



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 064-2019/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 101-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

## RESOLUCIÓN FINAL N° 064-2019/CPC-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE N° : 101-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN  
DENUNCIANTE : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DENUNCIADA : EMPRESA DE TRANSPORTES LLAVINI SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.  
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR VÍA TERRESTRE

**SUMILLA:** Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de Empresa de Transportes Llavini Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, por infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que habilitó al interior de todas sus unidades vehiculares un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia .

**Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de Empresa de Transportes Llavini 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, lo que contraviene lo establecido en el numeral 42.2.4 del artículo 42° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado mediante Decreto Supremo 017-2009.**

**Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de Empresa de Transportes Llavini 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.**

**SANCIONES:**

- 0.72 UIT: Por no entregar boletos de viaje.
- 1.15 UIT: Por cobrar el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto.

Puno, 9 de abril de 2019

**I. ANTECEDENTES**

1. En el marco de lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), el Área de Supervisión y Fiscalización de la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno con delegación en Protección al Consumidor (en adelante el equipo de investigaciones), realizó distintas visitas inspectivas a diferentes unidades 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. Por lo que el 5 de julio de 2018, mediante una inspección a las unidades vehiculares de placa de rodaje N° N° Z4Y-898, Z2U-513 y Z5Z-737 (en adelante los vehículos), pertenecientes a la Empresa de Transportes Llavini Sociedad Comercial de

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](http://www.indecopi.gob.pe)



Responsabilidad Limitada (en adelante la denunciada), se constató que no contaba con el aviso para presentar reclamos y quejas a distancia, no entregaba boleto de viaje y cobraba el pasaje universitario excediendo el 50% del pasaje adulto.

3. Mediante Informe N° 166-2018/CPC-INDECOPI-PUN, el equipo de investigaciones, puso en conocimiento de la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante la Secretaria 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.
  - (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.
4. Mediante Carta N° 0351-2018/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, sin embargo, la denunciada no cumplió con presentar medio probatorio que acredite el cumplimiento de la medida preventiva impuesta.
5. La Secretaría Técnica, mediante resolución N° 1, del 31 de diciembre de 2018, inició un procedimiento de oficio contra la denunciada, por presunta infracción al Código; imputándosele los siguientes hechos:

**"Resolución N° 1**

(...)

- (i) **Que, la Empresa de Transportes Llavini Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, no habría habilitado en el 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 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 Llavini Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en su unidad vehicular de placa de rodaje N° Z4Y-898, Z2U-513 y Z5Z-737, no entregaba boletos de viaje a los 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 Llavini Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en su unidad vehicular de placa de rodaje N° Z4Y-898, Z2U-513 y Z5Z-737, 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."**

(...)

6. Mediante escrito del 24 enero del 2019, la denunciada presentó su escrito de descargos en el cual señaló que, las tres actas de inspección realizadas a sus unidades vehiculares tienen vicios de nulidad; puesto que, no se requirió al administrado para que, hiciera observaciones respecto de los hechos constatados en el acto de inspección; en esa línea, se tiene que, no se habría requerido la presencia del representante de la empresa inspeccionada para que formule su posición respecto de



los hechos materia del presente procedimiento; lo que constituye una afectación al debido procedimiento.

7. Sobre la primera imputación, la denunciada señala que, si cumplieron en implementar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo para que los consumidores puedan presentar quejas y reclamos a distancia, en todas sus unidades vehiculares, prueba de ello es el escrito presentado en fecha 2 de agosto de 2018.
8. Sobre la segunda imputación, la denunciada señala que, cuentan con boletos debidamente imprimidos para la entrega a los usuarios que lo requieran, por cuanto el cobro que se realiza es mínimo (S/ 1.00 pasaje entero y S/ 0.50 el pasaje universitario) que es inferior a cinco soles, por tanto, no es una obligación que entreguen boletos, si no solo a pedido del usuario, citando la resolución de Superintendencia N° 133-2018/SUNAT, indicando que nunca se negaron en entregar comprobantes de pago, acompañando copia de los comprobantes de pago, por tanto, estando dentro de la causal de eximencia.
9. Sobre la tercera imputación, la denunciada señala que, el cobro de pasaje, excediendo el 50% del pasaje adulto; indicó que, su tarifa de pasaje adulto es de S/ 1.00 y el medio pasaje S/ 0.50, señalando que no se cumple el pago del pasaje entero por responsabilidad de los usuarios quienes se niegan a pagar el pasaje entero, aceptando algunas veces S/ 0.70 y S/ 0.80.
10. Asimismo, refieren que, en la ciudad de Puno, no existe el servicio de transporte urbano, si bien cuentan con autorización con tal denominación, es simple una ficción legal creada por la Municipalidad Provincial de Puno y que, en la ciudad de Puno existe el servicio de transporte especial de Auto Colectivo, que no autoriza el medio pasaje universitario.
11. Mediante Informe Final de Instrucción N° 027-2019/ST-CPC-INDECOPI-PUN la Secretaría Técnica recomendó sancionar a la denunciada por infracción al artículo 19° del Código, el mismo que fue notificado a la denunciada a efectos que presente sus descargos en el plazo de cinco días hábiles.
12. Mediante escrito del 4 de abril de 2019 la denunciada presentó sus descargos al informe final de instrucción, alegando lo siguiente:
  - (i) Que, las actas de inspección tienen vicios de nulidad por haberse vulnerado el texto expreso del TUO de la Ley 27444, que establece los deberes y derechos de las autoridades, como es el deber de consignar de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado, refiriendo que al momento de levantar el acta de inspección no se invitó al gerente para que pueda hacer constar su posición y las observaciones sobre el acta de inspección, por tanto al incumplir sus deberes, las autoridades ponen en cuestión su actuar y no pueden ser considerados como medios probatorios, se fiscalizo a una tercera persona quien no tiene ningún poder de representación, un documento con la participación de una tercera persona sin los poderes de representación no genera ningún efecto vinculante, señalando que no es posible que la sola firma de un personal del INDECOPI sea una prueba de veracidad, tiene que existir otros elementos de prueba que lo respalden.
  - (ii) Sobre la entrega de los boletos, señala que su representada cuenta con boletos de viaje de divamente imprimidos para entregar a los usuarios que lo requieran, refiriendo que el pasaje entero se cobra a nivel de transporte urbano, por tanto no excede de cinco soles y nunca se negaron a entregar los comprobantes de pago, encontrándose dentro del causal de eximencia de responsabilidad, al hacerse

M-CPC-06/01



comunicado al INDECOPI antes de la imputación de cargos, prueba de ello los boletos debidamente imprimidos.

- (iii) Sobre el pasaje universitario, refiere que es un tema muy sensible para la población y su representada se esfuerzan por cumplir, señalando que las unidades vehiculares no son de propiedad de su representada, lo que no permite unificar los pasajes, actualmente el pasaje entero es S/1.00 y el medio pasaje es S/ 0.50 por la suba del costo de vida, sin embargo la población se niega a pagar, si no se cumple el pago del pasaje entero es por responsabilidad de los usuarios quienes se niegan a pagar el pasaje entero, aceptando S/ 0.70 o S/ 0.80 siendo objeto de agresiones.
- (iv) Asimismo, refieren que, en la ciudad de Puno, no existe el servicio de transporte urbano, si bien cuentan con autorización con tal denominación, es simple una ficción legal creada por la Municipalidad Provincial de Puno y que, en la ciudad de Puno existe el servicio de transporte especial de Auto Colectivo, que no autoriza el medio pasaje universitario.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 13. 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 los artículos 150° y 19° del Código.
  - (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas.
  - (iii) La sanción a imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. Cuestión previa

- 14. Mediante escrito de descargos al informe final de instrucción N° 27-2019/ST-CPC-INDECOPI-PUN, la denunciada señaló que las actas de inspección tienen vicios de nulidad por haberse vulnerado el texto expreso del TUO de la Ley 27444, que establece los deberes y derechos de las autoridades, como es el deber de consignar de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado, refiriendo que al momento de levantar el acta de inspección no se invitó al gerente para que pueda hacer constar su posición y las observaciones sobre el acta de inspección, por tanto al incumplir sus deberes, las autoridades ponen en cuestión su actuar y no pueden ser considerados como medios probatorios, se fiscalizo a una tercera persona quien no tiene ningún poder de representación, un documento con la participación de una tercera persona sin los poderes de representación no genera ningún efecto vinculante, señalando que no es posible que la sola firma de un personal del INDECOPI sea una prueba de veracidad, tiene que existir otros elementos de prueba que lo respalden.
- 15. Al respecto, cabe señalar que, de la revisión de las actas de inspección realizadas a las unidades vehiculares de la denunciada, se aprecia que las mismas fueron elaboradas de acuerdo con lo previsto en el artículo 32° del Decreto Legislativo 807<sup>1</sup>, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi y en el artículo 165° del TUO de la LPAG, pues cumple con señalar el lugar, fecha y hora en que se llevó a cabo la

<sup>1</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

**Artículo 32°.-** En caso fuera necesario la realización de una inspección, ésta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por éste o por la Comisión para dicho efecto. Siempre que se realice una inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien estuviera a cargo de la misma, así como por los interesados, quienes ejerzan su representación o por el encargado del establecimiento correspondiente. En caso de que el denunciado, su representante o el encargado del establecimiento se negara a hacerlo, se dejará constancia de tal hecho.



diligencia, la finalidad de la actuación (verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el Código) y las firmas de los representantes del Indecopi y de la denunciada. En ese sentido, dicho documento cumple con los requisitos de validez exigidos por ley.

16. Asimismo, se aclara que el mencionado dispositivo legal, no hace mención que la diligencia de inspección tiene que llevarse a cabo con el representante legal de la denunciada; puesto que, es válida la diligencia de inspección llevada a cabo con el encargado del establecimiento; en ese sentido, teniendo en cuenta, el tipo de información requerida en el acto de inspección lo manifestado por el conductor de la unidad vehicular intervenida, corresponderá a la realidad de los hechos; puesto que, esta persona es quién directamente brinda el servicio de transporte.
17. Cabe aclarar que, en todas las actas de inspección llevadas a cabo en las unidades vehiculares de la denunciada, los entrevistados pudiendo hacerlo, no realizaron observación alguna respecto de lo consignado en las mencionadas actas; por el contrario, consignaron su firma en señal de conformidad.
18. En consecuencia, corresponde desestimar el argumento planteado. En razón que a criterio de la Comisión el argumento bajo análisis resulta desvirtuado, ello en tanto, de la revisión de las actas de inspección cuestionadas se pueden concluir que cumplen con todos los requisitos legales establecidos en la Ley 27444.

### III.2. Presuntas infracciones

#### Sobre el aviso para la presentación de quejas y reclamos a distancia.

19. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>2</sup> 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 Código<sup>3</sup> 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 proveedores que desarrollan actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público, deben contar con un libro de reclamaciones.
20. Por su parte el artículo 2-A<sup>4</sup> 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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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 (...).



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.

21. 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.
22. 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.
23. En ese sentido, del análisis de las actas de inspección obtenidas el 27 de junio de 2018 y el 5 de julio del 2018, se dejó constancia que las unidades vehiculares inspeccionadas de la denunciada, si contaban con un número telefónico para el ingreso de quejas y reclamos, mas no con un medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.
24. En tal sentido, mediante la Carta N° 0327-2018/INDECOPI-PUN, se impuso a la denunciada una medida preventiva, a fin de que en el plazo de cinco días corrija su comportamiento y proceda a difundir en todas sus unidades vehiculares, un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita al consumidor el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.
25. En fecha 2 de agosto del 2018, la denunciada presentó un escrito en el cual señala que cumplió con la medida preventiva; sin embargo, de las vistas fotográficas (del exterior del vehículo) y copias del modelo estándar del aviso (que consigna un número telefónico y un medio alternativo para el ingreso de quejas y reclamos a distancia), sin embargo, no se puede verificar si tales avisos se encontraban al interior de las unidades vehiculares.
26. Mediante sus descargos, la denunciada señaló que de manera inmediata procedió a subsanar la conducta infractora antes de la notificación de la imputación de cargos, adjuntando como prueba de ello, vistas fotográficas de todas sus unidades vehiculares, implementando un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de sugerencias, quejas y/o reclamos a distancia.
27. Es así que, de la revisión de las fotografías adjuntas, se advierte que existe coincidencia con la información proporcionada mediante escrito de fecha 2 de agosto de 2018, por lo que quedaría demostrado que la denunciada habría subsanado en este extremo la conducta infractora antes de la notificación de la imputación de cargos, encontrándose dentro del causal de eximencia prevista en el artículo 257 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
28. Al respecto, el artículo 257° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>5</sup>, (en adelante la LPAG) establece que es una circunstancia

<sup>5</sup> DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL N° 27444

Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:  
(...)



eximente de responsabilidad el hecho que los administrados subsanen de manera voluntaria el acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

29. En esa misma línea, se puede observar que, la denunciada habría subsanado la conducta infractora con anterioridad a la fecha de notificación de la resolución N° 1, la misma que admite a trámite e imputa cargos, y que fue debidamente notificada el 10 de enero de 2019.
30. Por lo expuesto, esta comisión, considera que, debe archivar el presente procedimiento administrativo sancionador, iniciado en contra de la denunciada por infracción al artículo 150° del Código.

#### Sobre el deber de idoneidad.

31. 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 caso<sup>6</sup>.
32. 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 corresponda<sup>7</sup>.
33. 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 de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>8</sup>.

---

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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. (...)



### Sobre el incumplimiento de entregar el boleto de viaje.

34. 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.
35. 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.
36. Ello teniendo en cuenta que el artículo 20° del Código<sup>9</sup> 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).
37. 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"<sup>10</sup>.
38. 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.
39. En sus descargos la denunciada, manifestó que, cuentan con boletos debidamente imprimidos para la entrega a los usuarios que los requieran, por cuanto el cobro que se realiza es mínimo (S/ 1.00 pasaje entero y S/ 0.50 el pasaje universitario) que es inferior a cinco soles, por tanto, no es una obligación que entreguen boletos, si no solo a pedido del usuario, citando la resolución de Superintendencia N° 133-2018/SUNAT, indicando que nunca se negaron en entregar comprobantes de pago, acompañando copia de los comprobantes de pago, por tanto, estando dentro de la causal de eximencia; refiriendo

<sup>9</sup> 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 prueba 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.

<sup>10</sup> 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:

(...)

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

(...)



que, su tarifa de pasaje adulto es de S/ 1.00 y el medio pasaje S/ 0.50, señalando que no se cumple el pago del pasaje entero por responsabilidad de los usuarios quienes se niegan a pagar el pasaje entero, aceptando algunas veces S/ 0.70 y S/ 0.80.

40. Al respecto, se debe considerar que si bien el artículo 15° del Reglamento de Comprobantes de Pago, establece que en las operaciones con consumidores finales cuyo monto de transacción sea inferior a S/ 5,00, la obligación de emitir comprobantes de pago era facultativa, lo cierto es que ello hace referencia a una obligación meramente tributaria, la cual no resulta aplicable en el presente caso, en virtud del Principio de Especialidad que exige la aplicación de la normativa sectorial, en este caso las normas que regulan los derechos del consumidor.
41. En su escrito de descargo al informe final de instrucción del 4 de abril de 2019, señaló que su representada cuenta con boletos de viaje de divamente imprimidos para entregar a los usuarios que lo requieran, refiriendo que el pasaje entero se cobra a nivel de transporte urbano, por tanto no excede de cinco soles y nunca se negaron a entregar los comprobantes de pago, encontrándose dentro del causal de eximencia de responsabilidad, al hacerse comunicado al INDECOPI antes de la imputación de cargos, prueba de ello los boletos debidamente imprimidos.
42. Al respecto, de la revisión de los boletos presentados como medios de prueba y las fotografías presentadas por la denunciada se puede observar que, si bien es cierto, habría adquirido los boletos de viaje antes del inicio del procedimiento sancionador, la denunciada no acreditó fehacientemente que proceda con la entrega de los mencionados boletos a sus pasajeros antes de la imputación de cargos, puesto que las referidas fotografías únicamente se advierte la entrega de talonarios de boletos a los trabajadores de la denunciada y una vista fotográfica a fojas 100 donde se acredita la entrega de un boleto a un usuario; por lo que, se procede a tomar en cuenta este argumento como una corrección de la conducta infractora en el procedimiento.
43. Por otro lado, si bien el Reglamento de Comprobantes de Pago aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT, establece que en las operaciones con consumidores finales cuyo monto de transacción sea inferior a cinco soles la obligación de emitir boletos de viaje es facultativa, corresponde aplicar al caso en concreto y de manera preferente el Reglamento Nacional de Administración de Transporte que establece en el numeral 42.2.4 del artículo 42°, por ser la normativa sectorial y especializada respecto del servicio en cuestión.
44. En dicho dispositivo conforme lo indicado líneas arriba, establece como condición específica para la operación que se deben cumplir para prestar el servicio público de transporte de personas que se entreguen comprobantes de pago (boletos) a los usuarios.
45. En ese sentido, de una interpretación literal de la norma bajo comentario, se puede concluir que el referido Reglamento no hace alusión a una situación similar a la expuesta por la denunciada, siendo que establece la obligatoriedad de entregar el boleto de viaje como comprobante de pago sin excepción alguna. En consecuencia, a criterio de esta Comisión corresponde desestimar el argumento esgrimido.
46. A mayor abundamiento, conviene indicar que, en reiterada jurisprudencia, la Sala Especializada en Defensa del Consumidor ha considerado como infracción del deber de idoneidad la falta de entrega por parte del proveedor de alguna constancia de pago al consumidor que acredite la relación de consumo entablada, por lo que corresponde desestimar lo dicho por la denunciada en este extremo.
47. Mediante su escrito de descargo, la denunciada mediante una vista fotográfica se

M-CPC-06/01



verifica la entrega de un boleto de viaje a un consumidor estaría subsanando la conducta infractora, una vista fotográfica de la entrega de boleto; del cual se advierte que si bien a la fecha de la presentación de sus descargos la denunciada habría subsanado la conducta infractora también resulta cierto que no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que dicha conducta infractora haya sido subsanada hasta antes de la notificación de la imputación de cargos.

48. Al respecto, cabe informar a la denunciada que el hecho de subsanar la infracción detectada configura un atenuante de la infracción de encontrarse responsabilidad en el presente procedimiento, conforme lo establece el artículo 112° del Código, sin embargo, en ningún caso se aplicara como un eximente de responsabilidad; por lo que, en este caso la presunta infractora estaría adecuando su accionar a las normas que regulan el Código de Protección al Consumidor.
49. En consecuencia, siendo el acta de inspección el medio idóneo para acreditar los hechos materia de procedimiento, y teniendo en cuenta que la denunciada no ha podido desvirtuar el hecho imputado, esta Comisión considera que ha quedado acreditado que la denunciada corrigió la conducta infractora durante el procedimiento la misma que correspondería a un hecho atenuante; 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.**

50. 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.
51. 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.
52. 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."*
53. En su defensa, la denunciada manifestó que su tarifa de pasaje adulto es de S/ 1.00, tal como se puede observar del tarifario que se encuentra en sus vehículos y que el pasaje universitario tiene un costo del 50% del pasaje adulto; sin embargo, los consumidores no respetan la tarifa señalada; es por ello, que los usuarios alegan que se cobra un monto diferente al señalado en el tarifario.
54. Respecto de lo mencionado por la denunciada, se tiene que, mediante las actas de inspección, se constató que el pasaje adulto era de S/ 0.60, por lo que, corresponde cobrar, de acuerdo a lo establecido en la norma sectorial una suma no superior al 50%.
55. En su escrito de descargo al informe final de instrucción del 4 de abril de 2019, señalo que es un tema muy sensible para la población y su representada se esfuerzan por cumplir, refiriendo que las unidades vehiculares no son de propiedad de su representada, lo que no permite unificar los pasajes, actualmente el pasaje entero es

M-CPC-06/01



S/1.00 y el medio pasaje es S/ 0.50 por la suba del costo de vida, sin embargo la población se niega a pagar, si no se cumple el pago del pasaje entero es por responsabilidad de los usuarios quienes se niegan a pagar el pasaje entero, aceptando S/ 0.70 o S/ 0.80 siendo objeto de agresiones.

56. Respecto de lo mencionado por la denunciada en su escrito de descargo, se tiene que, presentó como medio probatorio un tarifario donde se observa que el pasaje adulto tiene un costo de S/ 1.00 y el pasaje universitario de S/ 0.50; 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/ 0.60.
57. 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 idóneo, en tanto que este esperaba que la tarifa que se le cobre por el mismo se encuentre arreglada a la norma sectorial.
58. 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.
59. 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 debió ascender al monto de S/ 0.30 soles.
60. 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.
61. Por otro lado, sobre lo manifestado en su descargo del 24 de enero de 2019 y 4 de abril de 2019 refieren que, en la ciudad de Puno, no existe el servicio de transporte urbano, si bien cuentan con autorización con tal denominación, es simple una ficción legal creada por la Municipalidad Provincial de Puno y que, en la ciudad de Puno existe el servicio de transporte especial de Auto Colectivo, que no autoriza el medio pasaje universitario, este hecho no es materia del presente procedimiento, por lo que no amerita emitir pronunciamiento alguno al respecto; sino únicamente *"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."*, el cual es el hecho controvertido en el presente caso
62. 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, se declare fundado en este extremo de la denuncia, por infracción del artículo 19° del Código.

### III.3. Medidas correctivas

63. 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

M-CPC-06/01



favor de los consumidores, las cuales tienen la finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor<sup>11</sup>.

64. Las medidas correctivas reparadoras tienen como objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>12</sup>; 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.<sup>13</sup>
65. 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:
- (i) 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.
66. 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.<sup>11</sup>
67. 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.
68. 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

<sup>11</sup> 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.

(...)

<sup>12</sup> 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 (...).

<sup>13</sup> 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 (...).

<sup>11</sup> 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.



dictan con la finalidad de corregir determinadas conductas que ocasionan una distorsión del mercado y/o afectación a intereses colectivos.

69. 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.4. Graduación de la sanción

##### Sobre el incumplimiento de entregar el boleto de viaje.

70. 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.
71. 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.
72. Los criterios previstos en los artículos 110° y 112° del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> **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:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- 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 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 complemente

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:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

- La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
- La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
- Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

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° 064-2019/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 101-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

73. 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:
74. **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
75. **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, debido a la cantidad de consumidores afectados. 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.
76. **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.
77. En esa línea, se debe tener en cuenta que si bien la denunciada señaló que debe considerarse como circunstancia atenuante el hecho de que su representada haya remediado las faltas en cuanto tomo conocimiento de las mismas, en forma voluntaria y sin resistencia alguna; que colaboro con la investigación y con la información requerida por la autoridad. Al respecto debemos indicar que de la revisión de los actuados obrante en el expediente se desprende que la denunciada habría subsanado la conducta infractora, durante el procedimiento la denunciada corrió la conducta infractora.
78. Por las consideraciones expuestas, teniendo en cuenta los principios de razonabilidad y proporcionalidad corresponde sancionar a la denunciada con una multa ascendente a 1.15 UIT; sin embargo, siendo que durante el procedimiento la denunciada corrigió la conducta infractora corresponde sancionar con una multa ascendente a 0.72 UIT; por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código.

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

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](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://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° 064-2019/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 101-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

### Sobre el pasaje universitario.

79. 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.
80. 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.
81. 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
82. 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:
83. **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.
84. **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.
85. **Efectos generados en el mercado:** La Secretaría Técnica 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.
86. En esa línea, se debe tener en cuenta que si bien la denunciada señaló que debe considerarse como circunstancia atenuante el hecho de que su representada haya remediado las faltas en cuanto tomo conocimiento de las mismas, en forma voluntaria y sin resistencia alguna; que colaboro con la investigación y con la información requerida por la autoridad. Al respecto debemos indicar que de la revisión de los actuados obrante en el expediente se desprende que la denunciada no habría subsanado las conductas infractoras, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
87. Por lo que, teniendo en cuenta que, durante el cálculo de la multa, esta Comisión declara fundada la denuncia, sancionando con multa de 1.15 UIT por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de Empresa de Transportes Llavini Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, por infracción al artículo 150° del Código de

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° 064-2019/CPC-INDECOPI-PUN  
EXPEDIENTE N° 101-2018-PAS/CPC-INDECOPI-PUN

Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que habilitó al interior de todas sus unidades vehiculares un número telefónico y cualquier medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.

**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 Llavini 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, lo que contraviene lo establecido en el numeral 42.2.4 del artículo 42° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado mediante Decreto Supremo 017-2009. Asimismo, se le impone como sanción una multa de 0.72 UIT.

**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 Llavini 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 multa de 1.15 UIT.

**CUARTO:** Ordenar a Empresa de Transportes Llavini Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en calidad de medida correctiva complementaria de oficio, que:

- (i) 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 Llavini 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 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.

**SEXTO:** Requerir a Empresa de Transportes Llavini Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, el pago espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento en caso de incumplimiento, de poner en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por Ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

**SÉPTIMO:** Informar a Empresa de Transportes Llavini Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, que el monto de las multas impuestas serán rebajados en 25% si la denunciada consiente la presente resolución y procede a cancelar dichas multas dentro del plazo para impugnarla, conforme a lo establecido en el artículo 37° del Decreto Legislativo N° 807.<sup>14</sup> Asimismo, informar que las multas impuestas, deberán ser abonadas en la cuenta

<sup>14</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 37°.-** La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

M-CPC-06/01



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ DE PUNO  
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RESOLUCIÓN FINAL N° 064-2019/CPC-INDECOPÍ-PUN  
EXPEDIENTE N° 101-2018-PAS/CPC-INDECOPÍ-PUN

"Indecopi-Multas" en el Banco de la Nación o en el Banco de Crédito del Perú mostrando únicamente el Código Único de Multa (CUM).

**OCTAVO:** Informar a Empresa de Transportes Llavini 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-INDECOPÍ, 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.

**NOVENO:** Disponer la inscripción de la Empresa de Transportes Llavini Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez de que la resolución quede firme conforme lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>19</sup>.

*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

<sup>19</sup> 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.

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](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

