

## **La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Tacna sancionó a 20 empresas de transporte por no respetar el pasaje universitario**

- ✓ **La multa total impuesta a estas empresas supera los 57 mil soles debido a que, entre otros aspectos, no respetaron el pasaje universitario ni el horario de salida de buses.**

Como resultado de las acciones de prevención y fiscalización realizadas durante el 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (ORI Tacna) sancionó, en primera instancia, a 20 empresas (18 de transporte público urbano y dos de transporte terrestre nacional, estas últimas con sede en Moquegua) por infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Según las investigaciones, las empresas de transporte urbano no cumplieron con la obligación de informar a los consumidores el horario establecido para el cobro del pasaje universitario; y, además, no respetaron el monto del pasaje universitario, pues excedió el 50% del pasaje adulto.

Cabe indicar que la Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano (Ley N° 26271), el medio pasaje es aplicable en el horario de 5:00 am a 12 de la medianoche, en días laborables, previa presentación del carné universitario. Asimismo, dicha norma precisa que el precio del pasaje universitario, en el ámbito urbano o interurbano, no excederá el 50% del precio del pasaje adulto.

Ante tales incumplimientos, la Comisión determinó que se infringió el artículo 1° literal a) (derecho a información oportuna), el artículo 2 numerales 2.1 (información relevante) y 2.2 (información veraz) y el artículo 19° del Código (obligaciones del proveedor). Además, la Comisión verificó que dichas empresas tampoco respetaron el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807, el cual señala la obligación que tienen los proveedores de atender los requerimientos del Indecopi, con cargo a ser multados.

Como resultado, la Comisión resolvió imponer una multa total de 12.68 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalente a S/ 52 622 (cincuenta y dos mil seiscientos veintidós soles).

Las empresas de transporte urbano en Tacna sancionadas son: Empresa de Transportes Chambilla Emai Tours S.A.C, Empresa de Transportes Yapurasi S.R.L., Empresa de Transportes Cáceres E.I.R.L., Radio Taxi Royal Express Empresa de Transportes y Servicios EIRL, Radio Taxi S.A., Empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C., Empresa de Transportes Frontesur S.C.R.L., Empresa de Transporte Tacna Unida S.A, Empresa de Transportes 29 de Junio S.C.R.L., Empresa de Transporte Virgencita de Lourdes SCRL., Jacosa S.A., Empresa de Transportes de Sur a Norte SRL., Empresa de Transportes Aguilar EIRL., Representaciones Torval EIRL.,

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Transportes Castro EIRL., Empresa de Transportes Los Halcones, Empresa de Transporte Marsa SCRLTDA y Representaciones Tacna VIP S.A.

Es importante señalar que, ocho de las 18 empresas de transporte público urbano sancionadas, apelaron las resoluciones finales emitidas por la Comisión, las cuales han sido elevadas a la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi para su revisión en segunda y última instancia administrativa.

### **Transporte interprovincial**

En tanto, la Comisión sancionó, también, a dos empresas de transportes terrestre nacional que operan en la ciudad de Moquegua con una multa total de 1.27 UIT, equivalente a S/ 5, 270.50 (cinco mil doscientos setenta y 50/100 soles). Las empresas sancionadas son: Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLDTA. y Expreso Turismo San Martín EIRLTDA.

En estos casos, la sanción fue porque no cumplieron con el horario de salida del bus, infringiendo así el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Es importante aclarar que la Comisión de Tacna tramitó las denuncias contra ambas empresas debido a que la Oficina Regional del Indecopi en Moquegua no cuenta con facultades para ello. Cabe resaltar que únicamente la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLDTA., apeló la sanción.

### **Fiscalización**

Durante el 2017, especialistas de la ORI Tacna fiscalizaron 94 empresas de transporte público urbano de Tacna, entre micros, buses y taxis. Esta labor se extendió a la ciudad de Moquegua, donde fueron supervisadas un total de 19 empresas.

El objetivo fue verificar el cumplimiento del cobro del medio pasaje y del servicio idóneo. Asimismo, se fiscalizó si contaban con el Libro de Reclamaciones y su aviso respectivo. También, constataron si atendían dentro del plazo establecido los reclamos formulados por consumidores afectados y si exhibían la lista de precios en el interior de sus vehículos.

En cuanto a las empresas de transporte terrestre nacional, los supervisores realizaron 22 inspecciones (20 empresas de Tacna y dos de Moquegua). La finalidad fue verificar el cumplimiento del horario de salida, la implementación del Libro de Reclamaciones y su respectivo Aviso, así como la atención de los reclamos presentados por los consumidores.

Cabe precisar que, durante el 2018, la Secretaría Técnica de la ORI Tacna continuará con las supervisiones en dicho sector, en las ciudades de Moquegua, Tacna e Ilo a fin de garantizar los derechos de los consumidores.

Adicionalmente, cabe resaltar que en el servicio de transporte terrestre de pasajeros la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) supervisa el cumplimiento de la normatividad de los servicios de transporte y tránsito terrestre de competencia nacional, velando por la seguridad y la calidad de los servicios a favor de los usuarios.

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

El Indecopi, por su parte, verifica que las empresas brinden información clara y precisa a los consumidores sobre los servicios que ofrecen, que exhiban el listado de precios, cumplan con los horarios de salida consignados en los boletos, atiendan los reclamos de los pasajeros, pongan a su disposición el Libro de Reclamaciones, entre otros.

Las resoluciones de la primera instancia son públicas y pueden revisarse en los siguientes enlaces:

<https://bit.ly/2JMUlw0>

<https://bit.ly/2HDuCRO>

<https://bit.ly/2JQuoM6>

<https://bit.ly/2JKHaMo>

<https://bit.ly/2y1nPSl>

<https://bit.ly/2JtO9d8>

<https://bit.ly/2JAWqb7>

<https://bit.ly/2JMUAao>

<https://bit.ly/2JGkARu>

<https://bit.ly/2JNyXXA>

<https://bit.ly/2y3lYwt>

<https://bit.ly/2JCrW8L>

<https://bit.ly/2LFFfWA>

<https://bit.ly/2l4wKci>

<https://bit.ly/2JFLWaN>

<https://bit.ly/2JBpa3y>

<https://bit.ly/2JHeZOp>

<https://bit.ly/2l7wmtT>

<https://bit.ly/2Mklk0r>

<https://bit.ly/2sOdEvo>

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

La información contenida en esta comunicación se refiere a una decisión tomada por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y que está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del Presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de su Ley de Organización y Funciones.

**Tacna 12 de junio de 2018**

#### **Glosario:**

#### **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

#### **Artículo 1. Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

#### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

**NP**

Nota de Prensa

**(ORI-Tacna)**

Oficina Regional del Indecopi en Tacna

Indecopi



a. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

**Artículo 2. Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

**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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

**Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Siguenos: Indecopi

Radi  
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio