Puente Primavera	0.25	168,442	10	16,844	4,211.00
Ganancia Ilícita Total					21,897.20
Ganancia Ilícita Total en UIT					5.6

Sumando la afectación de ambos períodos 24.5 + 5.6, el beneficio ilícito esperado asciende a 30.1 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.

58. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110º 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 VIRGEN DE COPACABANA con una multa ascendente a 30.1 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)¹⁵.

Sanción final

60. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la empresa **VIRGEN DE COPACABANA** con una multa ascendente a 30.1 UIT.

¹⁵ 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 = 30.1/1 = 30.1 UIT

61. Finalmente, corresponde disponer la inscripción de la empresa **VIRGEN DE COPACABANA** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi cuando la resolución quede firme en sede administrativa, conforme al artículo 119¹⁶ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE COPACABANA S.A. con 30.1 UIT¹⁷, 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: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE COPACABANA S.A., por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución, en tanto no se acreditó el cobro por concepto de pasaje universitario excediendo del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente.

TERCERO: Informar a MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE COPACABANA S.A., que la resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. El único recurso impugnativo que puede interponerse es el de apelación¹⁸ 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 consentida¹⁹.

¹⁶ **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.

¹⁷ 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.

¹⁸ **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.

¹⁹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

CUARTO: Disponer la inscripción de MULTISERVICIOS E INVERSIONES VIRGEN DE COPACABANA S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119²⁰ de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI
Presidenta

Artículo 212.- Acto firme

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

²⁰

LEY 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.