



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 90-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE N° : 90-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN
DENUNCIANTE : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DENUNCIADA : EMPRESA DE TRANSPORTES CONSORCIO ROSARIO DE JAILLIHUAYA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE SANCIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de la Empresa de Transportes Consorcio Rosario Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, por infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no habilitó al interior de sus vehículos un número telefónico y un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia. Asimismo, se le impone como sanción una amonestación.

Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de Empresa de Transportes Consorcio Rosario Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no entregaba boletos de viaje a los consumidores por el servicio brindado. Asimismo, se le impone como sanción una amonestación.

Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de Empresa de Transportes Consorcio Rosario Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que cobraba el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto, vulnerando así, lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 26271. Asimismo, se le impone como sanción una amonestación.

SANCIONES:

- *Amonestación: Por no habilitar dentro de sus vehículos un número telefónico y un medio alternativo para la presentación de quejas y reclamos a distancia.*
- *Amonestación: Por no entregar boletos de viaje.*
- *Amonestación: Por cobrar el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto.*

Puno, 7 de mayo de 2019

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las facultades de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno con Delegación en Protección al Consumidor (en adelante la Comisión), el Equipo de Supervisión y Fiscalización de la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante el equipo de investigaciones), realizó distintas visitas de inspección a diferentes unidades

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú
Teléfono 0800 4 40 40 + opción 6 + (anexo 5101) o desde cualquier celular al 01 224 7777 + opción 6 + (anexo 5101)
E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 90-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

vehiculares que prestan el servicio de transporte interurbano de pasajeros de la ciudad de Puno, con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Código.

2. En ese entender, el 27 de junio de 2018 y el 5 de julio de 2018, se realizaron inspecciones a las unidades vehiculares de placa de rodaje N° Z9Z-969, X4Z-969 y Z2G-959, pertenecientes a Empresa de Transportes Consorcio Rosario de Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada con R.U.C. N° 20600811453 (en adelante la denunciada), cuyo domicilio fiscal se encuentra ubicado en la Calle Alto Jaillihuaya N° 334, de la ciudad de Puno
3. Que, mediante Carta N° 03400-2018/INDECOPI-PUN, se impuso una medida preventiva a la denunciada, para que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de notificada dicha carta corrija su comportamiento y específicamente proceda a:
 - i) ***Difundir de manera visible en todas sus unidades vehiculares, (todas las unidades que presten servicio), un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita al consumidor el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, tal como lo establece el Art. 2-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones, sin perjuicio de la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público; debiendo acreditar a través de los medios probatorios que crea conveniente el cumplimiento de lo ordenado en el plazo otorgado ante la Oficina Regional del Indecopi de Puno.***
4. Sin embargo; la denunciada no acreditó el cumplimiento de la medida preventiva impuesta.
5. Posteriormente, mediante informe N° 133-2018/CPC-INDECOPI-PUN, el equipo de investigaciones puso en conocimiento de la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante la Secretaría Técnica), los resultados y conclusiones obtenidas de la investigación realizada; proponiendo el inicio de un procedimiento de oficio por las siguientes presuntas infracciones al Código:
 - (i) Que, no habría difundido al interior de todas sus unidades vehiculares, un número telefónico ni cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia conforme lo establece el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
 - (ii) Que, no cumplió con entregar a los consumidores el boleto de viaje correspondiente.
 - (iii) Que, realizó como cobro de pasaje universitario, un monto excedente al 50% del pasaje entero según lo establecido en la Ley N° 26271.
6. El 17 de diciembre de 2018, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 1, inicio procedimiento de oficio en contra de la denunciada imputándole los siguientes hechos:

“Resolución N° 1
(...)

 - (i) ***Que, la Empresa de Transportes Consorcio Rosario de Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, no habría habilitado en el interior de sus vehículos, un número telefónico ni cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia, conforme lo establecido en el Artículo 2-A del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.***
 - (ii) ***Que, la Empresa de Transportes Consorcio Rosario de Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en sus unidades vehiculares de placa de rodaje N° Z9Z-969, X4Z-969 y Z2G-959 no entregaba boletos de viaje a los***

M-CPC-06/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 90-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

consumidores por el servicio brindado, hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- (iii) *Que, la Empresa de Transportes Consorcio Rosario de Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en sus unidades vehiculares de placa de rodaje N° Z9Z-969, X4Z-969 y Z2G-959 realizaba el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto, vulnerando lo establecido en el artículo 3° de la Ley 26271; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

7. El 11 de enero de 2019, la denunciada presentó un escrito manifestando que, respecto al aviso al interior del vehículo y el medio alternativo para registrar reclamos y quejas a distancia señaló que los vehículos inspeccionados si cuentan con un número telefónico y dirección domiciliaria para registrar reclamos y sugerencias, adjuntando como medios probatorios fotografías de sus avisos colocados al interior de sus unidades vehiculares, asimismo, manifestó que estaría cobrando S/ 1.00 el pasaje adulto y S/ 0.40 el pasaje universitario; conforme a las fotografías adjuntas de su tarifario.
8. Mediante Informe Final de Instrucción N° 036-2019/ST-CPC-INDECOPI-PUN la Secretaría Técnica recomendó sancionar a la denunciada por infracción a los artículos 150° y 19° del Código respectivamente por cada infracción imputada, el mismo que fue notificado a la denunciada a efectos que presente sus descargos en el plazo de cinco días; sin embargo, no lo hizo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

9. Luego de estudiar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:
- (i) Si, la denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 150° y 19° del Código.
 - (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas.
 - (iii) La sanción por imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Presuntas infracciones

Sobre el número telefónico y el medio alternativo para la presentación de quejas y reclamos a distancia.

10. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú¹ señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios; todo ello dentro de un régimen de economía social de mercado establecido en el artículo 58° de la Constitución Política del Perú. Es por ello que con la finalidad de cumplir con dicho deber de defensa y tomando en cuenta que los consumidores y usuarios representan el fin de toda cadena productiva, el artículo 150° del Código² establece la obligación por parte de los establecimientos comerciales de contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. En ese sentido, todos los

¹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

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

² LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 150.- Libro de Reclamaciones. - Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú
Teléfono 0800 4 40 40 + opción 6 + (anexo 5101) o desde cualquier celular al 01 224 7777 + opción 6 + (anexo 5101)
E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 90-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

proveedores que desarrollan actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público deben contar con un libro de reclamaciones.

11. Por su parte el artículo 2-A³ del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el reglamento del libro de reclamaciones del Código aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (en adelante el Reglamento), establece que los proveedores que desarrollen actividades de transporte público urbano de pasajeros, transporte terrestre interprovincial, transporte terrestre internacional, transporte fluvial deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.), sin perjuicio de la obligación de implementar un libro de reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público.
12. Asimismo, señala que los proveedores de servicios de transporte difundirán de manera visible dentro de cada unidad de transporte el número telefónico y el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos a distancia.
13. Es menester tener en consideración que, aquellos proveedores que ingresan al mercado a fin de ofrecer sus productos o servicios al público se encuentran en la obligación no sólo de informarse sobre las condiciones y restricciones que implica emprender su propio giro de negocio; sino, conocer los alcances de los dispositivos legales que rodean su actividad, entre ellos, las normas de protección al consumidor.
14. En ese sentido, mediante las actas de inspección, se verificó que, dentro de los vehículos, de la denunciada, no se habría habilitado un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de reclamos y quejas a distancia, de manera exclusiva como señala el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
15. Respecto de los descargos presentados por la denunciada, el 11 de enero de 2019; esta Comisión considera pertinente informar a la denunciada que las fotografías de sus avisos colocados al interior de sus vehículos, presentadas como medios probatorios señalan un número telefónico para el registro de quejas y sugerencias; por lo que, a criterio de esta Comisión, la denunciada no estaría cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, puesto que, la habilitación de este número telefónico y medio alternativo debería ser exclusivamente para el registro de reclamos y quejas a distancia; en ese sentido, corresponde desestimar el argumento de la denunciada.
16. Por otro lado, se tiene que, la denunciada no acreditó que habría habilitado al interior de todas sus unidades vehiculares un número telefónico y un medio alternativo para el registro de reclamos y quejas a distancia.

³ D.S. N° 006-2014-PCM QUE MODIFICA EL DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 2-A.- Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros

Los proveedores que desarrollen actividades de transporte público urbano de pasajeros, transporte terrestre interprovincial, transporte terrestre internacional, transporte fluvial deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.), sin perjuicio de la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público.

Para tales efectos los proveedores de los servicios antes señalados difundirán de manera visible dentro de cada unidad de transporte el número telefónico y el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos. Toda queja y reclamo formulado deberá ser ingresado en forma inmediata por el proveedor en el Libro de Reclamaciones, sea este de naturaleza física o virtual, según corresponda, y cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Durante la recepción del reclamo, el proveedor proporcionará al consumidor un código correlativo de identificación (...).

M-CPC-06/01



17. Respecto del acta de inspección; se tiene que, es el medio probatorio por excelencia con el que cuenta la administración para verificar las circunstancias reales en las cuales los proveedores brindan su servicio a sus consumidores.
18. En ese sentido, se precisa que la realización de diligencias de inspección, es una de las pocas formas legales con la que cuenta la autoridad para reproducir conductas desarrolladas por los establecimientos abiertos al público frente a los consumidores y, en consecuencia, determinar las reales condiciones en las que se brindan sus servicios a los consumidores. Es de notar que, en todos estos casos, los funcionarios cumplen su deber en el marco de las facultades de investigación que se les delegan expresamente.
19. En consecuencia, siendo el acta de inspección un medio probatorio suficiente para acreditar los hechos materia del procedimiento y tomando en cuenta de que los mismos no fueron negados por la denunciada en el desarrollo de la diligencia de inspección. Esta Comisión considera que ha quedado acreditado que al momento de la inspección la denunciada no tendría habilitado en el interior de sus vehículos, un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas o reclamos a distancia; por lo que, corresponde declarar fundado el procedimiento en el extremo referido a la infracción al artículo 150° del Código.

Sobre el deber de idoneidad.

20. El artículo 18° del Código establece que la 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 factores, atendiendo a las circunstancias del caso⁴.
21. Asimismo, el artículo 19° del Código señala 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda⁵.
22. En ese contexto, el artículo 104° del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y sólo será exonerado de esta responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una desvinculación del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante

⁴ 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.

⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 90-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁶.

Sobre el incumplimiento de entregar el boleto de viaje.

23. En aplicación del deber de idoneidad, los proveedores se encuentran obligados a entregar los productos o servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a su naturaleza, a la regulación que sobre el particular se haya establecido. Ello teniendo en cuenta el sistema de garantías (legal, expresa o implícita) reconocidas por el Código.
24. Tratándose de servicios de transporte de pasajeros, los parámetros de idoneidad incluyen el cumplimiento de los requisitos establecidos por la regulación sectorial para que estos sean brindados en condiciones idóneas. Lo mínimo que espera un consumidor es que, al emplear un servicio de transporte, los proveedores cumplan con tales requisitos, pues estos constituyen una garantía legal que determina la idoneidad en la prestación del servicio.
25. Ello teniendo en cuenta que el artículo 20° del Código⁷ ha establecido que para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado, en función de las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, ya que una de las garantías aplicables es la prevista en la norma sectorial (legal).
26. El numeral 42.2.4. del artículo 42° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte establece de manera expresa como una condición de operación en el transporte regular de personas de ámbito provincial "entregar comprobantes de pago (boleto) a los usuarios"⁸.

⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 20°.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

⁸ **DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC- REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE**

Artículo 42. Condiciones específicas de operación que se deben cumplir para prestar servicio público de transporte de personas, bajo la modalidad de transporte regular.

(...)

42.2. son condiciones específicas de operación en el transporte regular de personas de ámbito provincial las siguientes:

(...)

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Teléfono 0800 4 40 40 + opción 6 + (anexo 5101) o desde cualquier celular al 01 224 7777 + opción 6 + (anexo 5101)

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



27. En el presente caso, el hecho imputado a la denunciada como presunta infracción del artículo 19° del Código, es que no entregaba a los consumidores boletos de viaje o algún comprobante que acredite la relación de consumo.
28. Respecto de este hecho, la denunciada no presentó sus descargos a la imputación formulada por la Secretaría Técnica. Asimismo, se debe tener en cuenta que, la denunciada no presentó sus descargos dentro del plazo establecido; por lo que mediante resolución N° 2, fue declarada rebelde.
29. En consecuencia, siendo el acta de inspección el medio idóneo para acreditar los hechos materia de procedimiento, esta Comisión considera que ha quedado acreditado que la denunciada no entregaba boletos de viaje a sus consumidores; por lo que, a criterio de esta Comisión, corresponde declarar fundado el presente procedimiento en este extremo por infracción al artículo 19° del Código.

Sobre el pasaje universitario.

30. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación, regulándose en el artículo 19° del Código la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
31. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. No obstante, previamente el consumidor debe acreditar el defecto del producto o servicio.
32. A través de la Resolución 1, la Secretaría Técnica inició un procedimiento de oficio contra la denunciada, por presunta infracción del artículo 19° del Código *“al haber realizado el cobro de pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto vulnerando lo dispuesto por el artículo 3° de la Ley 26271.”*
33. En su defensa, la denunciada presentó fotografías de sus tarifarios, donde se puede apreciar que el costo del pasaje adulto es S/ 1.00 y el universitario de S/ 0.40; sin embargo, esta Comisión considera que la denunciada no habría subsanado la conducta infractora; puesto que, continuaría cobrando el pasaje universitario excediendo el 50% del valor del pasaje adulto, teniendo en cuenta que, en las actas de inspección se dejó constancia que, el pasaje adulto tenía un costo de S/ 0.70.
34. Respecto de lo mencionado por la denunciada, se tiene que, mediante las actas de inspección, se constató que el pasaje adulto tenía un costo de S/ 0.70; por lo que, corresponde cobrar, de acuerdo a lo establecido en la norma sectorial una suma no superior al 50%.
35. Cabe precisar que la conducta imputada a la denunciada, esto es, el haber cobrado por concepto de pasaje universitario excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente, constituye una conducta contraria al deber de idoneidad, pues la misma defrauda las expectativas del consumidor de recibir un servicio

42.2.4. Entregar comprobantes de pago (boleto) a los usuarios.
(...).

M-CPC-06/01



idóneo, en tanto que este esperaría que la tarifa que se le cobre por el mismo se encuentre arreglada a la norma sectorial.

36. En tal sentido, ha quedado acreditado que la denunciada cobró el monto de S/ 0.50 por pasaje universitario, superando así el límite permitido por la norma sectorial.
37. No obstante, el precio del pasaje universitario, en aplicación del artículo 3° de la Ley 26271, no podía exceder el 50% del cobrado por pasaje adulto. por lo que la máxima suma cobrada por el primer concepto debió ascender al monto de S/ 0.35 soles.
38. Aunado a lo mencionado, se tiene, que el entrevistado en ningún momento de la diligencia, indicó que contaban con pasajes diferenciados o que la información recabada en ese instante no era la correcta; por el contrario, procedió a firmar el acta de inspección en señal de conformidad con los hechos y la información recabada; por lo que, se procede a desestimar este argumento.
39. Por lo tanto; siendo el acta de inspección el medio idóneo para acreditar los hechos materia del presente procedimiento, esta Comisión concluye que la denunciada realizó el cobro por concepto de "pasaje universitario" excediéndose del 50% del valor establecido para dicha tarifa según la normativa correspondiente. En consecuencia, corresponde declara fundado en este extremo de la denuncia, por infracción del artículo 19° del Código.

III.2. Medidas correctivas

40. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para imponer a los proveedores medidas correctivas a favor de los consumidores, las cuales tienen la finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor⁹.
41. Las medidas correctivas reparadoras tienen como objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior¹⁰; mientras que las medidas correctivas complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.¹¹
42. Considerando que las conductas imputadas en el presente procedimiento fueron declaradas fundadas, corresponde ordenar a la denunciada en calidad de medidas correctivas complementarias de oficio las siguientes:

⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

(...)

¹⁰ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

¹¹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



- (i) Que, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, proceda con implementar al interior de todas sus unidades vehiculares un número telefónico y un medio alternativo que permita el ingresos y registro de quejas y reclamos a distancia de manera exclusiva.
- (ii) Que, en el plazo de quince días contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, proceda a cobrar el pasaje universitario conforme lo establece el artículo 3° de la Ley 26271, no excediendo el 50% del pasaje adulto, conforme a las actas de inspección que dieron lugar al presente procedimiento.
- (iii) Que, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, proceda a entregar a sus consumidores el respectivo boleto de viaje por el servicio de transporte brindado.
43. Por otro lado, se debe considerar que, si la Comisión verifica el incumplimiento de la medida correctiva dispuesta, podrá imponer al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.¹¹
44. Por su parte, el artículo 5.5 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento ordinario a cargo de la Comisión en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que en las resoluciones que se impongan medidas cautelares o correctivas, se establecerá la obligación a cargo del proveedor sancionado de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva por incumplimiento de mandato.
45. Lo señalado, encuentra sustento en el hecho que la administración pública debe garantizar que sus mandatos sean cumplidos y acatados a cabalidad, en tanto, se dictan con la finalidad de corregir determinadas conductas que ocasionan una distorsión del mercado y/o afectación a intereses colectivos.
46. En consecuencia, este colegiado estima conveniente ordenar al denunciado que deberá presentar a esta instancia los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor.

III.3. Graduación de la sanción

Sobre el número telefónico y el medio alternativo para la presentación de quejas y reclamos a distancia.

¹¹ LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 90-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

47. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y, de manera supletoria, los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
48. El artículo 112° del Código,¹² establece que para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, se podrá tener en consideración, entre otros, los siguientes criterios: (i) El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción; (ii) La probabilidad de detección de la infracción; (iii) El daño resultante de la infracción; (iv) Los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; y (v) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar el órgano resolutorio.
49. A fin de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad¹³, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Ello con la finalidad de desincentivar las conductas que generen alguna distorsión en la relación de consumo y; en consecuencia, que no resulte más ventajoso el incumplimiento de la ley.
50. Aunado a los considerandos anteriores, el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el aplicativo de cálculo de sanciones por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones¹⁴ (en adelante, el aplicativo). Cabe precisar que, para el empleo de dicho aplicativo, necesariamente, debe consignarse los ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas correspondientes al ejercicio en el que se cometió la infracción o inmediato anterior o su equivalente.
51. De manera específica, el artículo 18° del Reglamento y sus modificatorias, prescribe que los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores,

¹² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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.

¹³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 248°:

(...)

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; 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.

(...)

¹⁴ Aplicativo establecido en el anexo IV del D.S. 006-2014-PCM. Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Teléfono 0800 4 40 40 + opción 6 + (anexo 5101) o desde cualquier celular al 01 224 7777 + opción 6 + (anexo 5101)

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵, agregando que las sanciones serán determinadas de conformidad con lo establecido por los anexos IV y V de citada norma.

52. Así, el anexo IV de citada norma, establece una clasificación sobre las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, las que se clasifican según su gravedad en A, B y C, representando A las más onerosas, conforme se aprecia del siguiente cuadro:

N°	INFRACCIÓN	CLASIFICACIÓN
1	No contar con el Libro de Reclamaciones respectivo.	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja.	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones.	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja.	B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4° del Reglamento.	B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda.	C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo.	B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento.	C
9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 8° del Reglamento, respectivamente.	C
10	No atender o no responder el reclamo.	A
11	No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido, o no comunicarle oportunamente la prórroga del plazo para responder.	B
12	Condicionar la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio objeto de reclamo u otro concepto.	A
13	No remitir o no poner a disposición del INDECOPI la información requerida por éste.	A

¹⁵ LEY N° 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.
- (...)

M-CPC-06/01



14	No remitir la información requerida por el INDECOPI o no ponerla a disposición de dicho Organismo, dentro de los plazos establecidos.	B
15	No conservar la información indicada en el artículo 12° del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años.	B
16	No reportar oportunamente a través del SIREC los reclamos y quejas o no efectuarlo conforme a las especificaciones indicadas por el INDECOPI.	A
17	No habilitar un número telefónico u otro medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos.	A
18	No difundir dentro de cada unidad de transporte el número telefónico o el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos.	A
19	No brindar el código de reclamo al consumidor en el momento de formular el reclamo o queja por vía telefónica u otro medio alternativo habilitado.	B
20	No ingresar de forma inmediata en el Libro de Reclamaciones el reclamo o queja formulado por vía telefónica u otro medio habilitado.	B
21	No ingresar en el Libro de Reclamaciones Virtual el contenido de la Hoja de Reclamaciones del "Libro de Reclamaciones de Respaldo", dentro del plazo de un día calendario de presentado el reclamo o queja.	C
22	No alojar en la página web correspondiente el Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual.	A

53. Establece también valores para determinar una multa referencial, de acorde al tamaño de la empresa y de acuerdo al tipo de infracción, conforme se aprecia a continuación:

	Tipo de Empresa (según tamaño)		
	Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Grande (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo de infracción	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

54. Adicionalmente, el anexo IV del Reglamento, establece aquellas circunstancias atenuantes y agravantes, que serán aplicadas de acuerdo a cada caso en concreto, estableciendo las siguientes:

Factores	Calificación
f1.-Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación	
1ª vez	10%
2ª vez	20%

M-CPC-06/01



3ª vez o más	30%
No hay reincidencia	0%
f2.-Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental	
Brindó facilidades	0%
No brindó facilidades	10%
f3. Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado	
Subsana antes del inicio	-15%
Subsana antes de la imposición de sanción	-10%
No subsana	0%
f4. La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño	
La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
La conducta ocasionó daño	25%
f5. El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias	
Adoptó medidas para mitigar consecuencias	-5%
No adoptó medidas para mitigar consecuencias	10%
No aplica	0%
f6. Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria	
Presentó propuesta conciliatoria	-5%
No aplica	0%
f7. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento	
Cuenta con programa efectivo de cumplimiento	-5%
No cuenta con programa efectivo de cumplimiento	15%
No aplica	0%
f8. Afectación del interés público o difuso	
No afectó el interés público o difuso	0%
Afectó el interés público o difuso	10%

55. De la verificación del expediente, se tiene que la denunciada presentó sus ingresos brutos correspondientes al ejercicio del año 2018; por lo que, se procederá a utilizar el aplicativo automatizado elaborado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi para sancionar las infracciones cometidas en materia de Libro de Reclamaciones.
56. Considerando la metodología de cálculo de multa establecida en el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, para las infracciones vinculadas con el libro de reclamaciones, la presente infracción es de tipo A, por lo tanto, se multiplicará la multa referencial para el presente caso ascendente a 2.5 UIT con el factor (FCi) calculado, siendo este de 0.4042, obteniendo como resultado una multa final de 1.11 UIT.

M-CPC-06/01



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 90-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

57. Sin embargo, para el supuesto de microempresarios como es el caso de la denunciada el artículo 110° del Código, establece que la sanción no superará el 10% de los ingresos percibidos por la denunciada; por lo que el aplicativo señala que la multa a imponer sería de 0.21 UIT; sin embargo, esta Comisión considera que en atención a los principios de proporcionalidad y razonabilidad, siendo que es la primera vez que la denunciada incurrió en el hecho infractor la sanción a imponer será una amonestación, por infracción al artículo 150° del Código.

Sobre el incumplimiento de entregar el boleto de viaje.

- 58. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444.
59. El Principio de Razonabilidad 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.
60. 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 caso8.

8 LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 110.- Sanciones administrativa

El órgano resolutorio 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 N° 807, Ley

M-CPC-06/01



61. 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, en ese sentido se considerarán los siguientes:
62. **Beneficio ilícito esperado:** Producto de la ganancia ilícita estimada obtenida por la denunciada al obtener un ahorro que se genera al omitir la entrega de los boletos de viaje a los pasajeros que usan el servicio de transporte urbano de pasajeros

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

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.”

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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 presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. 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.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
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 a 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.

M-CPC-06/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 90-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

63. **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, debido a la cantidad de consumidores afectados es de fácil verificación por parte de la administración. 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.
64. **Efectos generados en el mercado:** La Comisión advierte que infracciones como la verificada en el presente caso genera distorsiones en el funcionamiento del mercado, generando en el consumidor la desconfianza al entablar las relaciones de consumo perjudicando a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa.
65. Por las consideraciones expuestas, a consideración de esta Comisión y en atención a los principios de proporcionalidad y razonabilidad, siendo que es la primera vez que la denunciada incurrió en el hecho infractor, se impone como sanción una amonestación, por infracción al artículo 19° del Código.

Sobre el pasaje universitario.

66. 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 N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
67. El Principio de Razonabilidad 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.
68. 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
69. 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, en ese sentido se considerarán los siguientes:
70. **Beneficio ilícito esperado:** Producto de la ganancia ilícita estimada obtenida por la denunciada 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 y lo que se debió cobrar por pasaje universitario, según la normativa vigente, multiplicado por la cantidad estimada de pasajeros universitarios afectados.
71. **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, debido a la cantidad de consumidores afectados y el cobro por medio pasaje es de fácil verificación por parte de la administración. 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.
72. **Efectos generados en el mercado:** La Comisión advierte que infracciones como la verificada en el presente caso genera distorsiones en el funcionamiento del mercado, generando en el consumidor la desconfianza al entablar las relaciones de consumo perjudicando a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa.

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú
Teléfono 0800 4 40 40 + opción 6 + (anexo 5101) o desde cualquier celular al 01 224 7777 + opción 6 + (anexo 5101)
E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPÍ-PUN
EXPEDIENTE N° 90-2018-PAS/CPC-INDECOPÍ-PUN

73. Por las consideraciones expuestas, a consideración de esta Comisión y en atención a los principios de proporcionalidad y razonabilidad, siendo que es la primera vez que la denunciada incurrió en el hecho infractor, se impone como sanción una amonestación, por infracción al artículo 19° del Código.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de la Empresa de Transportes Consorcio Rosario Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, por infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no habilitó al interior de sus vehículos un número telefónico y un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia. Asimismo, se le impone como sanción una amonestación.

SEGUNDO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de Empresa de Transportes Consorcio Rosario Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no entregaba boletos de viaje a los consumidores por el servicio brindado. Asimismo, se le impone como sanción una amonestación.

TERCERO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de Empresa de Transportes Consorcio Rosario Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que cobraba el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto, vulnerando así, lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 26271. Asimismo, se le impone como sanción una amonestación.

CUARTO: Ordenar a Empresa de Transportes Consorcio Rosario Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en calidad de medidas correctivas complementarias de oficio, que:

- (i) Que, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, proceda con implementar al interior de todas sus unidades vehiculares un número telefónico y un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia de manera exclusiva.
- (ii) Que, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, proceda a entregar a sus consumidores el respectivo boleto de viaje por el servicio de transporte brindado.
- (iii) Que, en el plazo de quince días contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, proceda a cobrar el pasaje universitario conforme lo establece el artículo 3° de la Ley 26271, no excediendo el 50% del pasaje adulto, conforme a las actas de inspección que dieron lugar al presente procedimiento.

Si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento a la medida correctiva dispuesta, podrá imponer al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Ordenar a Empresa de Transportes Consorcio Rosario Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada que deberá presentar a esta instancia los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo

M-CPC-06/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú
Teléfono 0800 4 40 40 + opción 6 + (anexo 5101) o desde cualquier celular al 01 224 7777 + opción 6 + (anexo 5101)
E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 090-2019/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 90-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

máximo de cinco días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor.

SSEXTO: Informar a Empresa de Transportes Consorcio Rosario Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, de conformidad con la Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI, Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; caso contrario, la resolución quedará consentida.

SSEXTIMO: Disponer la inscripción de la Empresa de Transportes Consorcio Rosario Jaillihuaya Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme conforme lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹.

Con la intervención de los señores Comisionados; Antonio Escobar Peña, Jaime Alberto Malma Jiménez, Ricardo Willan Álvarez Gonzales y Rodolfo Gilmar Chávez Salas.



ANTONIO ESCOBAR PEÑA
Presidente

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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