



RESOLUCIÓN FINAL N° 226-2016/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : HUÁNUCO  
 AUTORIDAD : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (LA SECRETARÍA TÉCNICA)  
 ADMINISTRADO : EMPRESA DE TRANSPORTES REAL BUSS E.I.R.L. (REAL BUSS)  
 MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
 LISTA DE PRECIOS  
 MEDIDAS CORRECTIVAS  
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
 MULTA  
 ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES CDE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE

*SUMILLA: En el procedimiento administrativo sancionador iniciado de oficio contra Empresa de Transportes Real Buss E.I.R.L., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín ha resuelto sancionar a Empresa de Transportes Real Buss E.I.R.L. por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1.1° literal b) y 5.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que ha quedado acreditado que no publicó un panel con la lista de precios de los pasajes en su establecimiento comercial.*

**SANCIÓN:**

**1,00 UIT por no publicar la lista de precios de los pasajes**

Huancayo, 11 de mayo de 2016

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Informe 023-2015/INDECOPI-HNC de fecha 23 de octubre de 2015<sup>1</sup>, la Oficina Regional del Indecopi de Huánuco (en adelante, la ORI Huánuco) puso en conocimiento de la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Secretaría Técnica) los resultados de las investigaciones realizadas a diversas empresas que brindan servicios de transporte terrestre y servicios de hospedaje, entre las cuales se encontraba la Empresa de Transportes Real Buss E.I.R.L. (en adelante, Real Buss)<sup>2</sup>.
2. Dichas investigaciones tuvieron por finalidad verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), respecto a la publicación de lista de precios y la publicación de los horarios de salida.
3. En ese contexto, mediante Resolución 1 del 25 de noviembre de 2015, la Secretaría Técnica resolvió lo siguiente:

"(...)

**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Empresa de Transportes Real Buss E.I.R.L., por presunta infracción del artículo 5.1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no publicaría la lista de precios de los pasajes en su establecimiento comercial.

"(...)"

<sup>1</sup> El Informe 023-2015/INDECOPI-HNC fue recapcionado por la Secretaría Técnica el 18 de noviembre de 2015

<sup>2</sup> RUC 20405018943. Domicilio fiscal. Jr. 28 de Julio, Huánuco, Huánuco, Huánuco.



4. La Resolución N° 1, fue debidamente notificada a Real Buss el 29 de enero de 2016; sin embargo, no cumplió con presentar sus descargos, por lo que mediante Resolución N° 2 del 10 de febrero de 2016 se declaró rebelde a Real Buss.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

5. Por lo mencionado, la Comisión deberá determinar lo siguiente:

- (i) Si Real Buss infringió lo dispuesto en los artículos 1.1° literal b) y 5.1° del Código;
- (ii) si corresponde ordenar medidas correctivas; y,
- (iii) la sanción a imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. Sobre la exhibición de una lista de precios

6. El derecho a la información que poseen los consumidores, en el marco de una economía social de mercado, constituye uno de los derechos más importantes, debido a que a través de su ejercicio los consumidores cumplen su función económica de ordenar el mercado, premiando con su elección a las empresas más eficientes. No en vano el derecho a la información es el primero que constitucionalmente se reconoce en favor de los consumidores.

*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 encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.*

7. La obligación de los proveedores de exhibir una lista de precios de fácil acceso a los consumidores está reconocido en el artículo 5.1° del Código<sup>3</sup>, el dispositivo legal antes mencionado, implica la obligación de los proveedores de informar y exhibir el costo de los servicios que ofrecen, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección, en ese sentido podemos considerar que la información del precio de sus pasajes o boletos de viaje constituye un elemento importante para los consumidores al momento de tomar una decisión de consumo.
8. El objetivo de la referida norma es que el consumidor tenga una idea clara y completa de los servicios ofrecidos y sus precios y así evitar cualquier inconveniente o incongruencia entre lo ofrecido y lo brindado, producto de una situación de asimetría informativa.
9. En este sentido de acuerdo a lo consignado en el acta de inspección del 08 de julio de 2016, figura lo siguiente:

"(...)

<sup>3</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, Artículo 5°. - Exhibición de precios o lista de precios

5.1.- Los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores. En el caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo debidamente organizados y de fácil manejo para los consumidores. (...)



SI NO  
X

Existe un panel con lista de precios visibles de los pasajes (...)"

10. De la verificación del acta citada se comprobó que el denunciado no contaba con una lista de precios visibles de los pasajes.
11. Al respecto, debemos precisar que la referida acta constituye un documento público que da fe de la información recabada por los funcionarios del Indecopi al momento en que éstos se constituyeron en el local de Real Buss. Ello, considerando que el mismo fue elaborado y redactado conforme a lo previsto por el artículo 156° de Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG)<sup>4</sup>.
12. Por lo tanto, y de acuerdo a los medios probatorios existentes en el expediente, ha quedado establecido que al momento de las inspecciones Real Buss no cumplió con exhibir la lista de precios de los de los pasajes.
13. Por lo antes expuesto, corresponde declarar fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra de Real Buss, por infracción del artículo 5.1° del Código.

### III.3. Medidas Correctivas

14. En el artículo 105° del Código se establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
15. En el artículo 114°<sup>5</sup>, 115° y 116° del Código<sup>5</sup>, se menciona la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

<sup>4</sup> LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 156°.- Elaboración de actas: Las declaraciones de los administrados, testigos, peritos y las inspecciones serán documentadas en un acta, cuya elaboración seguirá las siguientes reglas:

1. El acta indica el lugar, fecha, nombres de los partícipes, objeto de la actuación y otras circunstancias relevantes, debiendo ser formulada, leída y firmada inmediatamente después de la actuación, por los declarantes, la autoridad administrativa y por los partícipes que quisieran hacer constar su manifestación (...)

<sup>5</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.

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 (...)

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 (...)



16. En el presente caso, Real Buss no presentó medios probatorios que permitan verificar la adecuación de su conducta y siendo que ha quedado acreditado las infracciones imputadas, la Comisión ha determinado como medida correctiva, exhibir un panel con la lista de precios de los pasajes.
17. Si la Comisión verifica el incumplimiento de lo ordenado podrá imponer al administrado una multa coercitiva, la misma que será duplicada sucesiva e ilimitadamente hasta su total cumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>6</sup>.

#### III.4. Graduación de la sanción

18. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la LPAG.
19. Al respecto, en el artículo 112<sup>07</sup> del Código se establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.
20. Asimismo, la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad<sup>8</sup>, 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.
21. Considerando los criterios señalados, se graduará las multas de las infracciones detectadas por separado.

#### Sobre el deber de contar con una lista de precios

<sup>6</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL 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 una cobranza coactiva.

<sup>7</sup> LEY N° 29751. 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 (...)

<sup>8</sup> LEY N° 27444. LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.-

(...)

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.

(...)



22. En el presente caso, quedó acreditado que Real Buss no cumplió con exhibir la lista de precios de los pasajes respecto de los servicios que ofrece, por lo cual el daño resultante de la infracción constituye el envío de señales erradas al mercado, pues los consumidores no contarían con la posibilidad de adoptar decisiones de consumo eficientes debido a la falta de accesibilidad de la información de los servicios ofertados en su establecimiento comercial.
23. Otro criterio a tomar en cuenta es la probabilidad de detección, la cual, para esta Comisión es media, pues estas se deben normalmente a la ejecución de acciones preventivas a cargo de la Comisión, por lo que queda sujeta a disponibilidad de personal, tiempo y recursos, esto es, la capacidad operativa de la institución. En esa línea, el proveedor que vulnera esta obligación normativa puede considerar que no será fácilmente detectado por la autoridad, pues debido a la gran cantidad de proveedores con establecimientos abiertos al público en nuestro país, la fiscalización a todos estos resulta una tarea compleja.
24. Asimismo, es importante tener en cuenta los efectos generados en el mercado, ya que las infracciones como la verificada generan distorsiones en el funcionamiento del mercado, determinando que se eleven los costos de transacción y se perjudique a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa. Asimismo, la conducta infractora detectada, podría generar un incentivo hacia otros competidores, quienes podrían también desacatar las normas imperativas en materia de protección al consumidor.
25. En ese sentido, considerando estos factores de graduación, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer como sanción por este extremo del procedimiento, una multa de 1,00 UIT.

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** Sancionar a Empresa de Transportes Real Buss E.I.R.L. con 1,00 Unidad Impositiva Tributaria por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 5.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no publicó un panel con la lista de precios de los pasajes en su establecimiento comercial.

**SEGUNDO:** Ordenar a Empresa de Transportes Real Buss E.I.R.L., como medidas correctivas, exhibir un panel con la lista de precios de los pasajes.

**TERCERO:** Informar a Empresa de Transportes Real Buss E.I.R.L., que el monto de cada multa impuesta será rebajado en 25% (es decir podrá pagar el 75% de la multa) si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, indicar que las multas impuestas, deberán ser abonadas en la cuenta "Indecopi-Multas" en el Banco de la Nación o en el Banco de Crédito del Perú mostrando únicamente el Código Único de Multa (CUM).

**CUARTO:** Informar a Empresa de Transportes Real Buss E.I.R.L., que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>9</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la

<sup>9</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807  
Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que



Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>10</sup>.

**QUINTO:** Requerir a Empresa de Transportes Real Buss E.I.R.L., conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>11</sup>, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área 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.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de Empresa de Transportes Real Buss E.I.R.L., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°<sup>12</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Con la intervención de los señores comisionados Edison Paúl Tabra Ochoa, Héctor Andrés Melgar Salazar y Armando Rafael Prieto Hormaza.**

EDISON PAÚL TABRA OCHOA  
Presidente

---

Impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

<sup>10</sup> LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

<sup>11</sup> LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 194°.- Ejecución forzosa  
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes; o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(..)  
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>12</sup> LEY N° 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.