



FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

**ANÁLISIS DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE
PÚBLICO URBANO EN LA PROVINCIA DE
CHICLAYO.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

**AUTOR:
PEREZ AGUILAR LEONEL**

**ASESOR:
Abg. SAMILLAN CARRASCO JOSE LUIS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Derecho Publico**

**PIMENTEL – PERÚ
Año 2018**

ANALISIS DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA PROVINCIA DE CHICLAYO.

Aprobación de tesis:

Mg. JACKELINE GARCIA ARRIBASPLATA
Presidente de jurado

Mg. JORGE ABEL CABREJOS MEJIA
Secretario(a) de jurado

Mg. RENZO MALDONADO GOMEZ
Vocal/asesor de jurado

Resumen: El estudio que a continuación presentamos, analiza la Idoneidad en la Calidad del Servicio del Transporte Público Urbano en la Provincia de Chiclayo de las empresas que concesionan las rutas en el perímetro de nuestra provincia de Chiclayo y el rol que el estado le asigna al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), para velar por la protección del consumidor. En cuanto a las normas que regulan el transporte público le asignan competencia al INDECOPI y es quien tiene facultad para supervisar y fiscalizar en cuanto al deber de idoneidad en la calidad de los servicios con la única finalidad de velar por la protección del pasajero a quien se le conoce como consumidor final del transporte público urbano.

El crecimiento de la población de Chiclayo y el incremento de las diferentes actividades que realizamos día a día, ha hecho que la mayoría de la población se desplacen de forma continua y masiva todos los días desde sus domicilios hacia sus centros de labores, tanto que algunos tienen la suerte de desplazarse en su vehículo propio, gozando de un clima agradable; pero otros no han tenido la misma suerte y se ven obligados a viajar en los diferentes medios de transporte público urbano donde han experimentado climas desagradables. El fin de este estudio es proteger los derechos del consumidor ya que según lo estudiado y analizado nos encontramos en una realidad donde el consumidor experimenta un transporte publico que carece mucho de la idoneidad en la calidad del servicio, ya que se analizaron los datos obtenidos por las encuestas realizadas donde los informantes responden en un alto porcentaje que la calidad del servicio que reciben por parte de las empresas no es idóneo y contraviene a lo regulado en la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que dista de la realidad según lo regulado en las normas que regulan la materia, entonces según la investigación realizada llegamos a concluir que experimentamos un mal clima en materia del transporte público urbano y esto se suscita al poco control y fiscalización de las autoridades encargadas de hacer cumplir los estándares normativos que regulan esta materia.

Abstract: The study that we present below, analyzes the Suitability in the Quality of the Urban Public Transport Service in the Province of Chiclayo of the companies that concession the routes in the perimeter of our province of Chiclayo and the role that the state assigns to the National Institute of Defense of the Competition and of the Protection of the Intellectual Property (INDECOPI), to watch over the protection of the consumer. Regarding the rules that regulate public transportation, they assign competence to INDECOPI and it is the person who has the power to supervise and supervise the duty of suitability in the quality of services with the sole purpose of ensuring the protection of the passenger who is he is known as the final consumer of urban public transport.

The growth of the population of Chiclayo and the increase of the different activities that we carry out day by day, has meant that the majority of the population moves continuously and massively every day from their homes to their work centers, so much so that some They are lucky enough to get around in their own vehicle, enjoying a pleasant climate; but others have not had the same luck and are forced to travel in the different means of urban public transport where they have experienced unpleasant climates. The purpose of this study is to protect the rights of the consumer since, as studied and analyzed, we find ourselves in a reality where the consumer experiences poor public transport and little human, since the data obtained by the surveys carried out where respondents respond was analyzed. in a high percentage that the quality of the service they receive from companies is not efficient, then according to the research carried out, we conclude that we experience a bad climate in terms of urban public transport and this is caused by little control and oversight of the authorities in charge of enforcing the normative standards that regulate this matter.

INDICE

RESUMEN.....	I
ABSTRAC.....	II
INDICE.....	III

CAPITULO I

INTRODUCCION.....	9
1. Realidad Problemática.....	11
2. Formulación del Problema.....	13
3. Justificación e Importancia del Estudio.....	13
4. Hipótesis.....	14
5. Objetivos.....	14
5.1. Objetivo General.....	14
5.2. Objetivos Específicos.....	14

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

SUB CAPITULO I

1. TRABAJOS PREVIOS

1.1. Antecedentes a nivel Internacional.....	15
1.2. Antecedentes a nivel Nacional.....	19
1.3. Antecedentes a nivel Local.....	22

2. TEORIAS

2.1. Teoría del Trafico Inducido y el Transporte Publico.....	27
2.2. Teoría de la Utilidad.....	27
2.3. Teoría del Derecho a la Movilidad.....	29

3. PRINCIPIOS	
3.1. Principio de Soberanía del Consumidor.....	31
3.2. Principio pro Consumidor.....	31
3.3. Principio de Transparencia.....	31
3.4. Principio de Protección Mínima.....	31
3.5. Principio Pro Asociativo.....	31
4. CONCEPTOS DEL TEMA	
4.1. Antecedentes del Transporte.....	31
Que son los Medios de Transporte.....	32
Clases de Medios de Transporte.....	32
A. Transporte Marítimo o Acuático.....	32
B. Transporte Terrestre.....	33
C. Transporte Aéreo.....	35
4.2. Concepto de Transporte Publico.....	36
4.3. Características del Transporte Publico.....	37
4.4. Componentes del Sistema de Transporte.....	38
- La Infraestructura.....	38
- El Vehículo o Móvil.....	38
- El Operador del Transporte.....	38
- Normas y Leyes.....	38
5. CLASIFICACION DEL TRANSPORTE TERRESTRE	
5.1. Transporte de Carga.....	39
5.2. Transporte de Pasajeros.....	40
5.2.1. Transporte Público Urbano.....	40
5.2.2. Transporte Publico Interurbano.....	40
5.3. Transporte Privado.....	40
5.4. Transporte Escolar.....	41

6. OPERACIÓN DEL TRANSPORTE PUBLICO	
6.1. Funcionamiento como un todo del Transporte Publico	42
7. OTROS TIPOS DE TRANSPORTE PUBLICO	
7.1. El Tren.....	42
7.2. Transbordador.....	43
7.3. Bicicletas Publicas.....	43
8. EL TRANSPORTE PUBLICO ILEGAL	44
9. PRO Y CONTRAS DEL TRANSPORTE PUBLICO	45

SUB CAPITULO II

2. EL TRANSPORTE PUBLICO ES UN SERVICIO PUBLICO	46
2.1. Concepto de Servicio Publico.....	46
2.2. El servicio público en el Perú.....	47
2.3. El servicio de transporte terrestre en el Perú.....	48
2.4. Criterios que ha considerado INDECOPI sobre el deber de idoneidad en el servicio del Transporte Publico.....	49
2.5. Sobre la Idoneidad de los Bienes y Servicios según el Código de Protección al Consumidor.....	51
2.6. Beneficios que se obtienen al implantar Sistema de Gestión de Calidad.....	52

SUB CAPITULO III

3. LA REALIDAD DEL TRANSPORTE PUBLICO EN NUESTRO PAIS	
3.1. Del Deber de la Tutela del Interés del Usuario del Transporte Publico.....	56
3.2. Problemas que presentan los aspectos esenciales de la prestación del servicio en el transporte público urbano.....	56
3.3. Aspectos principales del marco normativo en el servicio del transporte público.....	59
3.4. La jurisdicción única y la atribución de competencias.....	59

3.5. Deficiencias en la atribución de competencias en cuanto al transporte público.....	61
3.6. Alternativas para mejorar la tutela del interés del usuario del transporte público.....	61

CAPITULO III

METODO

3.1. Tipo y diseño de investigación.....	62
3.1.1. Por el enfoque cualitativa.....	62
3.1.2. POR el nivel de alcance explicativa.....	62
3.2. Variables.....	62
3.3. Población y muestra.....	63
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	63
3.5. Método de análisis de datos.....	64
3.6. Aspectos éticos.....	64

CAPITULO IV

RESULTADOS

4. Preguntas Planteadas en las Encuestas y los Resultados Obtenidos por los Informantes en los Sigüientes Gráficos.	
1. ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio que brinda el transporte público urbano?.....	65
2. ¿SUTRAN e INDECOPI, supervisan adecuadamente el servicio de transporte público urbano?.....	66
3. ¿Considera usted, que el cumplimiento de la legislación brindaría calidad e idoneidad del servicio de transporte público urbano?.....	67

4. ¿Es para usted idóneo la calidad de servicio que brinda las empresas del transporte público urbano en nuestra ciudad?.....	68
5. ¿Cumple su función INDECOPI de supervisar al TPU con el fin de velar por la idoneidad y la calidad del servicio para el consumidor?.....	69
6. ¿Sabía usted que es INDECOPI, la autoridad competente para para velar por la idoneidad del servicio del transporte público urbano?.....	70
7. ¿El servicio público de transporte urbano cumple con respetar reglas y normas técnicas de transporte?.....	71
8. ¿Considera usted que existe maltrato al pasajero que consume o requiere el servicio de transporte público del urbano?.....	72
9. ¿Considera que el rol de INDECOPI en el transporte público es limitado, en cuanto a protección del consumidor?.....	73
10. Respecto de la calidad de servicio que brinda las empresas del transporte público urbano. ¿Cuál cree usted que es la opción que dará solución a este servicio deficiente y poco humano?.....	74

CAPITULO V

DISCUSIÓN

A. Describir el rol de las entidades reguladoras responsables de velar por el usuario de transporte público en la legislación peruana.....	75
B. Analizar la calidad del servicio del transporte público urbano respecto al deber de idoneidad en la calidad del servicio en nuestra provincia de Chiclayo.....	77
C. Identificar las causas de incumplimiento que afectan la idoneidad en la calidad del servicio del transporte público urbano.....	78

CAPITULO VI

CONCLUSIONES	81
---------------------------	-----------

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES	82
------------------------------	-----------

CAPITULO VIII

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....83

CAPITULO IX

ANEXOS.....87

CAPITULO I

INTRODUCCION

La presente investigación que se ha denominado. “Análisis del deber de Idoneidad en la calidad del servicio del transporte público urbano en la provincia de Chiclayo, tiene por finalidad analizar la idoneidad en la calidad del servicio del transporte público urbano. La cual esta consignada en el artículo 18 del código de protección y defensa del consumidor. Dicho esto el INDECOPI es el órgano idóneo para conocer ciertas conductas que constituyan faltas o infracciones en el deber de idoneidad, a la obligación de información por parte de los proveedores o involucren riesgos injustificados o no advertidos para la salud o seguridad de los consumidores en el servicio por parte de las empresas que brindan el servicio de transporte urbano, que tienen a cargo las rutas concesionadas dentro del perímetro urbano en la provincia de Chiclayo, también a lugares aledaños como son los distritos que son parte de la jurisdicción.

En el apartado 20 de la ley N° 27181, ley general de tránsito (en adelante LGT), en el cual otorga facultades de actuación a INDECOPI a través de la comisión de protección al consumidor, para velar por la idoneidad en el servicio y la información que se brinde o impliquen riesgos para la salud o seguridad a estos.

En cuanto al código de protección al consumidor en su artículo 18, describe a la idoneidad, como la correspondencia de lo que espera un consumidor, en este caso el usuario de transporte público y lo que efectivamente recibe por las empresas prestadoras de este servicio. La idoneidad se percibe en función al correcto entorno y realidad del servicio que prestan las empresas del transporte público en Chiclayo.

La presente investigación estará desarrollada en Nueve capítulos: el primer apartado esta precisada en la introducción el cual considero una realidad problemática, un problema, justificación e importancia de estudio, hipótesis, un objetivo general y tres específicos netamente enfocados para mejorar los servicios.

En el capítulo II, precisamos y citamos los trabajos previos, como son los antecedentes a nivel internacional, nacional y local. En antecedentes internacionales citamos autores de diferentes países como España, Chile, México, Colombia y Ecuador que desarrollan y hacen mención a la calidad del servicio del transporte público urbano en sus diferentes

puntos. Con respecto a los antecedentes nacionales citados a esta investigación, se ha recolectado de las ciudades del Perú que tienen mayor población y orden en materia de transporte; trabajos previos que se relacionan con el tema materia de investigación, respecto a la calidad del servicio y fiscalizaciones para el cumplimiento de la normatividad que regula esta materia, pero no se ha encontrado trabajos desde el punto del tema materia de investigación pese a que está regulado en la ley N° 29571, Código de protección al consumidor, ley 27181 ley del transporte y tránsito terrestre y el reglamento general de tránsito. En antecedentes locales se analizó trabajos como la tesis de las universidades de Lambayeque. También se consignó teorías que se relacionan con el tema materia de investigación, la cual explican acerca de la movilidad y los constantes movimientos y desplazamientos de la persona la cual da nacimiento al transporte público. Ya que hoy en día en las ciudades a diario necesitamos un servicio de transporte para desplazarse a nuestro centro de trabajo y a otros oficios. Además de principios que regula la relación de consumo. Estos siendo una especie de guías o directrices que el sistema jurídico busca a través de la regulación y conceptos que se relacionan netamente con el tema de investigación; en el cual hemos desarrollado el tema del transporte público desde su aparición hasta la actualidad.

En el capítulo III, se describen las fases del proceso de investigación, el tipo y diseños, variables dependientes e independientes, la población y muestra, técnicas e instrumentos y los aspectos éticos, con el fin de proponer un mejor servicio en materia de transporte público.

En el capítulo IV, tenemos los Resultados de las Preguntas Planteadas en las Encuestas Obtenidos por los Informantes en Gráficos tabulados; en los cuales se ha comprobado que la mayoría de la población encuestada se encuentra insatisfecha con el servicio que brindan las empresas que concesionan las rutas en nuestra ciudad y que esto se suscita por el poco control por parte de las autoridades. A continuación tenemos la Discusión, que es el capítulo V, en el cual se ha discutido los objetivos específicos con el marco referencial o el marco teórico de esta investigación, llegando a una conclusión que las autoridades son débiles en cuanto a su función.

En el capítulo VI, hemos desarrollado conclusiones importantes que aportan mucho al desarrollo y buen funcionamiento de estos servicios. Concluyendo que el transporte

público urbano como servicio, dista mucho de ofrecer una real satisfacción de las necesidades del usuario y no ha logrado los niveles de eficiencia que prestan otros sectores relacionados con la prestación de los servicios públicos como es el caso de las telecomunicaciones, no obstante que el transporte público en las actuales ciudades constituye uno de los ejes estructurales para lograr en crecimiento ordenado y sostenido de la comunidad; por otro lado el servicio del transporte público urbano, es poco controlado y fiscalizado por parte de las autoridades que emanan competencia sobre este, y esto nos ha conllevado a una dura realidad, donde se ve afectado el usuario consumidor del servicio.

En el capítulo VII, hemos consignado recomendaciones donde considero que esta tesis puede fortalecer capacidades de las autoridades puesto que es un tema de carácter muy actual, que necesita un desarrollo continuo para mejorar la calidad del servicio que brindan las empresas del transporte público urbano en nuestra provincia de Chiclayo. Ya que todo bien o servicio puesto en el mercado su fin primordial es satisfacer a los ciudadanos consumidores. A continuación tenemos el capítulo VIII, el cual consigna todas las referencias bibliográficas del desarrollo de esta valiosa investigación. Y por último hemos consignado anexos, la cual comprende el capítulo IX.

1. Realidad Problemática.

La ciudad de Chiclayo es una de las ciudades más importantes del país en cuanto a economía, cultura, que son beneficiosos para el crecimiento de la economía del país, pero sin embargo se ve opacado esto por algunas situaciones que son latentes y dentro de ello está el servicio de transporte que concesionan las rutas para el servicio dentro del perímetro de la ciudad, también a lugares aledaños como son los distritos que son parte de la jurisdicción.

Este trabajo se desarrolla en base al deber de idoneidad en la calidad del servicio de transporte que brindan las empresas en la ciudad de Chiclayo, y el rol de INDECOPI dando cumplimiento a lo regulado en el artículo 18 de la Ley 29571, por otro lado la Ley 27181, Ley del Transporte y Tránsito Terrestre establece que el INDECOPI, es quien debe de actuar en tema de transporte terrestre, para así poder velar por el bienestar de las

personas que son los llamados consumidores potenciales, el cual puede actuar ya sea a pedido de parte o de oficio en aquellas malas prácticas que vulneren el deber de idoneidad en la calidad del servicio del Transporte Público, además de temas relacionados como la información y la salud y otros que cuya función esta expresa en la ley de protección al consumidor. Pero sin embargo esta actuación no enerva la actuación de la SUTRAN que por disposición legal, es la encargada de supervisión del tránsito a nivel nacional en cuanto a cumplimiento de reglas y normas de tránsito y cumplimiento de las normas técnicas de transporte terrestre y que este factor además no es un doble juzgamiento a la que se puede ver afectada.

Del análisis exhaustivo que se ha hecho, es que en la ciudad de Chiclayo, se da un constante maltrato al pasajero de transporte urbano, ya que a diario se ve que los proveedores del servicio infringen al deber de idoneidad sin cumplir con lo regulado en las normas de protección al consumidor, en cuanto al incumplimiento de la ruta, no se respeta el pasaje universitario (medio pasaje) de acuerdo la ley 26271 , que establece “el precio del pasaje universitario, en el ámbito urbano o en el interurbano, no podrá exceder de 50% del precio del pasaje adulto” entre las 5:00 de la mañana y las 12:00 de la noche en días laborables, previa presentación del carnet universitario o de instituto superior, La Ley N° 28683, que establece la atención preferencial que se debe respetar en servicio público a mujeres embarazadas, personas con discapacidad o madres con niños en brazos, y a adultos de 60 años a más. En caso del transporte público urbano e interurbano, los conductores y cobradores están obligados a hacer respetar este derecho, son los casos latentes que estas empresas incumplen el deber de idoneidad en contra del usuario consumidor y que este no denuncia a los organismos reguladores correspondientes, INDECOPI, siendo un órgano autónomo en cuanto a sus actuaciones en la provincia de Chiclayo no actúa de oficio y lo peor es que no registra denuncia alguna en cuanto a protección del consumidor y/o usuario de transporte público.

Son situaciones muy discordantes con el fin de esta institución, cuya misión es protección al consumidor. Ya que la idoneidad genera una serie de responsabilidades en cuanto a protección y cuidado del consumidor, ya que la vulnerabilidad del consumidor es latente y la confianza que tiene que el servicio que se le brinde sea el adecuado y que no incluya el maltrato al pasajero usuario del servicio contratado.

Es así que el ciudadano de a pie se ve afectado en sus derechos que le asigna el código de protección y defensa del consumidor, cada vez que toma una unidad de servicio de transporte público, afectando así su integridad, recibiendo un servicio inadecuado por parte de las empresas de transporte público.

Además INDECOPI está facultado para conocer las infracciones que perjudican al consumidor, de acuerdo a la ley de transporte exactamente en el artículo 20° de la ley 27181, siendo así que faculta ver la idoneidad en el servicio, además de la información que se le debe dar al usuario, ello sin la potestad que debe tener o facilitar en cuanto a fiscalización por parte de los órganos supervisores y reguladores de transporte y las municipalidades provinciales en cuanto a materia de ordenamiento de tránsito en la ciudad. El problema del transporte público no es un problema solo en la capital, si no es un problema también en las provincias más pobladas de nuestro país, y en este caso en nuestra provincia de Chiclayo que al respecto nada se hace.

2. Formulación del problema.

¿Existe vulneración del deber de idoneidad regulado en la Ley 29571 en los consumidores del servicio de transporte público urbano en la Provincia de Chiclayo?

3. Justificación e importancia del estudio.

Esta investigación se justifica porque contribuirá a dar cumplimiento a lo regulado en las normas de protección al consumidor, con el fin de que el consumidor reciba un servicio del transporte público con estándares de calidad, según lo regulado en el artículo 18 y 19 de la Ley 29571, la cual está consignada en que el INDECOPI es el órgano con competencia para conocer conductas que infrinjan al deber de idoneidad en la calidad de los servicios de transporte público, si bien es cierto el código de protección al consumidor establece que la idoneidad es lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe de un proveedor que brinda un bien o un servicio en el mercado. La importancia de estudio de esta tesis fortalecerá capacidades de las autoridades con competencia administrativa, puesto que es un tema de carácter muy

actual que necesita un desarrollo continuó para mejorar los servicios en materia de transporte público urbano en nuestra provincia de Chiclayo. Por otro lado beneficiara a los consumidores del servicio del transporte público, ya que esta investigación se ha desarrollado con críticas constructivas para que se cumpla lo regulado en el código de protección y defensa del consumidor, respecto a la idoneidad en la calidad del servicio que el consumidor recibe por parte de los proveedores.

4. Hipótesis.

Dando una solución a la vulneración del deber de idoneidad en la calidad del servicio del transporte público, se entiende que el usuario pasajero no recibe una tutela efectiva de sus derechos como tal, y esto es producto a que la autoridad administrativas poco a poco han ido permitiendo o dejando espacio ante la presión de los transportistas, por otro lado la falta de control y fiscalización por parte de los organismos del estado a quien se les ha delegado competencia para velar por la protección de los consumidores. Para que el usuario consumidor reciba un servicio de calidad es suficiente que las autoridades administrativas cumplan su función aplicando lo normado en las leyes que regulan su funcionamiento y su permanencia en el mercado, por ser de interés público.

5. Objetivos.

5.1. Objetivo general.

Proponer Alternativas Legales, para que se cumpla con el Deber de Idoneidad en los servicios que prestan las empresas del Transporte Público Urbano, según lo regulado en el artículo 18 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

5.2. Objetivos específicos.

A) Analizar la competencia del INDECOPI, respecto al Deber de Idoneidad en los servicios del Transporte Público en la provincia de Chiclayo.

B) Analizar el Rol de las entidades reguladoras responsables de Velar por los Derechos del Consumidor en el Transporte Público Urbano en la Legislación Peruana.

C) Identificar las Causas de Incumplimiento que afectan la Idoneidad en la Calidad del Servicio por parte de las empresas que concesionan las rutas en nuestra ciudad de Chiclayo.

CAPITULO II
MARCO REFERENCIAL
SUB CAPITULO I

1. TRABAJOS PREVIOS.

Se han realizado una serie de trabajos respecto al desarrollo y análisis del transporte en el Perú y a nivel mundial, teniendo desde la perspectiva el transporte público. Pero no se ha tocado desde la protección al consumidor en cuanto a la competencia que tiene INDECOPI, para concretar su actuación en cuanto a las infracciones de las reglas de protección al usuario, que se encuentran en la ley de transporte público y además de lo reglamentado en la ley de protección al consumidor.

1.1. Antecedentes a Nivel Internacional.

Mares J. A. (2014). Calidad en el servicio de transporte urbano. (Tesis para licenciado en ciencias de la administración). Universidad Autónoma de Nuevo León - México. En esta investigación el autor analiza el sistema de tránsito en la ciudad de monterrey. En el estudio que desarrollo trato la situación del tránsito desde las más antiguas costumbres de la ciudad a la actualidad. Además el autor presenta quienes poseían el transporte y quienes eran los dueños en ese entonces de las concesiones de las rutas de la mencionada ciudad, cuánta gente transportaban, como se impartían las rutas y como se manejaba el tránsito en la ciudad, y qué calidad tenía el servicio, además se trabaja en la investigación una serie de encuestas que se aplica en el momento y como se desarrolló el tema de transporte el cual arroja un resultado desagradable, ya que la mayoría de encuestados mencionaron que el servicio prestado carecía de un buen trato al usuario pasajero, además que se conoció el índice de insatisfacción de los usuarios

de transporte público en la actualidad. El autor concluye que falta mucho que hacer en esta materia para alcanzar el servicio lo que el ciudadano consumidor desea.

García, J. O. (2016). La gestión del transporte público en los tejidos residenciales de baja densidad; un análisis coste-beneficio. (Tesis para optar el grado de bachiller en derecho). Universidad Politécnica de Catalunya - España. Este trabajo citado como antecedente en mi investigación, es importante ya que el autor analiza las situaciones de intervención del estado Español en cuanto a transporte público. En la ciudad de Barcelona se ha creado un sistema de transporte integrado que tiene como fin brindar más facilidades más que todo al consumidor o usuario que se verá beneficiado con un servicio placentero en la movilidad de los usuarios.

La hipótesis se plantea, con la creación de un sistema de transferencia y distribución de la renta en los distintos operadores para el sistema de integración tarifaria para la ciudad es decir, un cobro único para todas las modalidades de transporte público.

El autor demuestra que el sistema de integración financiera para todas las modalidades de transporte público, ahora bien se debe hacer un examen y este fin del trabajo es para poder tener un sistema único de cobro en la ciudad, además de realizar un estudio y beneficios de parte de las empresas para así poder facilitar un mejor trato al usuario o consumidor (STI).

Se concluye netamente en la atención al consumidor desde la perspectiva de análisis en cuanto al servicio prestado satisfaciendo su necesidad a moverse brindándole un servicio adecuado con un sistema de cobro único.

Ibarra C. M. Y Piña, J. M. (2011). Propuesta para el mejoramiento del transporte público urbano para la ciudad de Azogues con perspectivas hacia: La seguridad vehicular, contaminación ambiental y gestión del tránsito” en el año 2011. (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Cuenca – Ecuador. En este trabajo investigativo hace referencia la movilidad urbana en las ciudades ecuatorianas que han crecido enormemente en la actualidad. También hace un análisis de las remesas de los migrantes que trajeron un apogeo negativo en cuanto a planificación de algunas ciudades, entre ellas Quito, Cuenca y la ciudad de estudio

Azogues, en cuanto a organización, competencias de tránsito y otras que han traído como consecuencia el hecho de que varios gobiernos locales han asumido el control en lo referente a la planificación, regulación y organización de transporte terrestre. Sin embargo el reto en cuanto a movilidad y ordenamiento la ciudad de Azogues es una de las más ordenadas, pero siempre coexistiendo problemas en cuanto a la calidad de servicio de transporte y el alto nivel de contaminación ambiental que genera dicha actividad.

Díaz, T. Y Arrieta L. Y. (2015), verificación del cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores de transporte público urbano en la ciudad de Cartagena, Colombia. (Tesis para optar título de abogado). Universidad de Cartagena de Colombia. El aporte del autor citado a esta investigación es de suma importancia porque se enfoca al comportamiento del ciudadano en el cumplimiento de las normas de tránsito (para ser más concretos, el comportamiento de los conductores en la ciudad de Cartagena).

Además se estudia el nivel de eficacia de los operadores de transporte público, por parte del estado. Los buses y busetas que prestan el servicio cuentan con un personal capacitado en cuanto al respeto de las normas de tránsito. El autor concluye que “el incumplimiento de las normas de tránsito, es producto de la percepción de una autoridad débil, de los caminos fáciles de la corrupción y del aventajamiento individual cultural”. (Díaz, 2015)

Valencia Quilodrán f. J. (2012). Predicción de demanda de pasajeros en tiempo real para evaluación de estrategias de control en sistemas de transporte público. (Tesis de magister en ciencias de la ingeniería, mención eléctrica). Universidad de Chile. Esta tesis es citada a esta investigación porque nos hace conocer cuál es el sistema real del transporte público en el país vecino de Chile.

Se presenta una nueva estrategia o análisis para mejorar la situación del transporte en la ciudad de Santiago, con la presencia de un corredor real, facilitados por Trans-Santiago S.A., y poder construir una demanda de pasajeros en paraderos confiable que represente en forma más precisa la realidad. Y se concluye con trabajar con corredores

de mayores dimensiones, donde el usuario este satisfecho con el servicio brindado y llegue en el tiempo asignado a su destino; la frecuencia sea de un tiempo razonable, donde el usuario no espere largos ratos para acceder a un servicio o corredor. (J. V. Q., 2012)

Rojas Ancacura E. Y Ebner Soto v. R. (2011). Evaluación de calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de puerto montt. (Tesis para optar el grado de licenciado en administración). Universidad Austral de Chile. Puerto Montt – Chile. El presente trabajo me sirve como un antecedente en mi investigación, ya que evalúa la calidad del servicio en el arriendo de un automóvil que brinda servicio de transporte público con un chofer el cual realiza un recorrido a pedido del consumidor, en la ciudad de Chile, ese método de transporte ha sido incorporado hace pocos años.

El sistema de transporte en Chile es un servicio de transporte privado, sin embargo, esta característica no da cierta seguridad que sea un servicio que posea calidad, eficiencia y una atención de calidad a los usuarios o clientes. Siendo este un servicio fundamental y necesario en la sociedad para el desarrollo cotidiano de las diversas actividades que realizamos los ciudadanos.

Se concluye que el mercado de transporte de pasajeros y/o usuarios es un mercado el cual ha sido poco potenciado en base a las situaciones que tenemos para mejorar y así poder recabar una base de datos, ya que no se desarrollan estudios enfocados al servicio de transporte a personas, por lo cual las empresas que brindan servicio creen que brindan un servicio idóneo y de calidad lo que los clientes esperan o requieran. (Soto., 2011)

Ricardo M. (2012), Transporte y movilidad en el ordenamiento territorial de Zipaquirá -entre la realidad y la necesidad. (Tesis de grado). Pontificia universidad Javeriana de Colombia. Analiza a partir de un análisis de caso de estudio de zipaquirá, se realizó una comparación entre algunas teorías sobre movilidad y transporte; y las intervenciones que plantean los instrumentos de ordenamiento territorial vigentes en esta ciudad. De esta forma, se identificaron algunas falencias en las herramientas de planeación mencionadas; tal es el caso de la no articulación entre éstas y los esquemas de movilidad planteados; de igual forma, se expone cómo la infraestructura de

transporte a escala barrial, está siendo diseñada para el uso de la minoría de la población, aquella que se moviliza en automóvil.

Se concluye que los planteamientos del Plan de Movilidad formulado para la ciudad, presentan interés por contener los modos de transporte no motorizados dentro del diseño que tiene la ciudad; sin embargo, esta introducción no es clara ni concreta, debido a que las infraestructuras propuestas para dicha actividad no logran abarcar todo el territorio y se disponen de forma inadecuada. (M. R. , 2012)

1.2. Antecedentes a Nivel Nacional.

Molina R. J. (2015), Análisis de la calidad de la prestación del servicio de transporte público urbano, Trujillo 2014. (Tesis para optar el título de abogado) Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. La tesis surge haciendo un examen exhaustivo en la ciudad de la primavera, en la que realiza un estudio de la problemática de fiscalización en la ciudad de Trujillo por parte de la comuna de la ciudad. Analiza la deficiencia en el servicio y en la fiscalización, que afecta el interés público, además también se puede apreciar en el trabajo investigativo, las bajas condiciones en las que se brinda el servicio de transporte público, las unidades y las condiciones de trabajo que son impartidas estas, en tanto de haber realizado encuestas respecto a la deficiencia de la comuna en cuanto a la intervención en pro del bien y seguridad en el transporte público urbano. Finalizando con la recomendación de políticas para superar estas deficiencias. (J. M. r., 2014)

Borjas B. (2013). Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte público. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. Este trabajo de investigación hace un análisis de la situación de las condiciones en horario que son participes, las empresas en tanto está involucrada la ciudad de lima metropolitana que está organizada de una manera ineficiente.

El objetivo general de este trabajo es optimizar un tiempo en el tramo de viaje que se hace en toda la ciudad, en tanto se puede analizar que debiendo, ahora con los tiempos de retraso que se dan en la ciudad y que una persona no puede planear un viaje, porque

no se sabe qué tiempo demorara, esto lo determina la congestión vehicular que al momento se da.

Mediante este sistema lo que se busca es adquirir un tiempo promedio de generación de tránsito, pero a esto se debe sumar las diferentes entidades estatales, entre ellas la municipalidad, para la organización del tránsito, que el fin primordial es saber cuánto se demora en transitar todo su recorrido, que a la larga genera un mayor énfasis y beneficios, etc.

Para la instalación e instauración de este mecanismo es necesario crear un horario optimizado, y que de ello se genera una serie de situaciones que son confortables para el consumidor y además genera una serie de beneficios que además de reducir el tráfico, reduce el tiempo usado en la ruta para llegar al destino final, que a la larga son situaciones que ayudan y benefician al ciudadano. (B., 2013)

Bonilla E. H. (2011). Análisis del sistema de transporte público en la ciudad de Huancayo. (Tesis de grado). PUCP. Lima - Perú. El apartado inicial trata el perfeccionamiento del transporte público urbano en la ciudad de Huancayo emprendiendo por aspectos generales de la urbe de Huancayo como ubicación, densidad, etc., y una transitoria delineación de la mejora del transporte, la creación de una nueva atracción para el transporte público y así este podrá tener un beneficio para la población. Concluyendo que Existe incumplimiento por parte de los tres dispositivos del servicio de transporte público, debido a que las empresas de transporte no llevan una inspección sobre las unidades que dirigen; por otro lado, los usuarios, quienes por falta de educación vial contribuyen con el desorden imperante al subir y bajar de las unidades de transporte público donde es más conveniente para ellos sin respetar las normas que regulan la materia; y por último la Municipalidad, quien es ajena a sus funciones a pesar que el estado le asigna competencia para regular, administrar y ordenar el servicio de transporte público, así como también es la encargada de impartir la educación vial entre los usuarios. (H., 2011)

Tarazona A. (2017). Regulación de la movilidad urbana sostenible en el Perú. (Tesis de grado). Universidad de Huánuco. Este trabajo, sustenta la agitación urbana sostenible,

que es un tema de trascendente e importante, por lo que con el actual trabajo, se traza que su ordenación sea vista como un argumento trascendental y prioritario para el progreso humano, financiero y sostenible del país, que repercute a los gobiernos de turno y sea calificado como una política de estado. En ese sentido, es preciso pensar que la movilidad urbana razonable, es un método que indaga remediar las externalidades causadas por el excesivo uso del auto particular en la ciudad y genera situaciones, tales como la realzada contaminación del aire, el alto gasto de energía, los resultados negativos en la salud de la ciudad, la congestión de tráfico y la saturación de las vías de locomoción de transporte, mediante la organización de la agitación del peatón a pie o en bicicleta y mediante la realización y uso de un método de transporte público eficaz y razonable que son medios de transporte más gratos y accesibles, entran menos espacio urbano e infectan menos. Posteriormente, se indaga internalizar en el inconsciente colectivo de la sociedad, que todos los peruanos poseemos el derecho a una cambio de eficacia, que nos dignifique como persona humana, que sea segura, ordenada, inclusiva en el aspecto general y financiero, eficaz y razonable.

Luque M. (2015). Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano “José maría Arguedas” Andahuaylas 2015. (Licenciado en administración). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. El autor tiene como finalidad establecer la relación que existe entre el transcurso de capacitación y la calidad de servicio que brindan las empresas transporte público. Concluyendo Fomentar un plan para motivar e impulsar y capacitar al personal de las empresas del transporte público, lo cual permita mejorar la calidad del servicio que se brinda al usuario y con ello alcanzar un buen perfil y posición en el mercado. (A. T. , 2017)

Herrera M. (2015), Idea gerencial basada en el tipo americano de calidad, para mejorar el servicio de transporte público "américa exprés" S.A. Agencia Chiclayo, año 2014. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. La actual investigación se realizó por un estudiante de administración. El objetivo general de esta tesis está contemplado un modelo que se genera a través de una serie de mecanismos que enervan un trato al

personal y que depende de ello, se verá una atención a los clientes, es como decir cuida a tus empleados que ellos harán el trabajo para que tu cliente no se vaya además de generar una imagen en el mercado para tener una aceptación de parte de clientes y que estos puedan recomendar los servicios, la hipótesis fue medir eso, pero el resultado es negativo. Concluyendo el autor afirma que la empresa América express. S.A. No brinda un servicio de calidad, ya que el personal esta discapacitado y muestra deficiencias al momento de atender al usuario, que lo demostró según las encuestas realizadas. (M. H. , 2015)

Gamarra S. (2016). Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del cusco 2014. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. El subsecuente trabajo de averiguación exhibido se realizó en la ciudad del cusco 2014, donde se alcanzó conseguir diferentes conocimientos en base a la averiguación realizada. Mediante la sucesiva averiguación hemos alcanzado ver la apreciación de la eficacia del transporte brindado en la ciudad del cusco, para los vecinos y/o usuarios que se trasladan diariamente y usan el transporte público, para lo cual se ha tomado en estadística cuatro variables independientes que son el estado físico del coche, la forma de conducción del conductor, el trato y apariencia del conductor y cobrador, para lo cual se ejecuta una apreciación estadística de las variables y se traza un modelo logis regulado el cual nos muestra la significancia y proporción que tienen las variables en cuanto estas fijan la percepción del beneficiario con relación a la eficacia de servicio urbano motorizado en la mencionada ciudad. Lo cual estos cuatro lineamientos no son los adecuados para prestar el servicio de calidad que el ciudadano desea recibir por parte de las empresas de transporte público. (S. G. , 2016)

1.3. Antecedentes a Nivel Local.

Del Carpio R. Y Pedro E. V. (2015). El autor en su investigación Proposición de inteligencia empresarial del transporte terrestre de pasajeros en Chiclayo – Perú. (Tesis de grado). USS. Chiclayo – Perú. La presente investigación de mercado que realizan los autores tiene Como finalidad de analizar la complacencia del usuario quienes en

este caso son consumidores del transporte en la ciudad de la amistad, para ser más críticos en la ciudad de Chiclayo, con el fin de contar con medios técnicos que ayuden a generar en el rubro del mercado en materia de transportes, para proponerlo al gobierno local, ya que en materia de transporte urbano, la comuna local da las concesiones a las rutas que cubren el transporte público urbano dentro de su jurisdicción a accionistas e inversionistas con el objetivo es demandar mayor seguridad, idoneidad en la calidad en el servicio y menos contaminación al medio ambiente.

En este estudio lo que se concluye que la principal insatisfacción de los clientes o usuarios es la falta de información en tanto a series de requerimientos técnicos que podemos usar como consumidores, que además de ello son situaciones que generan una serie de contaminación, esto se debe a la actual situación que se ha generado por motivo de uso de las unidades de transporte público.

Se hace una encuesta a los usuarios de transporte en la ciudad, además de ello se tiene que prever las causas de insatisfacción, para poder así dirigir, controlar el sistema de tránsito en la ciudad de Chiclayo, además de ello los autores recomiendan una serie de mecanismos que por su vez tienen un solo fin de unificar el transporte y que sea un sistema idóneo que brinde satisfacción al usuario, además de ello pueda facilitar un servicio de transporte que facilite el desarrollo. (V., 2015)

Vásquez C. y Sopla S. (2012), conocimientos aplicativos e incumplimientos en los derechos de la defensa del consumidor por parte de INDECOPI en la Ciudad de Chiclayo en el periodo 2009-2010. (Tesis de licenciatura). U Señor de Sipan. Chiclayo - Perú. El autor precisa que la Defensa de los Derechos Básicos de los Consumidores lo encontramos regulado en la Constitución política del Perú de 1993, brinda más protección a los agentes económicos que por el amparo del libre mercado se había tenido un mecanismo más eficiente y beneficios en el mercado, a raíz del libre mercado y la libre competencia, que se encuentra regulado en el artículo 59 de la constitución es decir se debe garantizar de igual manera al consumidor como al proveedor, en este caso al pasajero que utiliza los servicios de las empresas del transporte público en nuestra ciudad.

El autor hace mención a que el usuario es el fin de toda actividad económica y además se debe a ello la realización y por lo tanto se le debe estar dando un trato especial, es que el uso debe ser por lo tanto de bien, además que deben satisfacer su necesidad y las expectativas.

Tanto el consumidor, como el proveedor son protegidos por el estado, pero a este caso, los usuarios de transporte público en la ciudad de Chiclayo, se deben tener en cuenta que son protegidos tanto por la constitución o por leyes especiales que crean a INDECOPI como órgano autónomo para así poder tener más cuidado y esto nace a partir de los constantes abusos que se dan a los que usan los diferentes servicios o productos que no satisfacen con las medidas que uno requiere.

En el estado para hacer efectiva la protección a los derechos fundamentales de los consumidores ha creado instituciones que se encargan de velar por ello, es así que solo está para usarlos y que en esta ciudad no se usan, tal y como lo confirman los mismos investigadores en este trabajo, que además genera una serie de derechos fundamentales vulnerados. (Vasquez C, 2012)

Otiniano C. y Saavedra T. (2012). La Idoneidad en la Calidad de Servicios en los Contratos de Consumo Sector Telecomunicaciones en la región Lambayeque 2014. (Tesis de grado). Uss. Chiclayo – Perú. La Idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la región Lambayeque 2014, se ve afectada por Incumplimientos y experiencias basados en hechos nuevos aplicativos por parte de los responsables y la comunidad jurídica, que están relacionados causalmente y se explican por el hecho de que la normativa existente para velar por la idoneidad en la calidad de servicio, es insuficiente, asimismo que no se aplica correctamente. Donde el autor concluye que estos servicios tienen una vía idónea para presentar reclamos y hacer prevalecer tu derecho como consumidor; ya que la idoneidad en la calidad de los servicios se ve opacada por poco control y fiscalización que ejerce el órgano encargado de velar por los buenos servicios puestos en el mercado. (T, 2012)

Villanueva R., E. (2014), La seguridad jurídica del consumidor, frente al garantismo que brinda INDECOPI en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2014-2015. (Tesis de

grado). Uss. Chiclayo – Perú. Esta investigación es necesaria para la comunidad jurídica y la sociedad en conjunto, porque el autor analiza conceptos básicos a la ayuda y amparo del consumidor en la ciudad de Chiclayo por parte de INDECOPI, para así de esta manera se proteja los derechos fundamentales de los consumidores y/o usuarios y puedan poseer de un mejor servicio y mejor calidad de vida. INDECOPI es un órgano dentro del estado de amparo a los ciudadanos que son consumidores, además de ellos puede velar por la garantía en tanto a los medios de actuación de vulneración de derechos por parte de los proveedores a los usuarios, en este caso especial se ha concedido por intermedio de resoluciones administrativas que tienen carácter vinculante al tema de transporte.

Las razones de estudio del problema objeto de investigación es, el cumplimiento del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento en el artículo 1 y 6° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado, lo que los usuarios no tienen conocimiento, porque los productos no muestran tal característica, ante ello es necesario desarrollar el presente trabajo mediante la utilización de los métodos Descriptivo Simple, a fin de identificar la existencia de discrepancias teóricas e Incumplimientos en el problema sobre el incumplimiento de derechos de los consumidores, proponiendo a tal efecto se cumpla las normas Reglamentarias, ya que actualmente existe mucha indisciplina y disconformidad por parte de los consumidores en forma general. (Villanueva R, 2014)

Deysi Janeth I. G. y Nohemí Paiva H. (2010). Propuesta general basada en el modelo americano de calidad, para mejorar el transporte público de la empresa sol y mar S.R.L. de Chiclayo, 2009. (Tesis de grado). Uss. Chiclayo – Perú. Este trabajo investigativo, tiene como fin analizar desde un plano local las perspectivas que se generan, si son positivas o negativas en cuanto a transporte público en la ciudad de la amistad, tomando como referencia a la empresa de transportes “Sol y mar”, que son a bien de decir un sinnúmero de dificultades que se generan a partir de la dificultad que tiene como empresa para poder tener un buen trato a su pasajero o a su consumidor, en tanto es necesario tener en cuenta que esta tesis plantea un modelo americano para poder así desarrollar un medio y un mecanismo eficaz para el consumidor. (I & H., 2010)

Orlando M. P. (2014). La tutela del interés del usuario del servicio de transporte público urbano a partir de la atribución de competencias. (Tesis de licenciatura). Usat. Chiclayo – Perú. En la presente investigación el autor citado nos da a conocer que las empresas de transporte público carecen de ciertas dificultades en cuanto a cómo presta el servicio sin que se observen una efectiva presencia de la autoridad administrativa competente para garantizar la obediencia y defensa de sus derechos. Frente a esta realidad, surge la necesidad de analizar las competencias atribuciones de las entidades públicas que se encargan de regular la prestación de este servicio con la finalidad de tutelar de forma efectiva el legítimo interés de los pasajeros que usan el transporte público.

La regulación del transporte público en las ciudades del Perú, hoy en día está dada por los gobiernos locales, pero la prestación del servicio, y para ello es necesaria la actuación especial de ciertos entes como el INDECOPI, que es un órgano que vela al momento de prestar el servicio.

Concluye esta tesis con la insatisfacción del servicio recibido, es decir en Chiclayo, si nos ponemos a analizar se brinda un servicio urbano que contraviene las normas de orden público vulnerando el deber de idoneidad y el usuario del mismo se encuentra desprotegido en cuanto a sus derechos. (Pacherre., 2011)

López, S. (2012). Propuesta estratégica de gestión de relaciones con los consumidores en el marketing relacional de la empresa de transportes Chiclayo SAC, 2011. (Tesis de grado). Uss. Pimentel - Chiclayo. La relación de empresa - cliente es necesaria y por no decirlo que es vital, es por eso que una empresa se mantiene viva y produciendo, además debemos rescatar que este objetivo en el presente trabajo es de una serie de mecanismos que tienen como fin poder tener un medio para brindar un servicio de calidad. Se concluye que la implementación del marketing relacional basada en la estrategia CRM mejorar la calidad para así tener un alto índice de calidad de servicio hacia el usuario y a la vez lograr que el usuario este satisfecho con el servicio que brinda la empresa. (S. L. , 2012)

2. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.

2.1. La Teoría del Tráfico Inducido y el Transporte Público.

Cuando en una metrópoli se trazan acciones viales, estas deben ir orientadas a animar el uso del transporte público y plasmar más atractiva la ciudad para el peatón. Se debe dar prioridad y fomentar la utilización del transporte privado y tratar de hacer el bien por el transporte público, o generaremos lo que se conoce al tráfico inducido o a la congestión vehicular. (Safe city. 2016)

Para ello se debe entablar, gozar un transporte público de calidad, accesible, convincente y limpio y un sistema interrelacionado de modos de transporte que proporcione los viajes urbanos de los habitantes.

Las acciones que ayudan al transeúnte hacen que el tráfico sea más lánguido y fiscalizado. Si en una ruta urbana los coches van a excesiva velocidad, debemos reducir el ancho de carril y poner pasos de transeúntes seguros, como primera acción. De esta forma el tráfico vehicular es mucho más fiscalizado, se evitan lesiones, peatones pasando indebidamente y la rapidez media de la vía se reduce grandemente. Con estas medidas logramos reducir la congestión, no obstante a priori pudiera parecer lo inverso.

Según Todd Litman (2014), “la enervada congestión mantienen los equilibrios y la proporción; los volúmenes de tráfico acrecientan inclusive hasta el punto que las demoras de la congestión desincentivan los viajes en hora punta es decir la hora punta es la que genera más tráfico y a ello apunta esta teoría.

Lo que sucede en Chiclayo, es que se denota una breve congestión que dura en un promedio de 4 horas en el día, pero que esta es equiparable, y que a la larga se relacionan con la atención al usuario y esta repercute más aun en la atención que se le brinda al usuario.

2.2. Teoría de la Utilidad

Desde esta perspectiva de los saberes sobre el consumismo de un bien o un servicio, al consumir cualquier cosa, todo consumidor paga un precio por el bien entregado, este obtiene un beneficio y a ello se llama utilidad.

Con el propósito de medir la complacencia que tienen los clientes al momento de comprar y al finalizar con el producto, se había la teoría de la utilidad.

Dicha teoría marcha como una guía para percibir las reacciones que asumimos como consumidores y nos da asistencia a saber verdaderamente qué productos o servicios nos conciertan más de convenio con nuestros beneficios y parquedades.

Dicha teoría da respuestas como: "el usuario consumidor estará mejor o peor", "acrecentará o acortará el consumo ante canjes en los precios referentes o el ingreso real", "el consumidor aprecia más un bien que el otro". Y es necesaria adquirir lo que te facilitaron por el medio que se usó para la venta.

Factores a tomar en cuenta

La teoría de la utilidad toma en cuenta una serie de factores, entre los más importantes o destacados son los siguientes:

- ✓ Tiempo. El tiempo es limitado por el consumidor. Al igual que sucede para medir el rendimiento de una inversión, se requiere fijar un plazo de consumo para medir la utilidad.
- ✓ Características del bien o servicio. Es sustancial conocer las características del producto o servicio, para conocer el bien o un servicio el proveedor alcanzara información a los consumidores del producto o servicio que oferta en el mercado con un lenguaje fácil de comprender, ya que es obligación del proveedor para salvaguardar derechos de los usuarios consumidores y frente a ello poder realizar comparaciones en cuanto a los niveles de satisfacción que ofrecen los mismos productos y servicios de diferentes marcas o compañías.
- ✓ Precio. También es importante computar el precio en su totalidad del producto o servicio adquirido. Aquí deben tomarse en cuenta todos los gastos que se involucran en la transacción.
- ✓ Objetivos. Por último, es importantísimo conocer los objetivos que perseguimos o queremos como consumidores al momento de que optamos por cierto bien o servicio. Saber lo que se busca y que se quiere satisfacer con el bien o servicio, es vital al momento de escoger cualquier cosa.

Así cuando se mide todos los factores, podemos personalmente y subjetivamente determinar qué beneficios proporciona o te ofrece el producto o servicio que nos interesa, y por lo tanto la utilidad que aporta en base a los objetivos que perseguimos.

Como se ha estudiado, la teoría de la utilidad es muy parecida o similar a la comprobación del rendimiento o beneficio de una inversión. La oportunidad que nos da la primera es que se puede aplicar tanto a inversiones como a la compra de toda clase de productos y servicios del mercado. Medir, tantear y calcular la satisfacción que tenemos nos hace mejores consumidores de un bien o un servicio y nos permite ahorrar dinero puesto que podemos evitar compras dobles de bienes o servicios que no nos satisfacen o no son lo que esperábamos. (Gonzales, 2002)

2.3. Teoría del Derecho a la Movilidad.

A partir de los albores de la civilización, las personas prehistóricas se desplazaban perennemente para localizar sus provisiones, inquirir refugio o óptimos climas para vivir y poder pasar, etc. por lo que, siempre estaban en movimiento, hasta que hace aproximadamente 12,000 años, con el fin de la era glacial, se producen grandes cambios climáticos que benefician la vida de nuestros antepasados, aprenden a domesticar las plantas y animales y se convierten en sedentarios.

El filósofo y jurista español, Lorenzo Peña, alude que el moverse, el desplazarse, el cambiar de lugar es una actividad valiosa y que hay un valor incorporado a esa fase principal de nuestra vida. Igual que quien decide no especular, por libremente que lo haga, incide en un arduo desvalor y dimisión a una vida. (Peña, 2015)

En ese sentido, “Movilidad Urbana” se define como el conjunto de desplazamientos de las personas y productos que se originan en un determinado espacio físico y teniendo en cuenta que las personas esgrimen una variedad de medios y sistemas de transporte para desplazarse de un lugar a otro, con la intención de asentar a ellos y compensar una cadena de deseos, se indica que el objetivo más significativo que persigue la movilidad

es la “accesibilidad” a los medios y métodos de transporte, así como a los servicios y productos públicos, por lo que, es de suma importancia, que el estado certifique el derecho a la movilidad de la localidad en paralelismo de circunstancias y sin diferencia alguna, de modo tal que, en adiestramiento de éste derecho esencial, se optime su calidad de vida, tanto en el plano monetario, social, cultural y pedagógico.

En el Apartado 13 de la declaración de derechos humanos también hace mención a la movilidad, al libre circular. Por lo tanto, la movilidad urbana es una necesidad básica y un derecho colectivo que todas las personas deben tener garantizado.

La movilidad urbana no debe ser de exclusión social, sino debe generar la unión, para eso que la derivación de las políticas públicas que implementen los gobiernos y no generar ningún tipo de exclusión.

Que el literal a) del artículo 23 de la Ley 27181, Ley General del Transporte y Tránsito Terrestre, establece que el Reglamento Nacional de Tránsito “contiene las normas para el uso de las vías públicas para conductores de todo tipo de vehículos y para peatones; las disposiciones sobre licencias de conducir y las que establecen las infracciones y sanciones y el correspondiente Registro Nacional de Sanciones; así como las demás disposiciones que sean necesarias”. (Ley N° 27181. Ley del transporte y tránsito terrestre., 1999)

3. PRINCIPIOS RELACIONADOS AL TEMA.

Los principios del Código de Protección y Defensa del Consumidor valen como razonamientos aclarativos para la solución de los casos concretos y establecen líneas en el ámbito de protección al consumidor. Por lo que, como lo señala Rodríguez, los principios no son normas que puedan ser cumplidas o vulneradas como en el caso de las pautas y reglas, sino que debe requerir en la mayor medida posible de acuerdo a las posibilidades jurídicas y fácticas, (Rodríguez, 2010, p. 9).

Conforme a lo dispuesto en el artículo V del Código de protección al consumidor, los principios para el amparo y defensa del consumidor son:

3.1. Principio de Soberanía del Consumidor.- las normas de protección al consumidor se trata de formar e incentivar la práctica libre informada, para que se pueda, tener un mercado que brinde productos que garanticen el bien común.

3.2. Principio Pro Consumidor.- siempre el estado es el que garantiza el sistema de consumismo en el Perú, además de ello, se ha creado un sin número de mecanismos, leyes, reglas, normas e instituciones que velen por el tanpreciado derecho fundamental.

3.3. Principio de Transparencia.- es un tema de transparencia y como te vez a los demás, es decir un medio de uso para facilitar el libre acceso y tener comunicación fluida con el cliente.

3.4. Principio de Protección Mínima.- La ley es la que otorga la protección al usuario o consumidor.

3.5. Principio Pro Asociativo.- el estado es el que vela que las acciones se den bajo la legalidad y siempre pendiente de los que adquieren un producto o un servicio.

4. CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL TEMA.

4.1. Antecedentes del Transporte

Desde sus inicios y su existencia, el hombre vivía en constantes movimientos, de tal forma que cada vez quiere ir más lejos para satisfacer sus necesidades, con propósitos de mejorar su condición de vida.

Así el hombre evoluciono y fue haciéndose más inteligente donde no solo se conformó con los transportes terrestres, tenía inquietudes de cruzar orillas y mares de tal forma que también invento el transporte marítimo, el cual le facilito para cruzar ríos, lagos y mares, en donde se convirtió en un navegador de las aguas. Con el transcurrir del tiempo, necesito trasladarse de una manera más rápida donde surque tierras y aguas. Además desde tiempos muy remotos tenía la inquietud de imitar a las aves en su desplazamiento.

Fue pasando el tiempo y allí no se detuvo su inquietud, pronto se logran naves y cohetes para viajar por el espacio, y viajar al satélite de nuestro planeta y hacia los planetas que hemos estudiado. EDUTEKA (2009) Colombia.

¿Que son los medios de transporte?

El transporte se define como un sistema que estudia demandas presentes y futuras de movilidad de personas y cosas en diferentes puntos de las ciudades. Por medios de transporte se entiende a los diferentes medios de trasladar personas o cosas de un lugar a otro. Donde se clasifican en transportes terrestres, aéreos y marítimos o acuáticos.

Cada uno de estos medios de transportes necesitara diferentes infraestructuras para su constante desarrollo y desplazamiento como: vías férreas, carreteras para los automóviles, aeropuertos para los aviones y puertos para los barcos acuáticos o submarinos.

Clases de Medios Transporte

A) El transporte Marítimo o Acuático

El transporte marítimo o acuático se remonta a los principios de la historia (prehistoria) porque la población tenía necesidad de albergarse en las costas marítimas y las orillas de los ríos. Los medios de navegar por las aguas son:

Embarcaciones a Remo: cuenta la historia que las embarcaciones primitivas eran movidas o desplazadas con tablas planas, con las manos y pies a manera de remo. Algunos ejemplos de embarcaciones a remo vendrían a ser:

- La Balsa.- se tienen indicios que su primer camino acuático del hombre fue sobre un tronco que flotaba en el agua.
- La Canoa.- Estos botes son pequeños que el hombre los mueve con su fuerza, estos inventos tienen la forma puntiaguda en sus dos extremos y abiertas en su parte superior. Se traslada o se desplaza por el uso de palas. Las embarcaciones a vela fueron utilizadas por los romanos durante la edad antigua.

Los primeros medios de transporte que recorrían largas distancias de agua (mares, lagos y ríos) fueron las embarcaciones de vela. Su principal fuente de propulsión fue el viento que soplaba en las orillas. A continuación cito algunos ejemplos históricos de estas embarcaciones.

❖ La Galera.- este barco era impulsado por el viento o por fuerza de los remos; se les llamaba remos a los prisioneros o esclavos y eran ellos quienes con su fuerza y muchas veces ayudados por el viento movilizaban este barco.

❖ La Carabela.- el siguiente medio de transporte acuático pone en manifiesto las diferencias con los antes mencionados.

❖ La Fragata.- era un barco fuerte y rápido. Se usaba en la década del siglo XVIII y tenía cañones.

En el siglo XIX las embarcaciones de vela fueron remplazadas por embarcaciones a vapor (revolución industrial) se modificó profundamente la navegación, estas embarcaciones a vapor permitieron al hombre desear de los remos y el viento.

Durante los siglos XVII Y XVIII, fueron muchos los intentos que se practicaron para inventar el sistema de vapor que se utilice para desplazar con más facilidad a las embarcaciones.

A fines del siglo XIX aparecen barcos modernos, los cuales poseían un motor lo que les convierte en máquinas más factibles y eficaces, donde se desplazaban de una manera más rápida y eficiente y transportaba un mayor volumen de carga.

❖ El Submarino.- Es un buque que cuenta con un sistema de flotabilidad variable. Se usó de una manera constante y por primera vez en los años 1914 a 1918, en la primera guerra mundial, lo que hoy en la actualidad forman parte de todas las armadas importantes.

B) Transporte Terrestre

En la prehistoria especialmente en la Era del Neolítico apareció la rueda, al cual se le conoce uno de los inventos más sobresalientes de la historia, ya que la rueda facilitaba el transporte de materias pesadas y con este tipo de invento se inició el desarrollo de todo tipo de transporte terrestre.

Describiendo su aparición de la rueda, era un disco de madera solida fijada a un eje redondo de madera, luego con el paso de los días se eliminaron secciones del material solido de madera con la finalidad de reducir el peso y se empezó a emplearse los radios, es así que la rueda ha pasado numerosas transformaciones a través de los tiempos hasta alcanzar su perfección y protección.

Gracias a la aparición de la rueda permitió que los medios de transportes evolucionen y el hombre alcance llegar a lugares lejanos y distintos en cada vez menos tiempo.

Evolución de la Rueda

El Carro: el hombre con su inteligencia empieza a utilizar la rueda para así obtener beneficios. El carro tiene dos ruedas y utiliza el arrastre de un animal para lograr el desplazamiento con mucha facilidad.

La bicicleta aparece en plena edad media, cuyos componente que hace que se desplace son dos ruedas, pedales, un timón o manillar que sirve para controlar la dirección, llamémoslo un pequeño asiento y un sistema de fierros que unen los elementos de su composición de este vehículo. Se obtiene el desplazamiento cuando con la fuerza de las piernas se jira los pedales que está conectado a través de una cadena que hace girar las ruedas.

Al pasar el tiempo la bicicleta ha ido mejorando, así al transcurrir el tiempo la bicicleta evoluciono a la motocicleta, la cual contaba con todos los elementos de la bicicleta pero con una cadena a vapor donde ya no era necesario la fuerza de las piernas para su desplazamiento, este invento fue evolucionando suprimiendo algunos elementos y mejorando el tipo de motor hasta llegar a tener un excelente moto lo que hoy en día conocemos o tenemos, y que a muchos nos sirve como un medio favorito de transporte para trasladarse en nuestros movimientos que realizamos en nuestra vida diaria.

El Ferrocarril: el nacimiento del ferrocarril se asocia o relaciona a la invención de la maquina a vapor durante el tiempo de la Revolución industrial. Su creador fue George Stephenson a principios del siglo XIX. Era una nueva forma de transporte, y su fuerza que lo impulsaba era la máquina de vapor.

Se ha estudiado que la evolución más esplendida del ferrocarril es el tren de alta velocidad (AVE) que se inició en 1992 (siglo XX) en España, su característica primordial es que este podía alcanzar los 300km/mr.

Aunque ya en 1769 (siglo XVIII) se inventó y desarrollo el primer vehículo movido a vapor, y en 1866 (siglo XIX) se inventa el primer vehículo con motor por Gottlieb Daimler. Lo que hasta la actualidad los automóviles llamado coches han evolucionado en gran cantidad.

C) Transporte Aéreo

La meta de todo ser humano en cualquier época que ha vivido ha sido el de volar, con una visión de igualar o imitar a las aves en sus desplazamientos, siempre ha estado inquieto en trasladarse, ver otros ambientes desde la perspectiva del espacio. En pleno siglo V de nuestra era se inventó y se diseñó el primer aparato volador al que hoy en día se conoce como cometa.

El inglés Roger Bacon, en el siglo VIII tras años de estudio, llego a comprobar que el aire podría soportar un objeto de la misma manera que el agua soporta un barco.

El globo aerostático.- los hermanos Jacques y Joseph Montgolfier les surge una idea cuando estaban sentados frente a una fogata de fuego, notaron y vieron que el humo se eleva al espacio donde pensaron en aprovechar dicha cualidad, y afirmaron que uno puede desplazarse por el espacio aéreo. Después de hacer muchos estudios y experimentos llegan a concluir que el aire caliente pesa menos que el aire frío, por lo que tiende a subir. El vuelo inicial hacia el espacio demostró que su teoría afirmaba la realidad. En 1783 demostraron públicamente con un globo aerostático con un tamaño de diez metros de diámetro en un mercado francés, el cual lo habían construido de papel y tela.

En el siglo XIX los dirigibles fueron los protagonistas grandes del aire, dejando a un lado los globos de aire caliente. Para explicarlo mejor un dirigible es un aparato con capacidad despegar aterrizar y navegar por el espacio atmosférico por las mismas reacciones del aire, mediante depósitos abastecidos de un gas de menor densidad a la atmosfera. Estos aparatos fueron inventados por el estudioso Henri Giffard en el año 1852.

Este invento fue uno de los primeros artefactos voladores y capaz de ser controlado en vuelos de distancias lejanas. Pero con el tiempo se dejó de usar porque sus capacidades fueron superadas por la aeronave.

- **Aeronave:** son excelentes vehículos aéreos y pesan más que el aire que se utiliza para transportar personas o carga. Realiza sus movimientos por acción de hélices y se mantiene por efecto de la resistencia del aire a ciertas superficies rígidas.

Este medio de transporte causaba miedo, por el miedo no fue utilizado para transportar personas hasta la década de 1920 – 1930.

En la Primera Guerra Mundial hizo pensar además, en la breve necesidad de aplicar o utilizar este invento a fines militares en donde los gobiernos dedicaron gran parte de sus recursos a la investigación y al desarrollo de los aviones.

Este medio de transporte aéreo es lo que se conoce hoy en día como el transporte más moderno y el que más rápidamente se desarrolló. Tras los años 1939 al 1945, cuando se produjo la Segunda Guerra Mundial, este transporte aéreo aumento comercialmente, es en ese entonces cuando los aviones se hicieron más grandes y eficientes, donde hoy en la actualidad viajas placenteramente llegando en un tiempo rápido a tu destino.

4.2. Concepto de Transporte Publico

Transporte público es el medio que se utiliza o utilizamos los ciudadanos para transportarnos de un lugar a otro, y que a su vez este está regulado por el estado, a través de sus entidades competentes. En este caso el quien tiene responsabilidades en esta materia, son las municipalidades provinciales quienes dan la concesión de rutas bajo un marco normativo. Estas empresas brindan un servicio a cambio de una contraprestación económica, pagado por el usuario consumidor de este servicio. (Real Academia Española. S/f.)

En nuestro país, la entidad que regula el transporte en general es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), también el estado le ha delegado competencia a las municipalidades provinciales y otras entidades que tienen competencia por la constitución y leyes especiales.

El transporte público es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los consumidores del transporte público tienen que adecuarse a los horarios y a la ruta que ofrece el operador o los operadores. Particularmente los usuarios en este caso el medio de transporte y está disponible para todos aquellos que tienen la necesidad de viajar o desplazarse de un lugar a otro, mejor dicho está dispuesto para el público en todos sus ámbitos. Estos medios pueden ser diversos como: autobuses, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles suburbanos o ferris. BENITO, Aldea (2013). Argentina.

El transporte público urbano es proporcionado por la empresa o empresas que concesionan las rutas en el perímetro de la ciudad. Estos servicios se mantienen mediante una contraprestación económica directa al pasajero. Normalmente son servicios que los regulan los gobiernos nacionales, regionales y locales, en el caso del transporte público urbano, está regulado por los gobiernos locales en donde emane competencia y jurisdicción. Existen ciudades del mundo donde cuyos servicios son gratuitos para el viajero.

Por razones históricas y económicas, hay muchas diferencias en el transporte público de algunos países y otros. En donde los países subdesarrollados cuentan con servicios adecuados en transporte público brindándole satisfacción al usuario consumidor del servicio, a diferencia de los países en vías de desarrollo vivimos lejos de esta realidad.

4.3. Características del Transporte Publico

En sus elementos que maneja un sistema de transporte, como en los sistemas de transporte público, la demanda está dada por los consumidores de dichos servicios (pasajeros) y la oferta es promocionada por los vehículos que prestan el servicio, la infraestructura y los operadores (choferes y cobradores). En los sistemas del transporte privado, la persona en un vehículo son la demanda y las vías son la oferta.

El transporte público de pasajeros es evaluado por distintas formas por parte de los consumidores y usuarios, los empresarios o también por los trabajadores.

4.4. Componentes del Sistema de Transporte

Para que se lleve a cabo el transporte se requieren se requieren de ciertos elementos, que trabajando e interactuando, permiten que se desarrolle esta actividad:

- **La Infraestructura**, se dice que la infraestructura es el espacio físico que facilitan las condiciones que se requieren para dar aplicación al transporte, es decir se requieren de espacios llamadas vías y carreteras para el transporte terrestre urbano e interurbano, provincial, regional e internacional, en cuanto al transporte aéreo se necesitan aeropuertos y rutas aéreas, y también hoy en día tenemos el transporte marítimo donde requerimos de canales y rutas de navegación para el transporte acuático o marítimo. Otra parte de la infraestructura son las paradas y los semáforos en cuanto al transporte urbano dentro de las ciudades en nuestro país, en el transporte aéreo son las torres de control y el radar, y en el transporte marítimo son los puertos y los radares.
- **El Vehículo o Móvil**, es el medio o instrumento que permite el traslado o movimiento de personas, cosas u objetos, de un lugar a otro a diferentes partes de un país o ciudad.
- **El Operador de Transporte**, es la persona encargada de la conducción del vehículo ó móvil a quien también se le conoce como el chofer o conductor del vehículo, en la cual se trasladan personas, cosas y objetos a distintos lugares, estos se trasladan con la finalidad de mejorar la condición de vida o satisfacer necesidades.
- **Las Normas y Leyes**, Es la parte principal del sistema de transportes, es la que dictamina la manera de trasladarse de un lugar a otro de una manera adecuada y legal, asimismo es la que regula y norma la operación de todos los demandantes y ofertantes del servicio de transporte, lo en la actualidad poco se cumple.

5. CLASIFICACIÓN DEL TRANSPORTE TERRESTRE

El transporte puede ser clasificado en varias formas. Por ejemplo, lo relativo a los tipos de viaje, al tipo de elemento transportado. El transporte de pasajeros se clasifica en transporte público y el transporte privado, que a continuación explicamos.

5.1. TRANSPORTE DE CARGA

Se entiende por transporte de carga al traslado de un lugar a otro determinados productos o cosas. El transporte de carga forma parte de toda una cadena logística, la cual se responsabiliza del traslado de productos o cosas al lugar de destino indicado.

Este transporte forma parte de la cadena de distribución, ya que la empresa que presta el servicio se responsabiliza con el traslado de los objetos materia de carga a un determinado costo (el cual se conoce como flete). Este transporte se realiza desde el punto de donde está la carga hacia el destino final, la carga durante su trayecto de traslado pasara por zonas de embarque, almacenaje y desembarque.

En el Perú el servicio de transporte de carga está considerado dentro del sector privado, para este sector el estado ha establecido reglas para el buen funcionamiento y que el desempeño de la actividad sea satisfactoria para quien lo requiera dichos servicios. Por ende este servicio vincula a todas las actividades económicas que se genera en nuestro país, por lo cual existe una estrecha relación entre el dinamismo de la economía con la cantidad de viajes y el volumen de la carga. Las vías de traslado que el servicio de transporte de carga emplea son determinadas por los factores como la distancia, el tamaño de la sección vial y la regulación urbana, este último según la zona a la que pertenezca. Este servicio de transporte de carga se brinda a nivel nacional donde se traslada mercaderías y cosas exportadas e importadas.

5.2. TRANSPORTE DE PASAJEROS

5.2.1. Transporte Público Urbano.- El transporte público urbano es brindado por las empresas privadas o consorcios que concesionan las rutas en el interior de una ciudad. Estos servicios se mantienen mediante el cobro directo de una contraprestación económica a los pasajeros consumidores del servicio. Normalmente son servicios regulados y subvencionados por autoridades locales o nacionales.

5.2.2. Transporte Público Interurbano.- El transporte público interurbano es brindado por empresas o consorcios privados que concesionan las rutas en las jurisdicciones

de la provincia, mejor dicho a sus distritos aledaños que forman parte de su jurisdicción. Estos servicios son de carácter público, porque los regula la municipalidad provincial quien le haya otorgado la concesión de la ruta para prestar dichos servicios cumpliendo la normatividad existente que regula esta materia del transporte.

5.3. TRANSPORTE PRIVADO

Se entiende por Transporte Privado a aquel transporte que brinda servicio particular en otros términos se utiliza para referirse a los servicios de transporte que no están abiertos o disponibles para el público en general. Para diferenciar entre el transporte público y el transporte privado; el transporte privado tiene tres razones que se diferencia del transporte público:

- ✓ Primero, el Transporte Privado no está sujeto a rutas, es decir, el usuario selecciona el camino que considere más conveniente para llegar a su destino.
- ✓ Segundo, no depende de horarios, a diferencia del transporte público dónde el horario del viaje está dispuesto a la disponibilidad de los servicios.
- ✓ Tercero, la velocidad es selección del viajero, no cumple un recorrido por una ruta específica, a diferencia del transporte público que si tiene una ruta y recorrido que cumplir.

El transporte privado se diferencia del transporte público esencialmente en que:

- El usuario puede seleccionar la ruta en transporte privado, mientras que el transporte público las rutas están establecidas por la municipalidad provincial.
- En el transporte privado el usuario consumidor selecciona su hora de partida a diferencia del transporte público, el usuario tiene que adaptarse a los horarios.
- En transporte privado el usuario puede inferir y exigir la rapidez de su viaje, mientras que en transporte público el tiempo de viaje está dado por las paradas en paraderos establecidos y autorizados para dejar y recoger pasajeros, cumplir con los horarios y la velocidad de operación.

- en el transporte público el usuario recibe un servicio a cambio de una contraprestación económica llamado pasaje o tarifa del recorrido, mientras que en transporte privado, el usuario opera su vehículo y se hace cargo de sus costos.

El automóvil es el más común de los modales de transporte privado. También se consideran dentro de esta clasificación de transporte privado, la caminata y la bicicleta. El taxi, pese a ser un servicio de acceso abierto al público, es clasificado como transporte privado.

5.4. TRANSPORTE ESCOLAR

El transporte de estudiantes o escolar lleva a cabo el traslado de estudiantes ya sea niños y adolescentes desde los lugares de su residencia hasta los centros de educación y vice versa. En nuestro país muchos de estos viajes se realizan en medios de transporte privado, es también muy frecuente que se realice o se desarrolle en buses y caravanas de forma colectiva de transporte escolar.

En los Estados Unidos y otros países desarrollados está permitido que los autobuses se dediquen a llevar a los escolares de su lugar de residencia a la escuela. En la normativa de Estados Unidos obliga que aparte del conductor del bus, acompañe al conductor un adulto responsable de cuidar a los escolares que abordan el bus durante su viaje; también regula que el bus que se dedica a prestar el servicio de transporte escolar no tenga más de 16 años de antigüedad.

En los países sudamericanos, como por ejemplo Perú poseen una tarifa diferida para estudiantes al que se conoce pase escolar, donde al momento de cancelar su pasaje el escolar muestra su pase escolar, para el cobro de pasaje escolar. Este a su vez permite optar a dos tarifas, siendo Educación primaria y Educación secundaria la cual tendrán pase escolar y gozaran del pasaje escolar y en la Educación superior un porcentaje del pasaje adulto (50 % del pasaje adulto), también en nuestro país se conoce como pasaje medio o pasaje universitario, la cual se encuentra regulado en la Ley 26271 la cual establece que, “el precio del pasaje universitario, en el ámbito urbano o en el interurbano, no podrá ser más de cincuenta por ciento del precio del pasaje adulto” entre las 5:00 de la

mañana y las 12:00 de la noche en días laborables, previa presentación del carnet por el alumno o estudiante universitario o de instituto superior.

6. OPERACIÓN DEL TRANSPORTE PUBLICO

6.1. Funcionamiento Como un Todo del Transporte Publico

En la organización y proyección de un sistema de transporte público urbano es necesario y fundamental tener en cuenta su eficacia y eficiencia, permitiendo a sus usuarios tomar el mínimo de rutas posibles o la menor distancia posible, satisfaciendo su necesidad del consumidor con un traslado o desplazamiento placentero. El sistema debe de ser económico y satisfactorio para los usuarios.

7. OTROS TIPOS DE TRANSPORTE

7.1. El Tren.- El Tren presta servicio de transporte público interurbano, se usa para el masivo transporte de pasajeros, esta ruta cubre entre dos puntos bastante alejados, siendo, generalmente, de responsabilidad nacional. A veces son de responsabilidad regional, y son usados como medio de transporte de pasajeros en una gran ciudad por la cantidad de pasajeros que viajan en los diferentes puntos de la ciudad, o entre diferentes ciudades próximas una de la otra, prestando un servicio rápido sin interrupciones. Generalmente, a los pasajeros de trenes interurbanos están obligados a pagar la contraprestación económica o la tasa antes de subir al tren, estos son cobrados con tarjeta en las estaciones donde tiene autorización de parada.

7.2. Transbordador

Es una embarcación que enlaza dos puntos de distancia alejada llevando pasajeros y a veces vehículos, estos viajes son programados normalmente en horarios. Estos tipos de viajes o de traslados forman parte del transporte público, con bahías, grandes lagos o ríos, permitiendo el fácil tránsito directo entre dos sitios y su coste genera mucho menos inversión para el estado que tuviera que construir puentes y túneles y es mucho más accesible.

En algunos países la palabra transbordador es usada para el buque que une dos puntos cortos, como por ejemplo (dos orillas de un río), mientras que el transbordador ferri se denomina a un buque que cubre puntos alejados o tiene mayores recorridos.

7.3. Bicicletas Publicas

El **ciclismo urbano** o también llamado "ciclabilidad" consiste en el uso de la bicicleta como un medio de transporte urbano que se da dentro del perímetro de las ciudades, es usada generalmente para recorrer distancias cortas. Debido a la multiplicación del automóvil a partir de la Segunda Guerra Mundial, que provocó las congestiones vehiculares y el tráfico en las diferentes ciudades que ya invadió el espacio público, que nosotros mismos somos testigos del caos que se vive en las calles de nuestra ciudad.

Los países que han utilizado progresivamente el ciclismo urbano como medio de transporte más importante son India, China, Cuba, Corea del Norte. El uso de la bicicleta utilizado como medio de transporte también es utilizado países de Europa, principalmente en Países Bajos, como Dinamarca y Francia. Los estudios realizados a esta materia afirman que el medio de transporte urbano más común es la bicicleta en todo el mundo. La bicicleta resulta el segundo medio de transporte más utilizado después del transporte a pie, el caos en las ciudades por el exceso de vehículos que invaden el espacio público, ha obligado al pasajero a caminar largos tramos en la ciudad.

8. Transporte Público Ilegal

El problema del transporte público ilegal se da en muchos países subdesarrollados. En varias Mega - Ciudades, como Calcuta, Ciudad de México, entre otras, muchas personas, transportan ilegalmente personas, sin contar con las autorizaciones correspondientes o no licenciados para este tipo de servicios, donde cobran una tarifa fija, haciéndose pasar por un transporte público que opera en la ciudad bajo toda norma de legalidad. Este tipo de irregularidad e ilegalidad causa perjuicios económicos para la(s) compañía(s) de transporte público que operan en la ciudad de forma legal (debidamente licenciadas por el órgano de transporte oficial de la ciudad o país). El transporte público ilegal también se

dice que pone en peligro la vida de los pasajeros o usuarios transportados, debido al uso de vehículos no inspeccionados por una revisión técnica, para ver su estado del vehículo, que presentan a veces problemas mecánicos; o debido al conductor del vehículo que, al no ser certificado o no cuenta con una licencia de conducir por la autoridad correspondiente, es causante de choques, entorpecimiento del flujo vehicular y, en ocasiones, tragedias mayores, al no respetar los reglamentos establecidos.

Por otro lado, existen grandes peligros para los usuarios de este tipo de transporte ya que son víctimas de delincuencia (robos o asaltos e, incluso, secuestros), ya que muchos bandas de delincuentes crean estas falsas unidades de transporte para dedicarse a este tipo de prácticas delictivas, llamando la atención de sus víctimas al cobrar una tarifa menor a la establecida.

En las ciudades que más sobresalta este problema se implementa estrategias por parte de las autoridades encargadas de reglamentar esta materia con la finalidad de reducir estas irregularidades, revisando que todas las unidades en circulación cumplan con todas las normas establecidas para un mejor servicio a los usuarios.

A pesar de ser ilegal, este medio de transporte que brinda este servicio, es bastante usado por la población en general, por dos razones significativas:

Falta de transporte público adecuado en la región.

Aun cuando se dispone de métodos legales de transporte público, los métodos ilegales de transporte usan estrategias como por ejemplo cobrando menos de lo que cobra el transporte público legal. Comúnmente este tipo de transporte suele llamarse pirata, porque corren desobedeciendo las Leyes que reglamentan esta materia. Sánchez Elisabeth (2014). Perú.

9. Pro y Contras del Transporte Público

Los transportes públicos son mucho más eficientes y eficaces que los transportes individuales, por ejemplo en el consumo de energía, excepto el avión, que es el modo de transporte más contaminante por pasajero.

Los transportes públicos facilitan la circulación de más personas en un mismo tiempo, un autobús por ejemplo, puede transportar a más de a 60 personas remplazando a 8 coches que llevan hasta 8 pasajeros, utilizando la superficie de dos coches. Los transportes públicos no ocupan espacio de aparcamiento.

Los transportes públicos ocupan mucho menos espacio, se ahorra energía en su uso, consumen menos recursos en su construcción, que el automóvil privado.

Los transportes públicos con carril reservado o subterráneos no sufren problemas de tráfico en las horas puntas donde se atascan largos minutos y horas ocasionando estrés y desesperación en los usuarios.

Los transportes públicos pueden requerir, según el medio utilizado, inversiones importantes. Sin embargo, el automóvil privado también requiere inversiones muy cuantiosas (calles, túneles, autopistas, sitio para aparcamiento, etc.), que en muchos casos se financian con impuestos.

Además no prestan el mismo servicio que un medio de transporte individual: somete al usuario a horarios, se limita el transporte de equipaje, etc. Se acusa a los transportes públicos de "rigidez de trayectos" y de "rigidez de horarios". La "rigidez de trayectos" significa que el trayecto está ya definido de antemano (esto obviamente no se puede aplicar al taxi). La "rigidez de horarios" se refiere a que sólo se puede encontrar a determinadas horas. Sin embargo, con una buena red de transporte público se pueden cubrir todos los trayectos posibles (con transbordo o sin ellos) con un tiempo de espera corto.

Pueden ser más rápidos que los transportes individuales, a condición de que las redes sean bastante densas y los servicios de comunicación bastante frecuentes, lo que no es el caso a menudo, por ejemplo, para los desplazamientos de suburbio a suburbio o en el medio rural.

El uso de medios de transporte de forma masiva contribuye a la disminución de los atascos en las ciudades y para fomentarlo, algunas ciudades como Londres han creado un servicio de peajes.

En medio urbano, conviene señalar que la bicicleta es un modo de transporte cuya eficacia supera en algunas condiciones a la de los transportes públicos, en términos de rapidez, de flexibilidad de utilización y consumo de energía. Sin embargo, no garantiza el mismo servicio, ni el mismo nivel de comodidad, en particular, en caso de inclemencias del tiempo.

SUB CAPITULO II

EL TRANSPORTE TERRESTRE ES UN SERVICIO PÚBLICO

A principios del siglo XX, el concepto del servicio público recogió importancia dado que implicaba, por un lado, limitación del estado en sus actividades; y, por otro lado, acceso a los particulares para la provisión de bienes y servicios, cruzando así de ser un puro ejercicio correcto a un elemento relevante en el régimen económico de los países.

2.1. Concepto de Servicio Público

En nuestro ordenamiento jurídico, en la rama del derecho administrativo uno de los grandes temas ha sido la definición de servicio público, considerando los efectos que ello tiene tanto al interior de la estructura estatal como en los particulares; puesto que esto implica ampliación o restricción de sus facultades del estado; y por otro lado como oportunidades de negocio para los particulares o limitaciones en el ejercicio de su libertad de empresa.

El Francés León Doguit sostiene que el servicio público, consiste en actividades donde cuyo cumplimiento debe ser regulado, controlado, asegurado y fiscalizado por el estado, ya que todo servicio público son importantes o indispensables para el desarrollo de nuestra sociedad, y que por sus características de ser y su prestación necesariamente necesita de la intervención o presencia del estado.

Por otro lado Maurice Hauriou, parte de la noción del poder público que ejerce el estado como fuente de diversos actos y que a estos actos tomados por el poder se les llama de gestión y

autoridad para la consecución de los fines del estado dentro de los cuales se encuentran los servicios públicos. Dicho esto entonces podemos afirmar que todos los servicios que preste el estado son públicos e inclusive también los derivados de su actividad empresarial.

2.2. El Servicio Público en el Perú

El Tribunal Constitucional considera en la STC No. 0034-2004-AI/TC, en nuestro ordenamiento jurídico no se colecciona una definición clara y específica sobre el concepto de servicio público, ni tampoco la Constitución ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales.

Si bien es cierto la normativa de los servicios públicos declarados en nuestro país, se verifica que en cada caso, en donde el Estado se encarga de determinar a través de un material legislativo que servicio tiene calidad de público, como por ejemplo los servicios públicos de telecomunicaciones, que lo encontramos regulado por los Decretos Supremos No. 13-93-TCC y No. 06-94-TCC, los cuales regulan o estipulan que los servicios de telecomunicaciones son necesariamente públicos.

En la doctrina se ha tratado de establecer que dichos criterios están conformados por diversos conceptos como:

- El interés general
- La necesidad colectiva
- La continuidad del servicio
- Actividad esencial
- El título habilitante para que el privado preste el servicio, entre otros.

Por otro lado, a nivel jurisprudencial, nuestro Tribunal Constitucional ha pretendido proyectar los elementos del servicio público:

- a) Su naturaleza esencial para la comunidad.
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo.
- c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un estándar de calidad.
- d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.

En mi opinión, servicio público es aquella actividad, que es regulada controlada y fiscalizada por el estado a través del poder que ejerce, y que el estado está en la obligación de verificar su correcto funcionamiento y adecuada prestación a favor de los usuarios quienes adquieren los bienes o servicios puestos en el mercado. En esta tesis se ha desarrollado la calidad del servicio del transporte público urbano en nuestra provincia de Chiclayo, lo cual de acuerdo a nuestra doctrina y jurisprudencia, este servicio público no es controlado ni fiscalizado por parte del estado ya que dista mucho de los estándares normativos y lo regulado por el Tribunal Constitucional.

2.3. Servicio de Transporte Terrestre en el Perú

El transporte terrestre en nuestro país es una actividad que lo regula el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, y es ejercida por la Dirección general de Circulación terrestre del Viceministerio de Transportes, la cual ejerce su competencia en normar, supervisar, autorizar, regular y fiscalizar el transporte y tránsito terrestre de personas y carga. La legislación le ha otorgado competencia a los gobiernos regionales y municipalidades provinciales para ejercer competencia en el ámbito de su jurisdicción.

La Ley N° 27181, llamada Ley del Transporte y Tránsito Terrestre, aprobado por Decreto Supremo N°. 033-2001-MTC, se regula o se estipula que la labor del estado en materia de transporte y tránsito terrestre se enfoca a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y al amparo de sus condiciones de seguridad y salud, por otro lado también a la protección del medio ambiente y la comunidad en su conjunto, en el marco de libre competencia.

El objetivo de esta tesis es lograr la idoneidad en la calidad de los servicios del transporte público en nuestra ciudad. En la Ley 27181, Ley del Transporte y Tránsito Terrestre en el artículo 15, regula que son competentes en materia de transporte y tránsito terrestre, según corresponda:

- ✓ El ministerio de transporte y comunicaciones.
- ✓ Los gobiernos regionales
- ✓ Las municipalidades provinciales
- ✓ Las municipalidades distritales
- ✓ La policía nacional del Perú y
- ✓ El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

Por otro lado el apartado 20 de la misma ley nos da a conocer de las competencias del INDECOPI, el cual regula que son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo esta entidad adecuada para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, es quien deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte. Asimismo el INDECOPI está dentro de sus facultades, según sus propias normas a aplicar la legislación que regula el acceso al libre mercado y la leal competencia, también está facultado para supervisar la publicidad y demás normas del ámbito de su competencia.

Por otro lado la permanencia de la idoneidad de los servicios en nuestra provincia de Chiclayo en cuanto al transporte público dista mucho de lo regulado, ya que los usuarios del transporte público experimentamos a diario un servicio que carece de idoneidad, si bien es cierto la falta de idoneidad consiste en la inexistencia de esa correspondencia lo que el consumidor desea recibir, frente a esta problemática el proveedor defrauda las expectativas de un consumidor respecto del bien o servicio que se le ha ofrecido.

2.4. Criterios que ha Considerado el INDECOPI Sobre el Deber de Idoneidad.

INDECOPI, es la sigla del instituto nacional de defensa de la competencia y protección de la propiedad intelectual. Depende del ministerio de industria y comercio, goza de autonomía técnica, económica, presupuestal y administrativa y actúa a través de sus siguientes comisiones:

- De libre competencia.
- De fiscalización de Dumping y subsidios.
- De protección al consumidor.
- De supervisión de la publicidad.
- De represión de la competencia desleal.
- De acceso y de salida del mercado.

El INDECOPI tiene sus atribuciones como:

- ✓ Conocer y resolver procesos de su competencia, y casos en que procedan los recursos de reconsideración interpuestos contra sus propias resoluciones.
- ✓ Adoptar medidas cautelares, siempre que las normas legales de su creación o que regulan las materias de su competencia les hayan otorgado dicha facultad.
- ✓ Aplicar sanciones, conocer procesos propios de su competencia, y canalizarlos, cuando corresponda y requerir de entidades del sector público, información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Presentar denuncias ante las autoridades, cuando encuentren indicios de la comisión de delitos en los asuntos sometidos a su consideración y actuar como instancia conciliatoria en los procesos sometidos a su conocimiento, según sus facultades.
- ✓ Calificar como reservados o confidenciales los documentos o procesos que puedan vulnerar el secreto industrial o comercial de las partes involucradas.
(Castañeda, 1997)

La protección al consumidor en el Perú se desarrolla a través de un sistema de control o fiscalización administrativa que es competencia del INDECOPI.

Es una opción de la regulación someter el control de la protección al consumidor a una instancia administrativa, en la medida que es posible también atribuir dicho control al Poder Judicial, como ocurre en algunos países.

Siendo así, el INDECOPI es el ente especializado en resolver las denuncias que formulan los consumidores contra los proveedores de bienes y servicios, y es a través de sus resoluciones que el INDECOPI establece los criterios que complementan la aplicación de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Uno de los principales aspectos que es objeto de fiscalización por parte del INDECOPI es el denominado "deber de idoneidad".

Este deber, que constituye una obligación para los proveedores de bienes y servicios, implica que los consumidores tienen derecho a recibir los productos y servicios con las características que les fueron ofrecidas y que un consumidor razonable puede esperar en función a la naturaleza de la operación.

Sin embargo, esta noción del deber de idoneidad puede concretarse en situaciones muy diferentes cuando se aplica en la práctica, esos alcances son los que el INDECOPI debe establecer en cada caso particular cuando resuelve una denuncia.

Pues bien, en el presente comentaremos una reciente resolución del Tribunal del INDECOPI, en la cual se resuelve una denuncia que gira en torno al cumplimiento del deber de idoneidad y, a través de la cual, se establecen criterios importantes para determinar los alcances de la responsabilidad de los proveedores.

2.5. Sobre la Idoneidad de los Bienes y Servicios Según el Código de Protección al Consumidor

El deber de idoneidad corresponde a la etapa de ejecución de la relación de consumo, ya sea en la comercialización de productos o la prestación de servicios. Así, podemos establecer que el deber de idoneidad constituye la obligación general de todo proveedor de cumplir con los ofrecimientos efectuados al consumidor y con las expectativas de este, con respecto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los productos o del servicio contratado.

Debe quedar claro que la idoneidad no implica que los proveedores deban entregar al consumidor todo lo que estos esperan del producto o servicio con independencia de los términos ofrecidos y contratados, sino que los límites de la obligación del proveedor se ajustan precisamente a lo ofrecido, negociado y contratado.

Por lo tanto, no es obligación de los proveedores entregar la mejor calidad del producto o servicio disponible, sino aquel nivel de calidad ofrecido y contratado por el consumidor. Tampoco es obligación del proveedor cumplir con expectativas que el consumidor se haya formado y que no guarden relación con lo pactado y con lo que, en circunstancias razonables, se esperaría del producto o del servicio.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor define la Idoneidad de la siguiente manera:

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 sean necesarios, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor”.

Siendo así, los proveedores asumen responsabilidad frente a los consumidores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, dentro de los márgenes antes definidos. Esto comprende la responsabilidad por la autenticidad de las marcas, por la falta de correspondencia entre la información publicitada y lo efectivamente entregado, por el contenido, duración y vida útil del producto o servicio.

2.6. Beneficios que se Obtiene al Implantar un Sistema de Gestión de Calidad

- Fomentar una cultura de Calidad en el personal de la institución, avanzando de forma apreciable en la sustitución de una cultura burocrática a otra de gestión, orientada al servicio del cliente.
- Involucrar a la organización en un proceso incesante de mejora continua, favorecido por la revisión del sistema por la dirección, que evalúa la eficiencia del sistema de la calidad.
- La continua mejora de los servicios locales se manifiesta como una ventaja competitiva de una entidad frente a otras entidades públicas.
- Crear un clima favorable para la modernización de la Administración Pública en su sentido más amplio.
- Racionalizar, simplificar y normalizar los procedimientos, eliminando trámites innecesarios que dificulten las relaciones de los clientes con la entidad.
- Fijar objetivos en el corto, mediano y largo plazo, y efectuar un seguimiento periódico, corrigiendo las desviaciones detectadas.

- Escuchar al ciudadano, facilitar la presentación de quejas y reclamaciones y preocuparse por orientar los servicios a sus necesidades.
- Mejorar la coordinación interna entre las áreas y fomentar el trabajo en equipo.
- Formar a sus funcionarios y trabajadores, orientando su conocimiento a las necesidades de los puestos de trabajo y conservando los registros que lo acreditan.

A continuidad se definen términos, en la idoneidad en la calidad del servicio transporte público.

SUB CAPITULO III

LA REALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN NUESTRO PAÍS

El crecimiento de las ciudades en el país, ha hecho que miles de personas se desplacen de forma masiva y continua diariamente desde sus hogares o domicilios hacia sus centros de labores, para realizar sus diferentes labores para su sustento de su vida diaria, haciendo uso de los diferentes medios de transporte de su ciudad. Los más afortunados se desplazan o viajan en su vehículo propio disfrutando de un buen clima y tranquilidad en su viaje, pero otros no hemos tenido la misma suerte y nos vemos obligados a hacer uso de los vehículos que brindan el servicio de transporte público urbano de pasajeros.

Los usuarios quienes abordamos vehículos que prestan el servicio del transporte público somos testigos de los problemas que se suscitan en nuestra ciudad como el congestionamiento en las calles, la inseguridad, la informalidad y el constante maltrato al pasajero usuario u consumidor, sin dejar de lado las infracciones y los accidentes que se cometen a diario en el campo de tránsito, es esta la realidad del pasajero que minuto a minuto en su condición de usuario o consumido del servicio de transporte público de pasajeros experimenta o vive a diario, poniendo su vida y su integridad física en peligro, sorteando los riesgos que conlleva movilizarse necesariamente en las transitadas calles de las ciudades actuales en nuestro país.

El campo descrito, hasta no hace mucho tiempo, solo era “equipaje” de nuestra capital; pero en la actualidad, los ejes de evolución que se han abierto en las ciudades del interior de

nuestro país generados por las empresas privadas en infraestructura han desplazado el problema hacia las provincias. De tal modo que se puede hablar o decir de una suerte compartida de este “fenómeno” entre todos los usuarios consumidores del servicio de transporte público en las ciudades del país, y por tanto, merecedor de la atención de la autoridades quienes tienen facultades sancionadoras y fiscalizadoras para hacer cumplir los estándares regulados en la ley.

La regulación del transporte público urbano de pasajeros en el Perú, se ha establecido como competencia principal de los gobiernos locales tal como lo regula la ley N. 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, de tal forma que en el apartado 81 en el numeral 1.1. Establece que es competencia de esta entidad normar, regular y planificar el transporte terrestre, fluvial y lacustre a nivel provincial de tal forma en el 1.2. Del mismo artículo establece que es competencia de este gobierno normar y regular el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, en conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia. Es así que se encuentran avocadas a establecer el régimen legítimo del transporte público urbano dentro de su jurisdicción y por ende a controlar y fiscalizar dichos servicios. (pacherre, 2011)

No obstante, la posibilidad que les otorga la ley de reglamentar este servicio acondicionado a las necesidades de transporte propia de las verdades de su jurisdicción, el servicio y la calidad del mismo se encuentran en un franco proceso de deficiencia y poco humano que cada día exhibe mayores complicaciones y más usuarios insatisfechos y que este se suscita por el poco interés del estado dejando a su libre suerte al consumidor.

Hasta la actualidad la problemática del transporte público urbano de pasajeros no ha sido vista y abordada debidamente por la administración pública, debido a ello ha generado en gran medida la informalidad en estos servicios, ya que las autoridades son débiles en cuanto al cumplimiento de lo normado y esto ha generado desconformidad en los usuarios en cuanto al servicio prestado. El rol que debería desempeñar se ha visto disminuido e incluso oscurecido, y que al respecto nadie dice nada, frente a ello el consumidor está a su libre suerte, muchas veces poniendo en peligro su salud y su integridad física abordando un

servicio deficiente y poco humano; y por otro lado, la participación del ciudadano se ha visto perjudicada por la deficiente intervención de la autoridad administrativa.

El grado de violencia empleado por las empresas del sector de los transportistas ha constituido un freno para que la autoridad administrativa ejecute sus funciones implementando mecanismos de evolución en el transporte público urbano, bajo la amenaza de desencadenar unos conflictos sociales de grandes proporciones, cuya responsabilidad necesariamente caería en las autoridades estatales de turno. Esto es consecuencia de aplicar la ley del más fuerte en donde la informalidad y la ausencia de políticas firmes permiten el maltrato del usuario. Ante esta situación cabe preguntar ¿Por qué solo se deben atender o considerar las demandas planteadas por los transportistas como prestadores del servicio? ¿Acaso no se deben atender las necesidades del usuario y la calidad en la prestación del servicio de transporte urbano? ¿Quién atiende los reclamos de los usuarios de este servicio?

A diferencia en otros servicios de naturaleza pública , como por ejemplo en el caso de telecomunicaciones y saneamiento, en donde existe un procedimiento específico como normativa interna de atención de reclamos del usuario y además la existencia de tribunales administrativos que resuelven las controversias suscitadas entre el usuario y el prestador del servicio, para el caso del transporte público urbano de pasajeros no existe un tratamiento similar, siendo esto así el usuario consumidor esta desamparado sus derechos. En otros sectores, el ente regulador ha llegado a tener tal presencia, que ha descentralizado la atención de los reclamos a los usuarios mediante la apertura y funcionamiento de oficinas regionales en diferentes localidades del país, facilitando de esta manera el acceso a la información y defensa de los derechos de los usuarios cosa que en esta materia no se conoce.

3.1. Del Deber de Tutela del Interés del Usuario Consumidor del Servicio del Transporte Público.

Partiendo de la descripción y circunstancias antes señaladas, se indica con claridad que el usuario o también llamado consumidor del transporte público urbano de pasajeros, no recibe una tutela efectiva de sus derechos como tal, ya que a diario recibe un constante maltrato por parte de las empresas prestadoras de estos servicios, y esto vulnera el derecho que tiene a

recibir un servicio de calidad, a pesar de ello este derecho tiene su fundamento en la Constitución Política. En efecto, el apartado 65° de la constitución establece que la defensa de los intereses del consumidor y del usuario como fin del Estado, lo que hace evidente el deber que tiene el Estado a través de sus organismos competentes de garantizar precisamente la adecuada prestación del servicio, que en realidad este cuerpo normativo está lejos de la realidad.

3.2. Problemas que Presentan los Aspectos Esenciales de la Prestación del Servicio en el Transporte Público Urbano.

Respecto a este deber del estado, nuestra constitución política hace especial narración a tres aspectos esenciales y relacionados con la prestación de todo servicio los cuales son: derecho a la información, la salud pública y la seguridad de la población. Para el ámbito particular del transporte público, la calidad del servicio es desviada a estos tres elementos o no cumple con los elementos constitucionales, y por la problemática narrada, existen deficiencias en todos ellos lo que no permite una adecuada protección y defensa de los derechos de los usuarios y consumidores.

Con relación a la información, si bien es cierto sabemos que el estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público y tanto el sector privado faciliten mayores y mejores espacios de información a los consumidores con el fin de hacer transparente el mercado; y que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones propias de consumir de acuerdo con sus expectativas. Sin embargo los llamados pasajeros o usuarios del transporte público urbano desconocen sus derechos fundamentales como usuarios y consumidores del servicio. Entonces se evidencia una escasa difusión de la información en este ámbito por parte de los proveedores del servicio y menos aún de la autoridad administrativa, es por eso que frente a esta realidad son mínimos los reclamos presentados por los ciudadanos que viven día a día este deficiente servicio.

En consecuencia, el desconocimiento del usuario parte inclusive de ser consiente que tiene derecho a recibir un transporte público de calidad por el cual está pagando una contraprestación económica llamado pasaje; igualmente carece de la información suficiente que le permita conocer la existencia de un marco normativo que le garantiza la protección de sus derechos, y menos aún no conoce de la existencia de un ente u órgano administrativo por parte del estado ante quien pueda presentar alguna queja o reclamo por la deficiente prestación del servicio o por la vulneración de sus derechos o de terceros por parte del proveedor.

Respecto de la salud pública, es evidente mencionar que el caos vehicular ocasionado por la unidades de transporte público que circulan de manera desordenada sin control y la poca educación vial por parte de los trabajadores; la antigüedad del parque automotor; el incumplimiento de las normas técnicas por parte del personal, han derivado en un problema que afecta la salud pública, ya que el transporte público se ha convertido en uno de los peores casos que se experimenta en las ciudades.

En cuanto a la seguridad de la población, ha aumentado en las ciudades los accidentes de tránsito ocasionados por la imprudencia y la poca educación vial de los conductores y cobradores de las empresas, en donde no se respeta la señalización de tránsito y todo esto suma al incumplimiento de los estándares de las normas de tránsito y finalmente por el mal estado de las unidades de transporte, ya que tienen vehículos circulando con más de 30 años de antigüedad lo cual es contrario a la norma. Por estas causas, se convierten en víctimas no solo los usuarios, sino también los ciudadanos que hacen uso de sus vehículos de transporte privado y los peatones, de tal forma que transitar por el espacio público se ha tornado en una actividad riesgosa para la vida e integridad física de la de la población.

Con respecto al caso, la Defensoría del Pueblo ha considerado que la deficiente calidad en la prestación del servicio presenta también como el aumento considerable en el tiempo de viaje en llegar a tu destino, de forma tal que al usuario le toma más tiempo el recorrer la misma distancia, por ejemplo, en desplazarse desde su domicilio hacia su centro de estudios. Este elemento de deficiencia genera que los usuarios “desaprovechen” el tiempo en viajes aburridos y largos debido a los problemas que causa el desorden del transporte público.

Precisamente la finalidad del transporte público como tal es brindar un servicio eficiente que permita el desplazamiento masivo de la población de un lugar a otro, con un consumo de tiempo mínimo y a un precio económico y razonable. No obstante, las actuales características que presenta el transporte público urbano de pasajeros lo están alejando por completo del cumplimiento de dicha finalidad incumpliendo el deber de idoneidad en la calidad de los servicios que prestan.

La presencia de estos hechos y elementos revelan la casi inexistente presencia de la autoridad administrativa o por lo menos de su actividad para cumplir sus funciones, ya que estas teniendo facultades de fiscalizar y sancionar las conductas que vulneran la calidad en la prestación del servicio lo que ha permitido que las empresas que concesionan las rutas incurran en conductas vulneradoras de los derechos de los usuarios que cada día se vuelven más peores bajo el supuesto de “ilegalidad” para transgredir deberes administrativos ante la ineficaz acción u omisión de la administración y, por otro lado, ante la ausencia de participación del usuario consumidor y de su desconocimiento para exigir directamente al prestador del servicio la mejora de la calidad en la prestación y sus condiciones, o, de exigir ante la autoridad administrativa la aplicación de medidas correctivas y sanciones que permitan al estado cumplir con el deber fundamental que le establece la Constitución.

3.3. Aspectos Principales del Marco Normativo en el Servicio de Transporte Público

El marco normativo vigente, si bien es cierto consagra como principio fundamental la protección de los derechos de los usuarios, como también está establecido en el marco constitucional, encierra problemas esenciales y listos para garantizar la protección de los usuarios consumidores de dichos servicios.

La Ley General de Transporte y tránsito terrestre, Ley 27181 ha establecido o ha regulado que la acción estatal está orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios atendiendo principalmente su seguridad y salud, y por otro lado también se perfila o direcciona a la protección del medio ambiente y la colectividad en su conjunto. Siendo esto así nos encontramos en una dura realidad ya que lo que está establecido en dichos cuerpos normativos no se cumple por el desconocimiento del usuario para hacer valer sus derechos y por otro lado por el desinterés de las autoridades administrativas.

3.4. La Jurisdicción Única y la Atribución de Competencias

En cuanto a las competencias establecidas en esta materia, la norma les atribuye competencia al Ministerio Transportes y Comunicaciones, a los Gobiernos Locales, al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y a la Policía Nacional del Perú PNP como órgano de apoyo además para los primeros. Para la atribución de competencias, la norma hace especial énfasis en la jurisdicción de los gobiernos locales, municipalidades provinciales para evitar la superposición y posible conflicto de competencias entre los organismos antes mencionados estableciendo como principio el sometimiento a una jurisdicción única, de tal forma que el particular no queda expuesto a supuestos de arbitrariedad que se podrían generar por la concurrencia de los entes administrativos cuando se trate de fiscalizar, sancionar y regular el transporte público.

Ciertamente, para desarrollar la aplicación de la jurisdicción única en transporte, la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades precisa el sentido de la norma, atribuyéndoles autonomía económica, política y administrativa en asuntos de su competencia, lo que también halla su fundamento en nuestra Carta Magna. En mérito a esto, la Ley Orgánica Municipalidades establece como competencia delimitada y de preferencia de las municipalidades provinciales normar, regular y controlar el servicio de transporte público urbano e interurbano de pasajeros dentro de su jurisdicción, contando con el apoyo de la Policía Nacional lo que significa que por aplicación de la jurisdicción única, no hay otra autoridad administrativa quien puede avocarse a asumir competencia para resolver los problemas que genera el transporte público dentro de la jurisdicción de los gobiernos locales. Frente a esta atribución de competencias específicas y exclusivas a favor de las municipalidades provinciales dentro de su perímetro donde ejercen competencia, la Ley General de Transporte y Tránsito terrestre le asigna competencia al INDECOPI en cuanto a la idoneidad del servicio y a la transparencia de la información, siendo el INDECOPI competente para la supervisión del cumplimiento de las normas generales de protección al consumidor aplicadas en el ámbito del sector transporte. Se cree que el enunciado, lejos de precisar las competencias de cada organismo, simplemente contiene una remisión a normas de carácter general cuya aplicación se dificulta justamente por la deficiencia existente en

cuanto a la definición de qué es lo que se considera idóneo específicamente en la calidad del servicio de transporte público. Debería de establecer con claridad que es la idoneidad dentro de este servicio, pero queda al criterio del INDECOPI -a través de sus facultades y pronunciamientos en sede administrativa – el establecimiento de los parámetros para definir el deber de idoneidad del servicio de transporte público; pero esto no quiere decir que el INDECOPI está exento o ajeno de velar por las normas de carácter de protección al consumidor, es quien debe de interesarse y sancionar administrativamente cuando considere que se incumpla el deber de idoneidad de los servicios en esta materia.

En los servicios de telecomunicaciones, se ha señalado a través de orientaciones del organismo regulador el procedimiento de reclamos al que pueden acceder los usuarios consumidores de estos servicios para reclamar sobre la idoneidad y calidad del servicio que le presta el operador, construyendo de una manera clara y precisa además la vía previa o administrativa legal. Tal conducto de la norma permite resolver los conflictos de interés entre el prestador del servicio y el usuario de forma directa y al menos eficiente en el menor tiempo posible, sin afectar tanto los intereses del proveedor como del consumidor, puesto que, en este sentido, la legalización de una vía específica de reclamos por calidad del servicio al usuario de un determinado servicio tendría por finalidad corregir o mejorar en forma eficiente y eficaz las deficiencias que presenta el prestador u operador del servicio.

3.5. Deficiencias en la Atribución de Competencias en Cuanto al Transporte Público.

Respecto a las competencias que tienen tanto los gobiernos locales como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, cabe señalar o nos atribuimos a decir que en gran parte las deficiencias en la prestación del servicio se derivan por la escasa fiscalización y control que ejercen las autoridades administrativas en el transporte público, en este caso los gobiernos locales haciendo ejercicio de su autonomía, han aportado a generar el caos característico de este sector con el otorgamiento excesivo de licencias, autorizaciones y concesiones para operar rutas de transporte público, sin observar el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos que deben cumplir los transportistas para prestar el servicio, sin cumplir los estándares regulados en las normas. Por otro lado, tampoco han sido muy agradables o satisfactorias las respuestas obtenidas a través de la labor del INDECOPI como el órgano que cuenta con las

competencias específicas para pronunciarse sobre la idoneidad y calidad del servicio, en cuanto a la protección del consumidor.

3.6. Alternativas para Mejorar la Tutela del Interés del Usuario en el Transporte Público.

Para intentar un supuesto de solución a la problemática de la calidad e idoneidad del servicio del transporte público, debido a que las autoridades administrativas poco a poco han ido permitiendo o dejando espacio ante la presión de los transportistas y a la ineficiencia de su propia gestión, queda por recurrir a fortalecer la participación o colaboración del usuario en el procedimiento de fiscalización. Esto quiere decir que el fortalecimiento de la protección de los derechos de los usuarios implicaría en rediseñar el sistema de protección administrativa, con el único objetivo de lograr el amparo de sus derechos del usuario consumidor. El cual sería con la implementación e incorporación normativa de un procedimiento administrativo de atención de reclamos de los usuarios que permita una rápida respuesta por parte de la administración y una inmediata aplicación de las medidas generales y particulares correctivas en la prestación del servicio.

En este orden de ideas, para contribuir a fortalecer la posición del usuario frente a estos servicios deficientes, también se debe promover la creación de las asociaciones de usuarios de transporte público urbano, los cuales deberían tener un rol activo no solo a nivel de fiscalización y reglamentación de la prestación del servicio sino también deberían gozar de la capacidad de proponer medidas normativas y que estas medidas verdaderamente se enfoquen a proteger sus derechos y que contribuyen a la mejora del servicio, con el debido sustento técnico y legal, partiendo precisamente de lo prescrito en el enunciado de la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.

CAPITULO III

MÉTODO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

3.1.1. **Por el Enfoque: Cualitativa.** Se busca la solución a través de una serie de planteamientos teóricos y mediante hipótesis, objetivos y recomendaciones.

3.1.2. **Por el Nivel de Alcance: Explicativa.** Se desarrollan para demostrar la causalidad entre diversos aspectos de un objeto de estudio, además de buscar la explicación de las variables, mediante un examen y haciendo la correlación.

3.2. Variables, Operacionalización.

Las variables e indicadores de la hipótesis principal son:

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección
Variable Dependiente:	<ul style="list-style-type: none">• Derecho de Idoneidad en la calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none">• Código de protección al consumidor.	Encuestas
El Transporte público urbano en la provincia de Chiclayo	<ul style="list-style-type: none">• competencia de indecopi en materia de transporte público.	<ul style="list-style-type: none">• Resolución N° 1235/SPC-Indecopi.	
Variable Independiente:	<ul style="list-style-type: none">• Grado de satisfacción del consumidor y/o usuario.	<ul style="list-style-type: none">• Constitución política del Perú.	

La idoneidad en la calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la prestación del servicio por las empresas que concesionan las rutas en nuestra ciudad 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 27181, ley del transporte y tránsito terrestre.
---	--	---

3.3. Población y Muestra.

- ✓ **Unidad de Análisis.-** todos los usuarios o pasajeros de la Empresa de Transportes Santo Toribio de Mogrovejo S.A. (LUGUEGA).
- ✓ **Población.-** Encuestas a 45 Pasajeros usuarios consumidores del servicio de transporte de la empresa Santo Toribio de Mogrovejo S.A. (LUGUEGA).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

- **Encuestas:** ciudadanos usuarios consumidores del transporte público de las diferentes rutas de Chiclayo.

Las encuestas son los medios usados por el investigador, medio que nos sirva saber el porqué del problema, proponer una propuesta de solución llegando a finalizar con recomendaciones y conclusiones.

- **Instrumentos:** Los mecanismos que se utilizará en la presente investigación serán, preguntas cerradas, preguntas abiertas, aplicadas a los usuarios consumidores para plasmarlo en figuras donde obtendremos resultados. Estos resultados explicara el cuanto por ciento de la población encuestada considera que las empresas del transporte público no cumplen lo regulado en las normas que regulan su funcionamiento en el mercado.
- **Fichas Textuales o de Transcripción.-** Este instrumento se ha utilizado para consignar textualmente las ideas fundamentales de los distintos autores que informan sobre el tema de la investigación

- **Fichas de Resumen.-** Este instrumento ha sido utilizado para anotar comentarios propios que se han ido obteniendo durante el desarrollo de la presente investigación.

3.5. Métodos de análisis de datos.

Análisis Estadístico de Datos

Una vez realizado las encuestas a los usuarios o pasajeros del transporte público, los mismos que han sido recogidos en forma presencial y directa se aplicó el programa EXCEL, para tabular los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios, a fin de obtener de manera exacta las estadísticas del presente proyecto.

3.6. Aspectos Éticos.

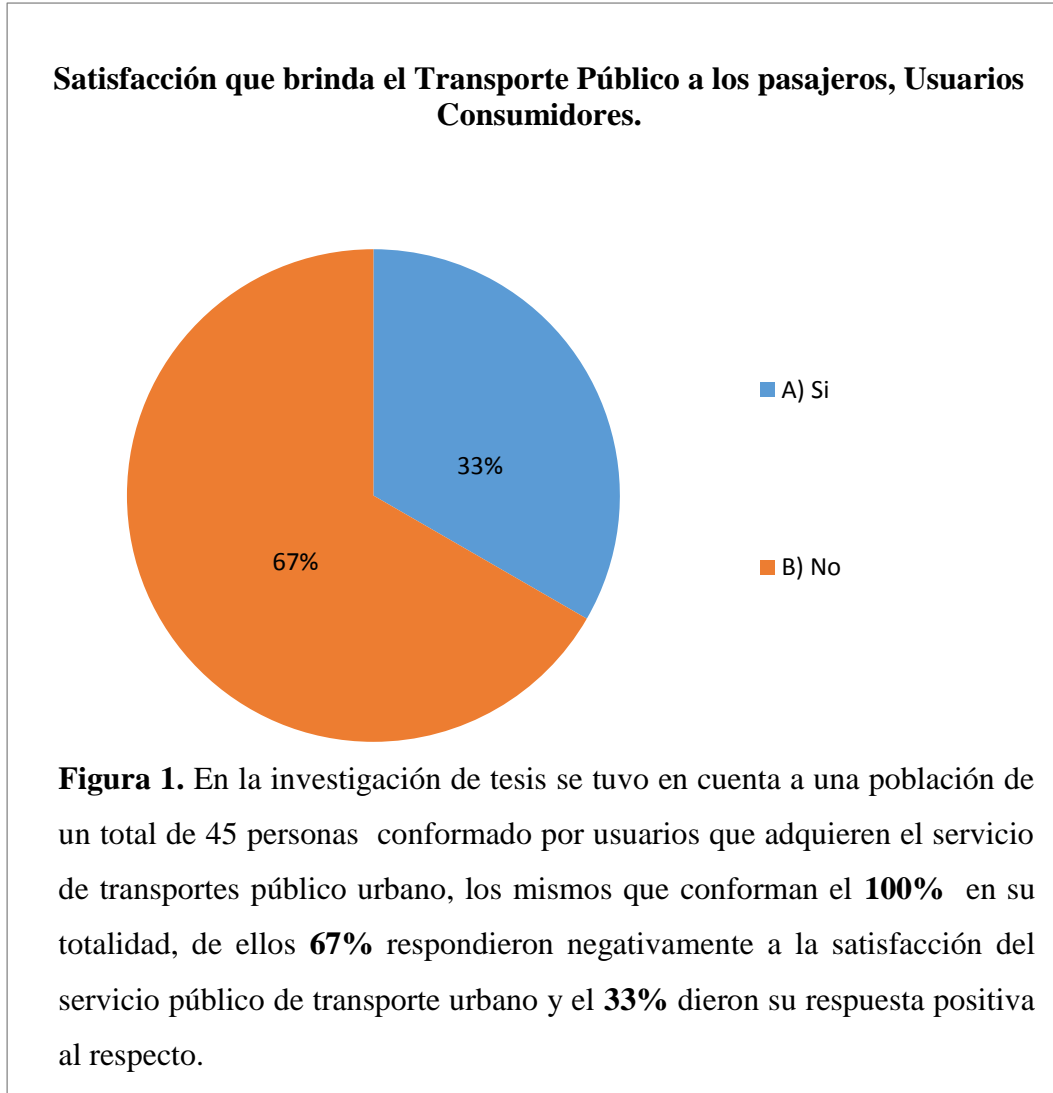
Dignidad Humana o respeto a las personas: todos los usuarios consumidores del servicio del transporte público no deben recibir discriminación alguna por parte de los proveedores del servicio, deben ser tratados respetando sus derechos fundamentales, a recibir un trato justo y oportuno, si bien es cierto ellos se encuentran vulnerados en cuanto a sus derechos como consumidores finales del servicio del transporte público, ya que en la provincia de Chiclayo no se cumple lo regulado en las normas que protegen al usuario consumidor. Por otro lado las autoridades administrativas no cumplen su función en cuanto al control y fiscalización de estos servicios.

Es claro que las empresas deben garantizar productos idóneos a todos sus clientes, en cumplimiento de altos estándares éticos y legales. Si una empresa no cumple con las garantías aplicables a sus productos o servicios estará vulnerando su derecho a la idoneidad del consumidor. Si bien es cierto cuando existen problemas en el derecho de idoneidad es competente el INDECOPI. Este órgano no solo determina si el consumidor tiene razón o no, sino que está facultado a imponer multas de hasta 450 UIT, a las empresas que hayan contravenido el deber a la idoneidad de la calidad del servicio que se le presta al consumidor.

CAPITULO IV RESULTADOS

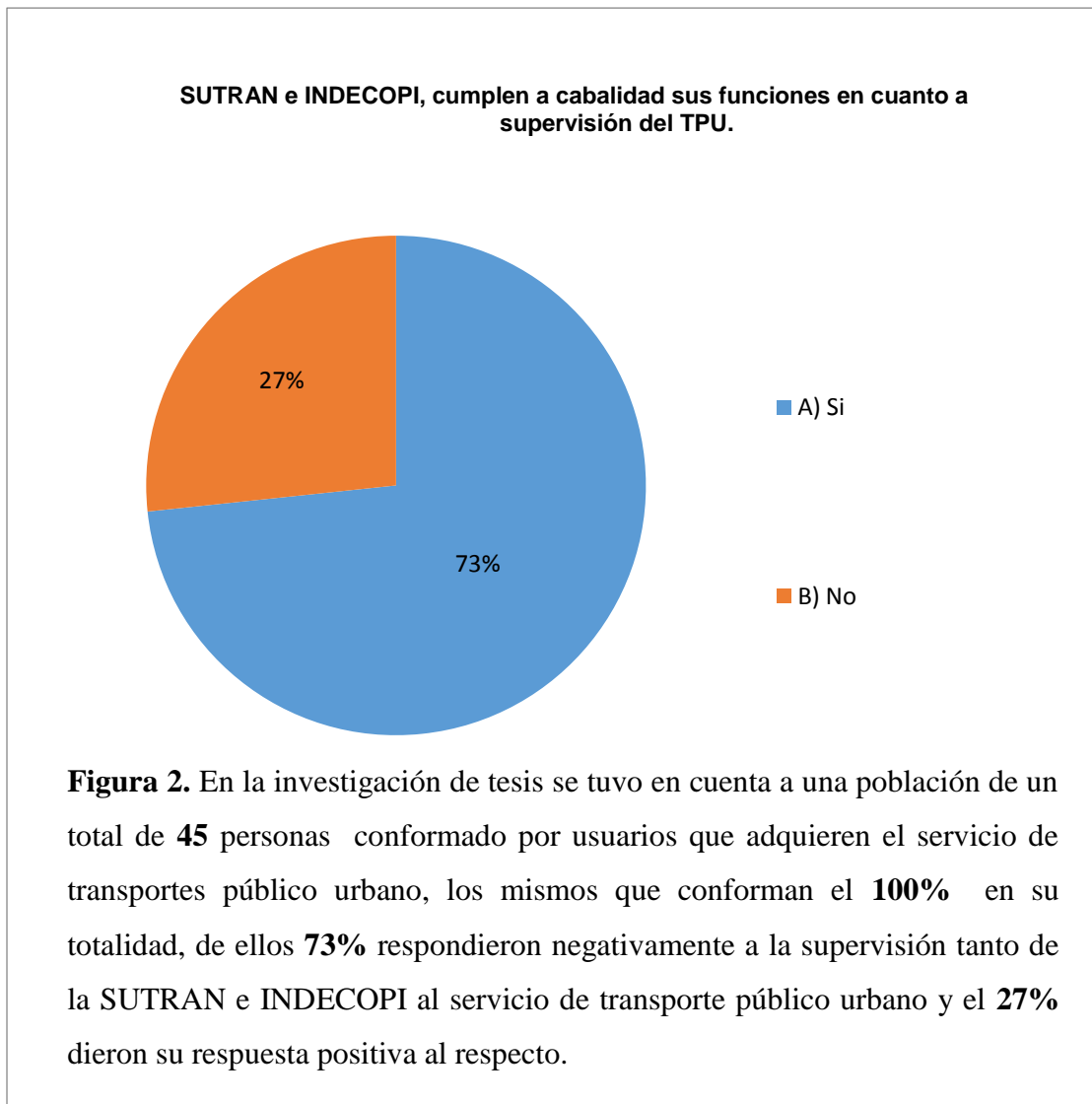
Informantes que respondieron a la pregunta N° 1.

1. ¿Se encuentra usted satisfecho con el Servicio que brinda el Transporte Público Urbano?



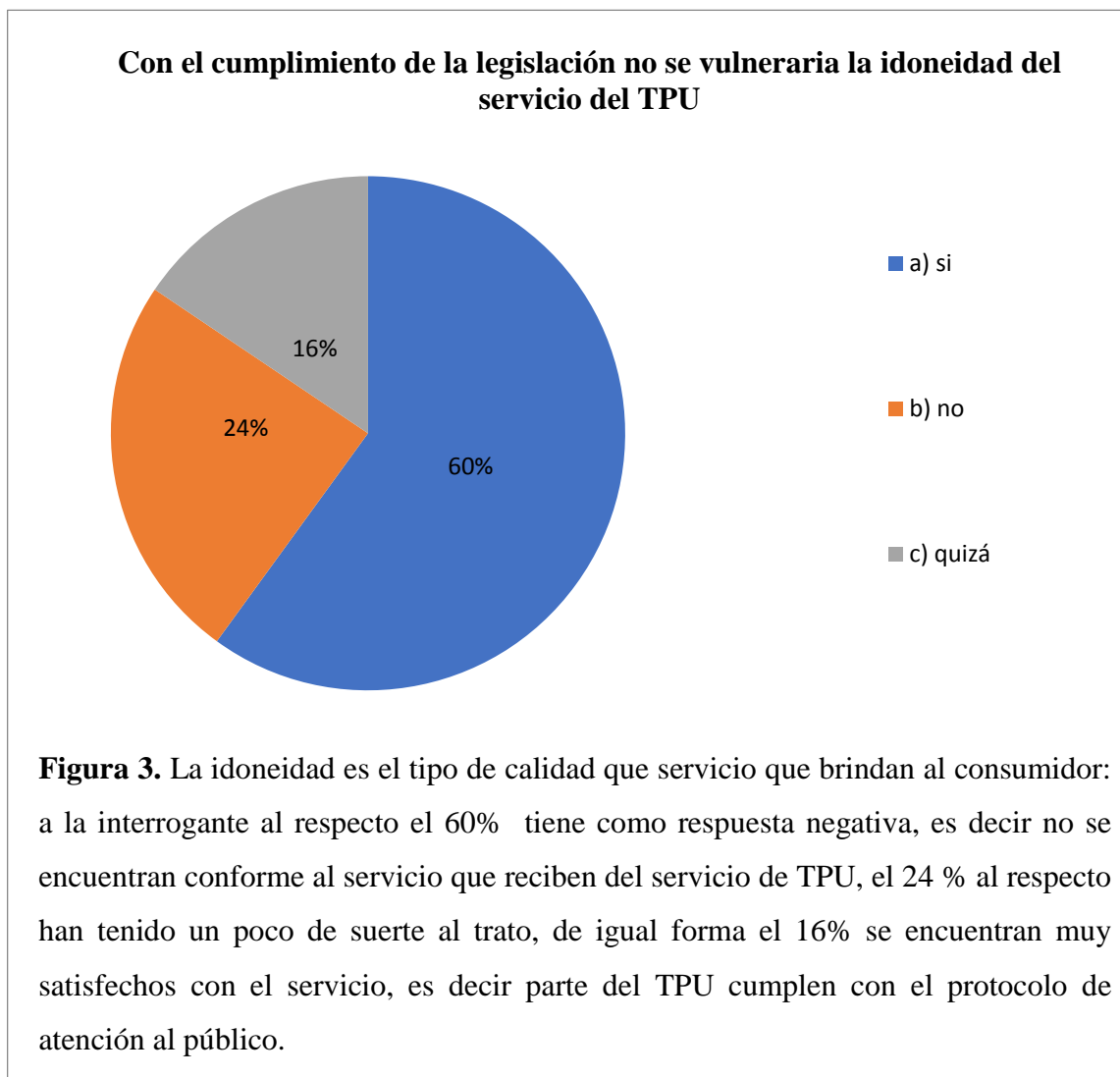
Informantes que respondieron a la pregunta N° 2.

2. ¿SUTRAN e INDECOPI, Supervisan Adecuadamente el Servicio de Transporte Público Urbano, según sus Competencias?



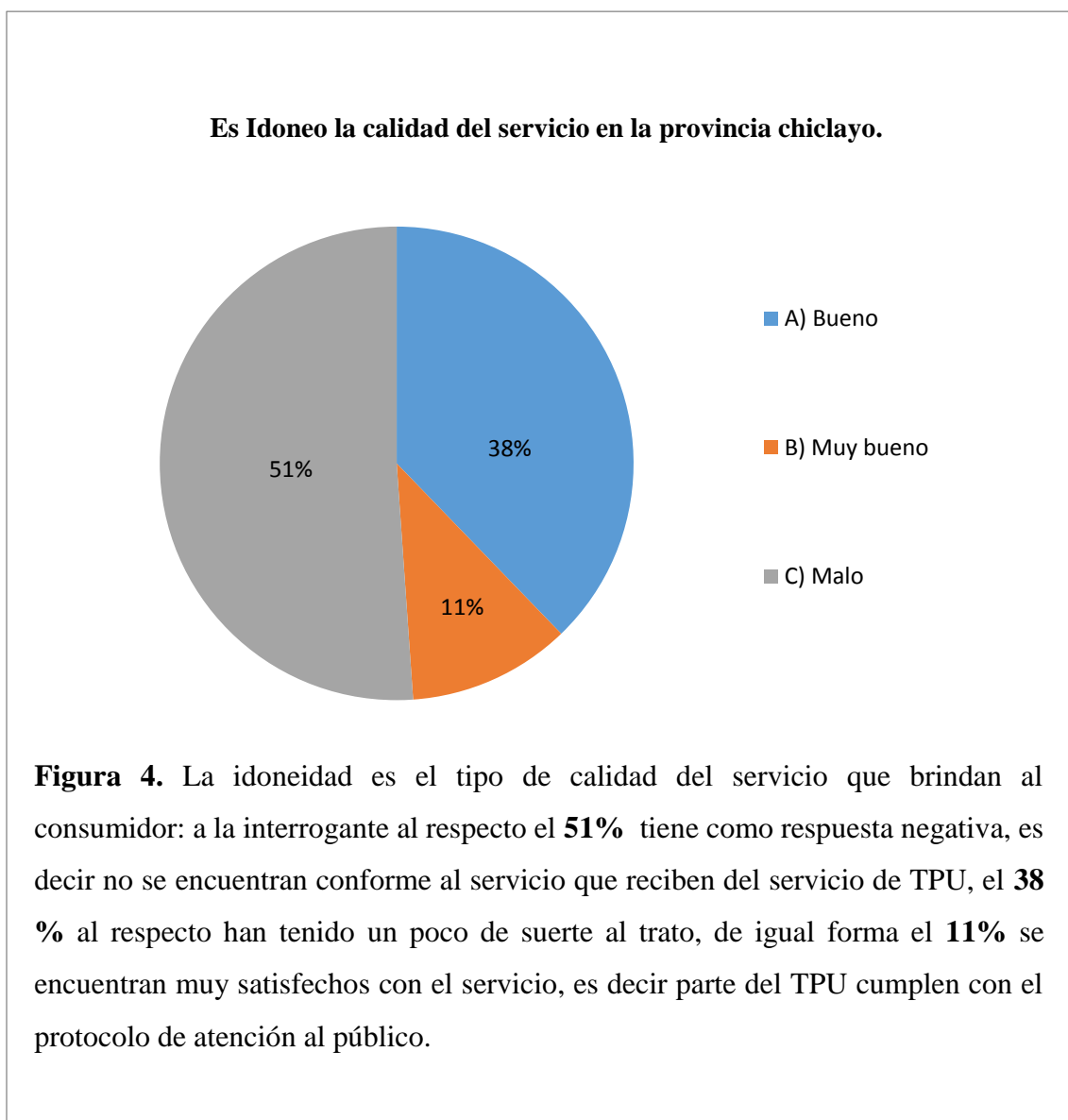
Informantes que respondieron a la pregunta N° 3

3. ¿Considera usted, que con el Cumplimiento de la Legislación no se Vulneraria el Deber de Idoneidad en la Calidad del servicio de Transporte Público Urbano en nuestra Ciudad?



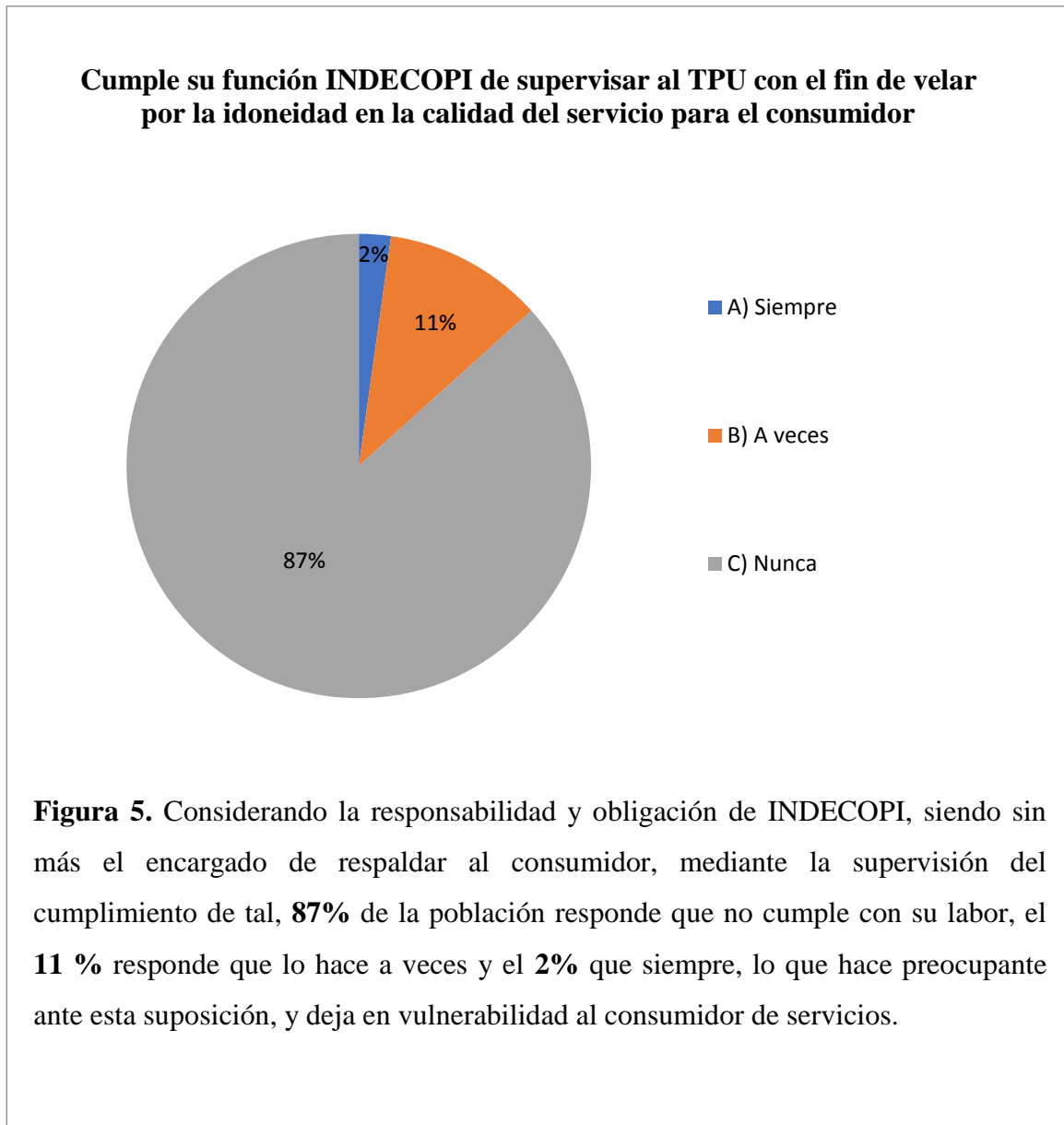
Informantes que respondieron a la pregunta N° 4.

4. ¿Es para usted Idóneo la Calidad de Servicio que brinda las empresas del Transporte Público?



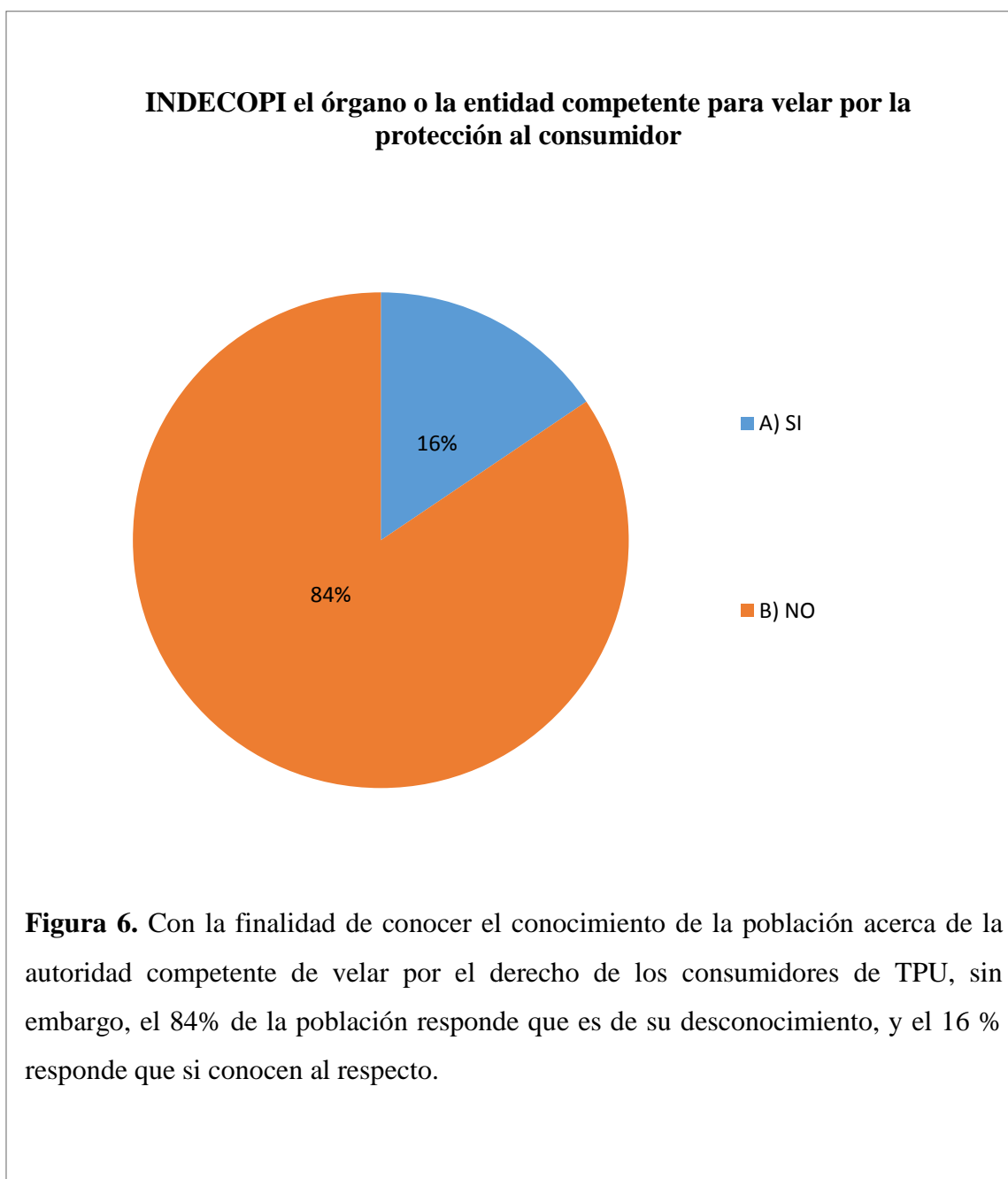
Informantes que respondieron a la pregunta 5.

5 ¿Cumple su función INDECOPI de supervisar al TPU con el fin de velar por la Idoneidad en la Calidad del Servicio para el Consumidor?



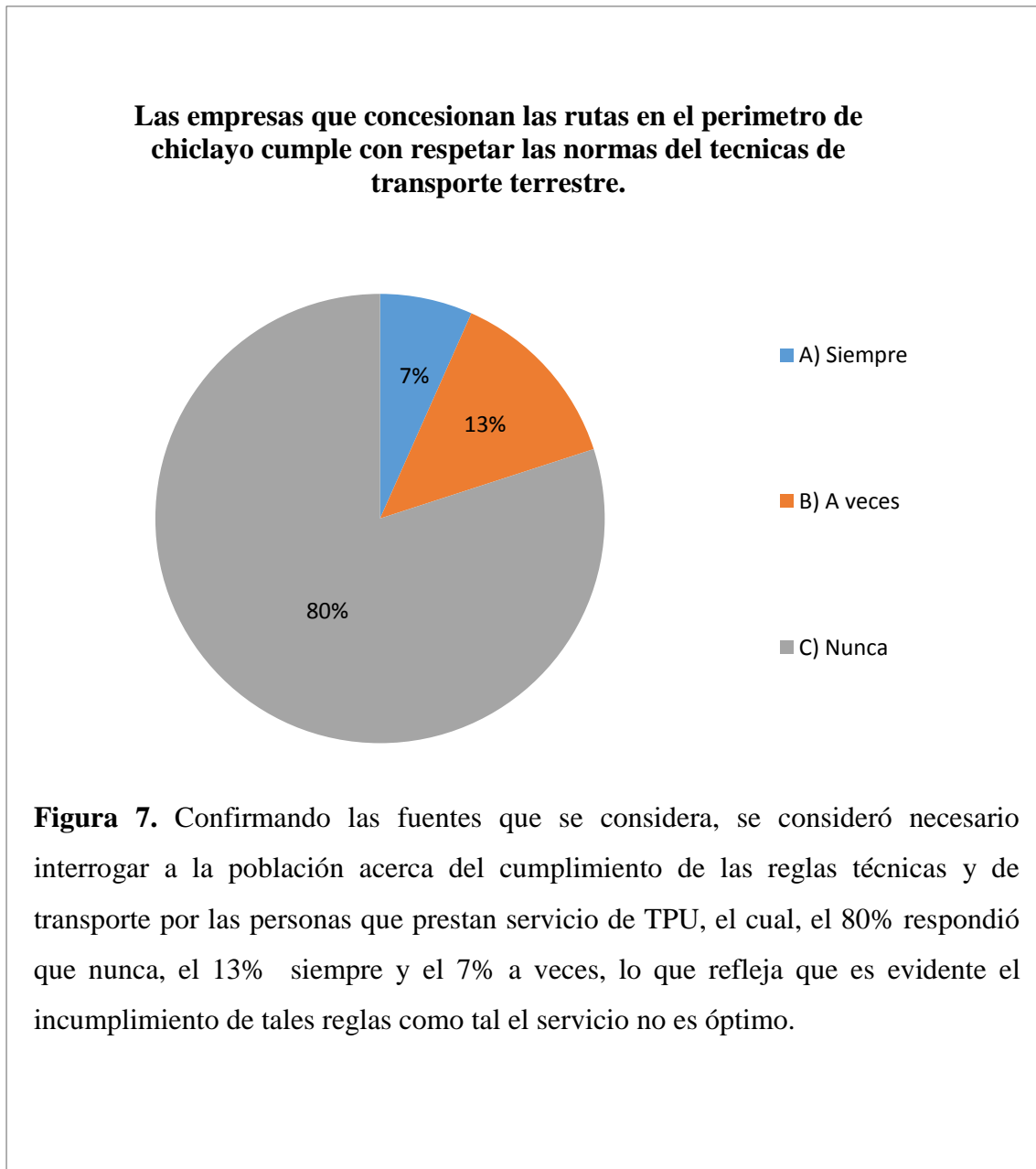
Informantes que respondieron a la pregunta 6.

6. ¿Sabía usted que el INDECOPI, es la Autoridad Competente para para velar por la Idoneidad del Servicio del Transporte Público Urbano?



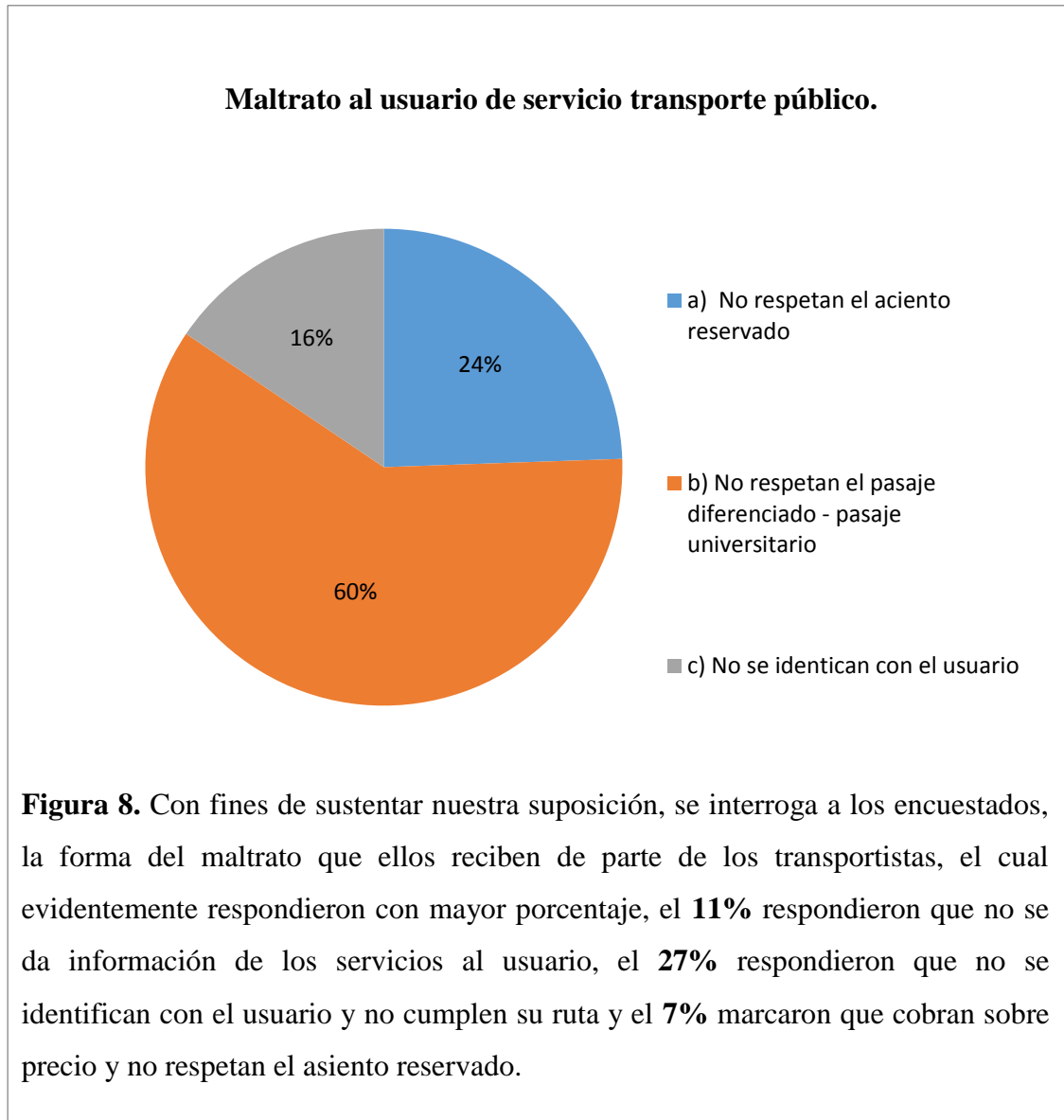
Informantes que respondieron a la pregunta 7.

7. ¿El Servicio Público de Transporte Urbano Cumple con Respetar Reglas y Normas Técnicas de Transporte?



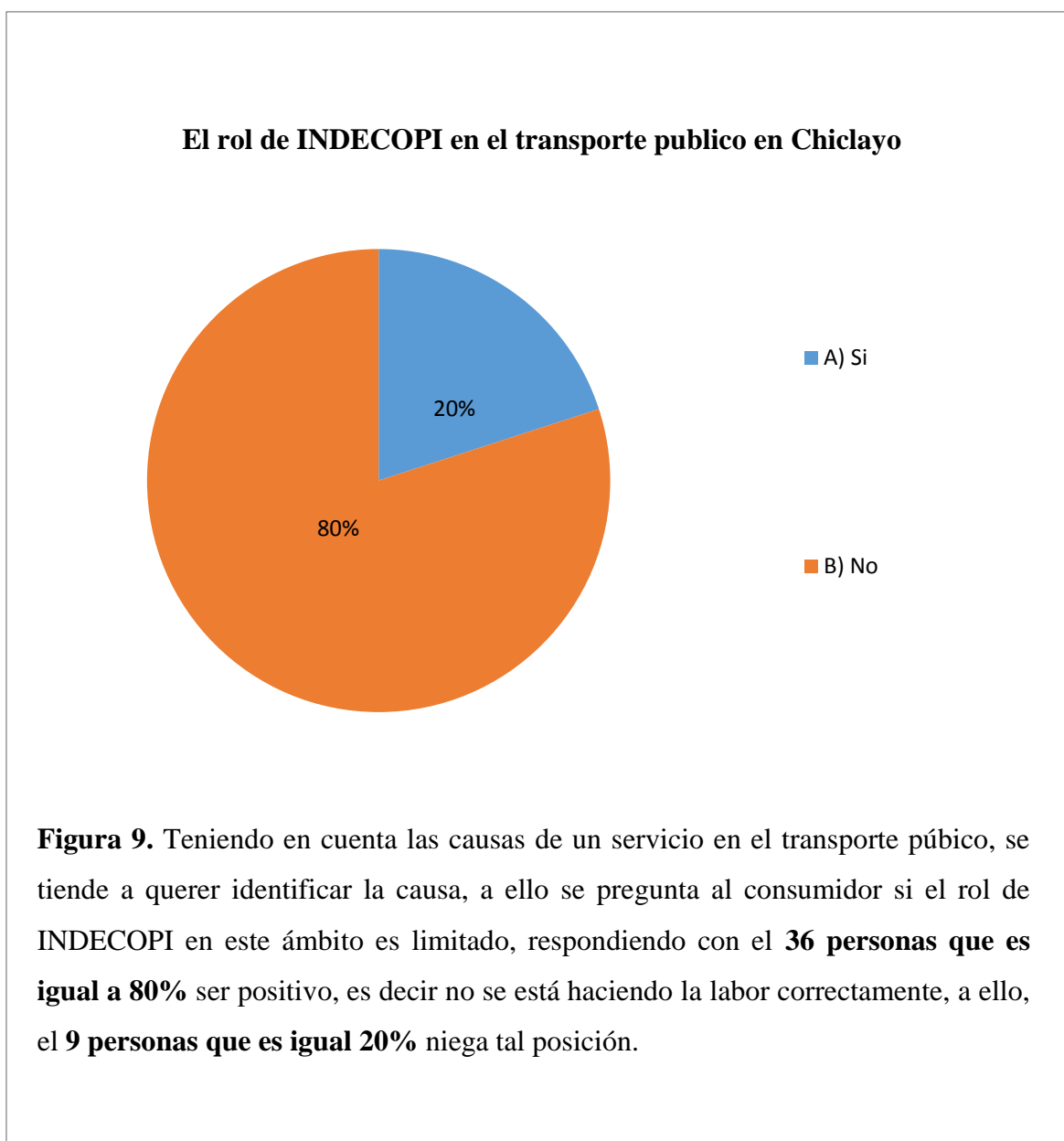
Informantes que respondieron a la pregunta 8

8. ¿Considera usted que existe Maltrato al Pasajero que Consume o Requiere el Servicio de Transporte Público?



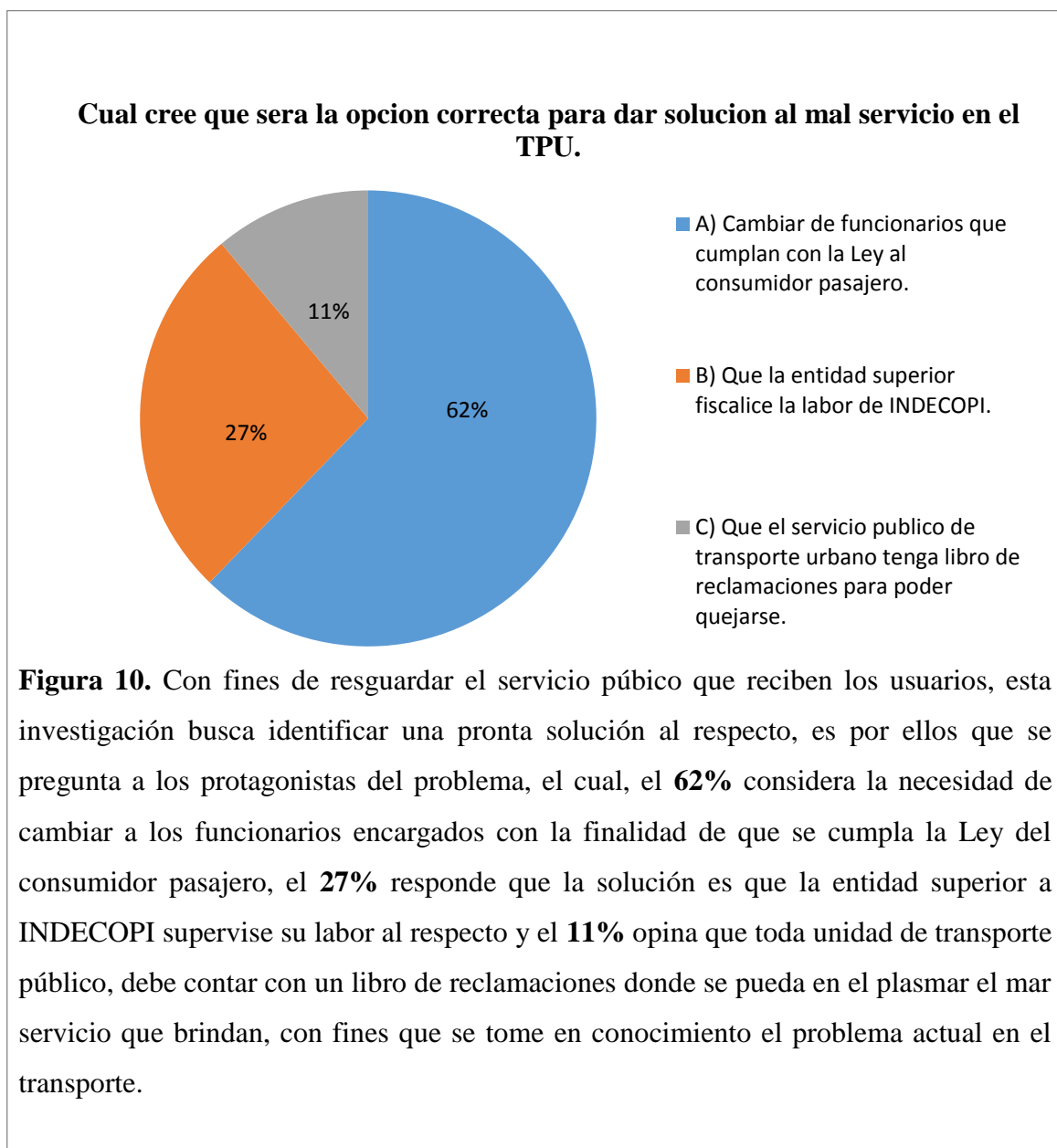
Informantes que respondieron a la pregunta 9.

9. ¿Considera que el rol de INDECOPI en el Transporte Público es Limitado, en cuanto a Protección del Consumidor?



Informantes que dieron respuesta a la pregunta número 10.

10. Respecto de la Calidad de Servicio que brinda las Empresas del Transporte Público Urbano. ¿Cuál cree usted que es la opción que dará solución a este Servicio que dista mucho de la Idoneidad en la Calidad del Servicio?



CAPITULO V

DISCUSIÓN

A). Con respecto al primer objetivo específico el cual se sujeta a **Analizar la competencia del INDECOPI, respecto al Deber de Idoneidad en los Servicios del Transporte Público en la provincia de Chiclayo.** Se ha discutido En razón a lo obtenido frente a los resultados del cuestionario que se aplicó a los informantes (usuarios consumidores), a través de las preguntas abiertas y cerradas planteadas en las encuestas respecto a la calidad del servicio que brindan las empresas del transporte público, y por otro lado si las autoridades administrativas (INDECOPI), cumplen su función con respecto al deber de idoneidad en la calidad de la misma, primero se tuvo que analizar el marco teórico y conceptual y así de esta manera poder evaluar que preguntas o interrogantes podrían ser clave para tener una buena información por parte de los encuestados acerca de sus conocimientos del tema que es materia de problemática de la presente investigación; siendo así, en donde se indago si es idóneo la calidad del servicio que prestan las empresas para los consumidores y la satisfacción del servicio que brinda TPU al usuario, a su vez se cuestionó el rol de la entidades del estado para velar por los derechos de los consumidores, deduciendo los resultados se logra conocer que los informantes (usuarios consumidores), quienes no han tenido la suerte de recibir un buen servicio, ya que las empresas infringen el deber de idoneidad en la calidad del servicio afectando cruel mente a sus derechos, y la autoridad competente de acuerdo a ley no se ha pronunciado al respecto.

El servicio de transporte público urbano que brindan las empresas que concesionan las rutas dentro de nuestra ciudad de Chiclayo, esta corroborado en base de las encuestas planteadas que los consumidores pasajeros se encuentran insatisfechos con el servicio que brindan, ya que esto se suscita por el poco control por parte del estado, en este caso los gobiernos locales tienen competencia de acuerdo la ley orgánica de municipalidades ley N° 27972. Siendo esto así ellos son quienes deben reglamentar esta materia del transporte público dentro de su jurisdicción y también tienen competencia de fiscalizar y controlar el cumplimiento de la misma. En esta tesis lo que se está analizando es la idoneidad en la calidad del servicio que brinda al consumidor las empresas concesionarias de las diferentes rutas en nuestra ciudad, siendo el INDECOPI el órgano idóneo para fiscalizar y sancionar administrativamente a las

empresas que infrinjan el deber a la idoneidad según lo regulado en la ley 29751, en pro de salvaguardar los derechos del pasajero usuario consumidor; pero que al respecto se demuestra que este órgano en nuestra ciudad no ejecuta su función teniendo las facultades para actuar, sea de oficio o a pedido de parte; pero que hasta la realidad no se ha pronunciado.

García, J.O. en su análisis coste beneficio (España), se colige que el estado se ha preocupado en atender al usuario con un servicio adecuado, con la presencia de un Sistema Integrado Transporte (SIT), que cuenta con una flota de buses articulados, brindando un viaje placentero a los consumidores, en nuestro país con respecto al tema hay mucho que hacer, tanto en nuestra capital como en las diferentes provincias ya que los proveedores no cumplen con lo establecido en las normas que reglamentan su presencia en el mercado y que las entidades del estado quienes deben velar por los derechos del consumidor no ejecutan sus funciones. Molina R.J. (Trujillo – 2014), afirma que la deficiencia en el servicio y en la fiscalización afecta el interés público. Siendo hoy en día importante contar con entidades que supervisen a las empresas el buen desarrollo de sus actividades, con fines de satisfacer las necesidades del consumidor, sin embargo es inútil su existencia ya que estas entidades no ejecutan su labor o sus funciones que les fue conferidas, descuidando su principal objetivo, a consecuencia de ello se suscita un mal servicio al usuario, vulnerando sus derechos con constantes maltratos.

Vásquez y Soplá (2012), aseguran que los usuarios de transporte público en la ciudad de Chiclayo, deben tener en cuenta que son protegidos tanto por la constitución o por leyes especiales; ya que el usuario es el fin de toda actividad económica, y es por ello que merece un trato especial. Se concluye que en nuestro país el derecho del consumidor es el derecho del débil, y los débiles no tienen voz, surgen trabas que tienen a limitar los alcances de la ley de defensa del consumidor. Los principios que regulan la relación de consumo establecen protección al consumidor, es por estos fundamentos que el estado debe brindar y garantizar el consumismo a los usuarios que consumen un bien o un servicio sin vulnerar sus derechos. La constitución política del Perú en su apartado 65, regula que la defensa de los intereses del consumidor o usuario como fin del estado, lo que hace entender o evidenciar el deber u obligación que tiene el estado a través de sus organismos que ejercen competencia de atestiguar la adecuada prestación del servicio.

B) En cuanto al segundo Objetivo Específico el cual se enmarca en **Analizar el Rol de las Entidades Regulatoras Responsables de Velar por los Derechos del Consumidor en el Transporte Público Urbano en la Legislación Peruana.** Para llegar a un análisis respecto a la idoneidad en la calidad del servicio del Transporte Público Urbano hemos planteado unas interrogantes para encuestar a los usuarios y así determinar si están satisfechos con la idoneidad de estos servicios, frente a ello hemos concluido que en nuestra provincia de Chiclayo este servicio carece respecto a la idoneidad en la calidad de estos servicios, pece en que nuestra legislación está regulado que el consumidor final de un bien o un servicio tiene derecho a recibir bienes o servicios de calidad, según lo regulado en el código de protección y defensa del consumidor, Ley N° 29571.

Primero hemos evaluado si el servicio prestado por estos proveedores (empresas TPU) cumplían con el deber de idoneidad en la calidad del servicio y previo a ello ver si cumplían los estándares regulado en las leyes y junto a ello analizamos la actividad de las entidades del estado en cuanto a su función respecto a la materia, previo al estudio realizado se concluyó que no. Si bien es cierto el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual fue instituido para apoyar el buen funcionamiento y la libre competencia de un bien o un servicio puesto en el mercado, en beneficio netamente de los ciudadanos llamados consumidores. En la ley general de transporte y tránsito le asigna competencia al INDECOPI en cuanto a la idoneidad del servicio y a la transparencia de la información, entonces podemos afirmar que es el órgano competente para supervisar el cumplimiento de las normas generales de protección al consumidor aplicadas en el ámbito del transporte.

Molina R.J. En su tratado análisis de la calidad del servicio (Trujillo), en cuanto al servicio del transporte público llega a concluir que el transporte público se encuentra en estados no deseados por la falta o ausencia de fiscalizar de dichos servicios, por las autoridades que imparten competencia en la materia. Lo cual ocurre en nuestra provincia de Chiclayo donde contamos con un porcentaje elevado de la población, donde mencionan que las autoridades, en este caso el INDECOPI no cumple su labor en velar por la idoneidad en la calidad del servicio y menos aún en supervisar al TPU donde ejerce competencia.

Villanueva R.E. (2014), en su tratado la seguridad jurídica del consumidor frente al garantismo que brinda INDECOPI en Chiclayo, donde afirma que la investigación es necesaria para la comunidad jurídica y la sociedad en conjunto, ya que se analizó conceptos básicos que protegen los derechos fundamentales de los consumidores con la finalidad que estos puedan poseer de un mejor servicio y mejor calidad de vida. Lo cual este autor concluye que para poseer un mejor servicio y mejorar la calidad de vida es necesario copiar un modelo americano donde los usuarios reciben o gozan de un buen servicio sin sentirse vulnerado sus derechos.

Ante esta realidad de la desconformidad de los informantes, cumpliendo el rol de investigador me he visto en la obligación de buscar y proponer: Que el INDECOPI en concordancia con la municipalidad provincial de Chiclayo suscriban un convenio interinstitucional, con el fin de hacer cumplir la idoneidad en la calidad de estos servicios, con el fin de que el usuario pasajero adquiera idoneidad y calidad de los servicios. Estos convenios está regulado el artículo 9 inciso 26 de la ley orgánica de municipalidades, con el fin de trabajar y hacer cumplir lo normado en las normas y así el usuario consumidor adquiera una verdadera tutela de sus derechos.

C. Identificar las causas de incumplimiento que afectan el Deber de Idoneidad en la Calidad del Servicio de Transporte Público Urbano por los Proveedores del Servicio.

En razón al tercer objetivo específico planteado, cabe recordar que la presente investigación se realizó en pro de salvaguardar los derechos de los usuarios consumidores. De acuerdo a los informantes (pasajeros consumidores), quienes responden con un alto porcentaje que la causa principal que se suscita el mal servicio en esta ciudad es por la presencia de una autoridad inepta que no implanta su función para hacer cumplir lo que está regulado en las leyes que reglamentan esta materia; si bien es cierto el derecho es el conjunto de normas que se encuentran regulados dentro de un determinado cuerpo jurídico, los mismos que son aplicados en la vértice del comportamiento de la sociedad, en búsqueda de justicia; es por ello, que se crea normas con el fin de regular determinada situación que debe ser atendida y se presenta como un problema, con el fin de solucionarlo, al existir regulado el protocolo de servicio de transporte público urbano, este debe ser respetado para el mejor orden en la sociedad; es por

eso que el estado crea organismos estatales para que se haga cumplir lo que está regulado; pero en este caso nos hallamos fuera de esta realidad.

Díaz y Arrieta L.Y., en su tratado de verificación de normas de tránsito, nos da a conocer que en la ciudad de Cartagena (Colombia) también se suscita un fuerte incumplimiento de las normas por parte de los de las empresas, esto se debe o es producto de una autoridad débil que no cumple sus funciones a cabalidad, a las que fueron conferidas o encomendadas. En nuestro país como en la provincia de Chiclayo las autoridades encargadas de reglamentar, controlar, fiscalizar y sancionar el mal servicio también es débil, ya que a diario se vive el mal clima en esta materia, si bien es cierto en nuestra legislación peruana, el INDECOPI es la autoridad administrativa quien debe velar por los derechos de los consumidores, pero nos encontramos en esta triste realidad que nada se hace. Según la ley 27181, Ley del transporte y tránsito terrestre, le delega funciones a las siguientes entidades, quienes deben velar por el cumplimiento de lo establecido en los cuerpos legales y son:

- a).** El Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- b).** Los gobiernos locales, (municipalidades provinciales y distritales)
- c).** La policía nacional del Perú.
- d).** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

En esta tesis se está viendo la competencia del INDECOPI de acuerdo la resolución 1235/SPC-INDECOPI-2013, de velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios, al igual que regula la ley 27181, en su apartado 20.1, el INDECOPI es el órgano competente del estado para velar por la idoneidad de los servicios y la debida información que se le brinde a los consumidores, sin quitarle las facultades de fiscalización que corresponde a las autoridades de transporte. Nuestra dura realidad es que en la provincia de Chiclayo el INDECOPI no está cumpliendo su función, ya que no registra ningún caso en cuanto del incumplimiento al deber de idoneidad en los servicios que prestan a la comunidad, y que a diario las empresas prestadoras del servicio incumplen al deber de idoneidad y la debida información conllevándonos a recibir un trato inadecuado.

Otiniaono y Saavedra (2012), en su tratado La Idoneidad en la calidad de servicios sector telecomunicaciones, mencionan que la idoneidad en los contratos de consumo se ve aquejada por incumplimientos de los comprometidos y la sociedad jurídica; en razón a los autores antes mencionados con respecto a las causas que afectan la idoneidad en los servicios del TPU es debido a que las autoridades son inconsistentes en cuanto a la aplicación de la legislación, hasta la actualidad el problema del TPU de pasajeros no ha sido tomada con seriedad por parte del estado, y por otra parte la presencia del usuario pasajero, o del ciudadano a pie se ha visto lesionada por la deficiencia en las intervenciones por parte de las autoridades administrativas. En la ley N° 29751, en su apartado 18, regula que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en funciones a lo que los proveedores ofrecen, la idoneidad es apreciada en función a la adecuada naturaleza del producto o servicio y a su capacidad para satisfacer las necesidades de los consumidores para lo cual ha sido puesto en el ámbito del mercado. El objetivo de la vivencia de una determinada empresa es el prestar servicios óptimos, que sean de calidad para el consumidor, concordantemente con la necesidades del consumidor, estatuto vigente al momento de la atención a cada cliente con el fin de satisfacer tu pedido o tu necesidad; la idoneidad del servicio es meramente la calidad de servicio que presta el proveedor y depende de esto el crecimiento adecuado de la misma.

En la constitución política del Perú en su artículo 65, establece que el estado tiene el deber y el derecho de defender los intereses de los consumidores y usuarios y para esto garantiza o puntualiza el derecho de la información que los proveedores deben de alcanzar a los consumidores sobre los bienes y servicios que brindan en el mercado, otro deber fundamental del estado es de velar por la salud y seguridad de la población, siendo esto así como consagra nuestra Carta Magna nos encontramos en una cruda realidad con respecto al transporte público urbano ya que los proveedores (empresas de transporte público), no cumplen con lo establecido afectando diariamente los derechos de los usuarios consumidores.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

1. De lo expuesto se advierte que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), es quien debe velar por la idoneidad en la calidad del servicio de transporte público urbano, no han conseguido aplicar medidas efectivas de acuerdo a la atribución de sus competencias, para proteger y garantizar los derechos de los usuarios consumidores. Pece que en la provincia de Chiclayo el usuario vive o experimenta constantes maltratos al abordar y adquirir un servicio del transporte público.
2. El transporte público urbano como servicio, dista mucho de ofrecer una real satisfacción de las necesidades del usuario y no ha logrado los niveles de eficiencia que prestan otros sectores relacionados con la prestación de los servicios públicos como es el caso de las telecomunicaciones, no obstante que el transporte público en las actuales ciudades constituye uno de los ejes estructurales para lograr en crecimiento ordenado y sostenido de la comunidad, dentro del marco del respeto a sus derechos fundamentales.
3. El servicio del transporte público urbano, es poco controlado y fiscalizado por parte de las autoridades que emanan competencia sobre este, y esto nos ha conllevado a una dura realidad, donde se ve afectado el usuario consumidor del servicio, ya que esto lo hemos demostrado y comprobado mediante las encuestas realizadas a los mismos consumidores usuarios y que como resultados hemos obtenido la desconformidad de los usuarios en cuanto a la idoneidad en la calidad de los servicios.
4. La presente tesis puede fortalecer capacidades de las autoridades puesto que es un tema de carácter muy actual, que necesita un desarrollo continuo para mejorar la calidad del servicio que brindan las empresas del transporte público urbano en nuestra provincia de Chiclayo. Ya que todo bien o servicio puesto en el mercado su fin primordial es satisfacer a los ciudadanos consumidores.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se trabaje con convenios interinstitucionales tanto de la municipalidad provincial de Chiclayo y el instituto nacional de defensa de la competencia y protección de la propiedad intelectual (INDECOPI), con el fin de velar por el buen funcionamiento del servicio del transporte público urbano en nuestra provincia de Chiclayo.

- Se recomienda realizar programas de capacitación a los usuarios del transporte público urbano en nuestra provincia de Chiclayo con la finalidad de hacerles conocer sus derechos que el estado les asigna como consumidores, cuando adquieran un bien o un servicio en el mercado, y cuál es el trato que estos merecen y ante que autoridad realizar sus denuncias o reclamos cuando se encuentren en situaciones de maltrato.

- Se recomienda que la municipalidad provincial de Chiclayo en conjunto con el INDECOPI tomar las medidas necesarias para mejorar la calidad de los servicios, haciendo cumplir lo normado y de acuerdo a sus atribuciones cumplir su función a cabalidad.

CAPITULO VIII

REFERENCIAS

Bibliografía

- A., M. J. (2014). *Calidad en el servicio del transporte urbano*. recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/7708/1/1020119016.PDF>.

- A., T. (2017). *REGULACIÓN DE LA MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE EN EL PERÚ*. Huanuco: Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/353>.

- B., B. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte público*. Lima: Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4998>.

- Castañeda, C. D. (1997). *El abogado de la familia*. Lectus.

- Diaz, T. y. (2015). *Verificación del cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores de transporte público urbano en la ciudad de Cartagena*. . Colombia: Decuperado de: <file:///C:/Users/USER/Desktop/Dialnet-VerificacionDelCumplimientoDeLasNormasDeTransitoPo-5104981.pdf>.

- Gonzales, M. (2002). *Teoría de la Utilidad*.

- H., B. E. (2011). *Análisis del sistema de transporte público en la ciudad de Huancayo*. Lima.: Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/154>.

- I, D. J., & H., N. P. (2010). *Propuesta general basada en el modelo americano de calidad, para mejorar el transporte público de la empresa sol y mar S.R.L. de Chiclayo, 2009*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/2219>

- J., M. r. (2014). *Analisis de la calidad de la prestacion del servicio de transporte publico urbano*. Trujillo.: Recuperado de:
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5866>.
- J., V. Q. (2012). *Prediccion de demanda de pasajeros en tiempo real para evaluacion de estrategias de control en sistemas de transporte publico*. Chile: Recuperado de:
http://www.cec.uchile.cl/~dsaez/wp-content/uploads/2017/03/cf-valencia_fq.pdf.
- J.A., M. (2014). *Calidad en el servicio del transporte urbano*. recuperado de:
<http://eprints.uanl.mx/7708/1/1020119016.PDF>.
- J.O., G. (2016). *La gestion del transporte publico en los tejidos residenciales de baja densidad; un analisis coste beneficio*. recuperado de:
http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/21505/JorgeOmarGarcia_TFM.pdf
.
- Ley N° 27181. Ley del transporte y transito terrestre. (lunes 08 de octubre de 1999).
Diario Oficial el Peruano. Lima , Peru.
- M., H. (2015). *Propuesta gerencial basada en el Modelo Americano de Calidad, para mejorar el servicio de transporte público de la Empresa "America Express" S.A. Agencia Chiclayo*. Trujillo.: Recuperado de:
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2056>.
- M., I. C. (2011). *Propuesta para el mejoramiento del transporte pblico urbano para la ciudad de Azogues con perspectiva hacia la seguridad vehicular, contaminacion ambiental y gestion de transito*. Cuenca - Ecuador: Recuperado de:
<file:///C:/Users/USER/Desktop/UPS-CT001996.pdf>.

- M., R. (2012). *Transporte y movilidad en el ordenamiento territorial de Zipaquirá, entre la realidad y la necesidad*. Colombia: Recuperado de:
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/15643>.
- Pacherre, P. O. (2011).
- Pacherre, P. O. (2011). *biblioteca virtual de la universidad señor de sipan*. Obtenido de Base de datos ELIBRO.
- Pacherre, P. O. (2011). *biblioteca virtual de la universidad señor de sipan*.
- Pacherre., P. H. (2011). La tutela del interés del usuario del servicio de transporte público urbano a partir de la atribución de competencias. *Revista de Investigación Jurídica.*, 15.
- Peña, L. (2015).
- R., D. J. (s.f.). *recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/2219>*. Obtenido de <https://www.google.com.pe/search>
- Real Academia Española. S/F. (s.f.).
- Real Academia Española. S/F. (s.f.).
- S., G. (2016). *Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco*. Cusco: Recuperado de:
- <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/98>.

- S., L. (2012). *Propuesta estrategica de gestion de relacion con los consumidores en el marketing relacional de la empresa de transportes chiclayo SAC*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/509?offset=20>
- Soto., R. A. (2011). *Rojas Ancacura E. Y Ebner Soto v. R. (2011). Evaluación de calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de puerto montt*. Chile: Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2011/bpmfer741e/doc/bpmfer741e.pdf>.
- T, O. C. (2012). *En la idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la región Lambayeque*. Chiclayo: Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/3170?show=full>.
- EDUTEKA (2009). *Los medios de transporte*. Ciencia sociales – economía. Colombia.
- BENITO, Aldea (2013). *¿es importante el transporte público?* Centro de estudios sobre innovación y dinámicas educativas – ACEIDE. Argentina.
- V., D. C. (2015). *Propuesta de inteligencia empresarial de transporte terrestre de pasajeros*. Chiclayo: Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Desktop/Dialnet>.
- Sánchez Elisabeth (2014). *Problemática en el transporte público*. Perú
- Vasquez C, y. S. (2012). *conocimientos aplicativos e incumplimientos en los derechos de la defensa del consumidor por parte de Indecopi*. Chiclayo: Recuperado de: http://servicios.uss.edu.pe/handle/uss/21/browse?type=dateissued&sort_by=1&order=ASC&rpp=45&etal=20&null=&offset=225.
- Villanueva R, E. (2014). *Recuperado de:* <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/3794>.

CAPITULO IX
ANEXOS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI -TACNA

EXPEDIENTE N.º 025-2017/CPC-INDECOPI-TAC

RESOLUCIÓN FINAL N.º 0053-2018/INDECOPI-TAC

PROCEDENCIA : TACNA
DENUNCIANTE : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA
DENUNCIADO : EMPRESA DE TRANSPORTES FRONTESUR SCRL¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO INICIADO DE OFICIO
IDONEIDAD
DEBER DE INFORMAR
SANCIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA. TERRESTRE

Resumen: La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, declaró fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra de la Empresa de Transportes Frontesur SCRL, por incumplimiento a lo establecido en el artículo 1 literales b) y c) y artículo 2 numerales 2.1 y 2.2 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no cumplió con su obligación de informar a los consumidores universitarios, a través de sus anuncios que exhiben el precio de los pasajes al interior de sus unidades vehiculares que brindan el servicio de transporte público de pasajeros, el horario en el cual es aplicable el beneficio del pasaje universitario.

De igual forma, se declaró fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra de la Empresa de Transportes Frontesur SCRL., por infracción al artículo 19 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, el cobro efectuado por la empresa por concepto del pasaje universitario, excede el 50% del pasaje adulto.

Finalmente, se ordenó su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa.

Sanción:

- **Cero punto doce (0.12) Unidades Impositivas Tributarias: Por infracción al artículo 1 literales b) y c) y artículo 2 numerales 2.1 y 2.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- **Cero punto doce (0.12) Unidades Impositivas Tributarias: Por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Tacna, 20 de marzo de 2018

I. Antecedentes

1. En el mes de enero de 2017, personal de la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en lo posterior, Secretaría Técnica), requirió información a diversas empresas de transporte de la ciudad de Tacna, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571 (en adelante, el Código); ello en virtud de lo dispuesto

¹ Administrado: EMPRESA DE TRANSPORTES FRONTESUR SCRL, con RUC 20519811031.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI -TACNA

EXPEDIENTE N.º 025-2017/CPC-INDECOPI-TAC

en los artículos 1 y 2 inciso a) del Decreto Legislativo 807 – Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi².

2. En mérito a lo recabado en la investigación n.º 0277-2017/PREV-INDECOPI-TAC, y detallado en el informe 0196-2017/INDECOPI-TAC, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de Tacna inició procedimiento administrativo sancionador de oficio en contra de la Empresa de Transportes Frontesur SCRL. (en adelante, Transportes Frontesur) mediante resolución n.º 1 del 10 de octubre de 2017 por presuntas infracciones al artículo 1 literales b) y c), artículo 2 numerales 2.1 y 2.2 y artículo 19 del Código.
3. Con fecha 20 de octubre de 2017, se notificó válidamente la resolución n.º 1 del 10 de octubre de 2017 al administrado, siendo que mediante escrito presentado el 24 de octubre de 2017, Transportes Frontesur se apersonó al procedimiento y efectuó sus descargos.
4. A través de resolución n.º 2 del 8 de enero de 2018, se resolvió reiterar al administrado el requerimiento de presentar, en caso califique como micro o pequeña empresa, los documentos que acrediten el volumen de ventas o ingresos brutos percibidos en el año anterior relativo a todas sus actividades económicas, así como el número de trabajadores con los que cuenta. Sobre ello, Transportes Frontesur no cumplió con absolver lo solicitado.
5. Posteriormente, la Secretaria Técnica emitió el informe n.º 0050-2018/INDECOPI-TAC, del 1 de marzo de 2018, recomendando se declare fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra del administrado por presuntas infracciones al artículo 1 literales b) y c), artículo 2 numerales 2.1 y 2.2 y artículo 19 del Código; al respecto la empresa de transportes, con fecha 12 de marzo de 2018, formuló sus observaciones.

II. Cuestiones en discusión

6. Luego del estudio y análisis del expediente, y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar:
 - (i) Si Transportes Frontesur infringió lo dispuesto en los artículos 1 literales b) y c), 2 numerales 2.1 y 2.2 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor;
 - (ii) Si corresponde imponer medidas correctivas de oficio al administrado;
 - (iii) La sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad, caso contrario, disponer el archivo del procedimiento.

III. Análisis

3.1 Marco legal aplicable

²

DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 1. Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Artículo 2. Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del Indecopi tiene las siguientes facultades:

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables o societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura, así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

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

Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)

www.indecopi.gob.pe

3.1.1 Respecto a la presunta infracción del deber de información

7. El artículo 1.1, literal b) del Código³ reconoce el derecho de los consumidores 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.
8. Asimismo, el numeral 1.1, literal c) del referido artículo⁴, señala el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.
9. El artículo 2.1 del Código⁵, establece la obligación del proveedor 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.
10. Igualmente, el artículo 2.2 del mismo cuerpo normativo⁶, dispone que la información brindada por parte del proveedor deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos o servicios ofertados para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.

3.1.2 Respecto de la presunta infracción al deber de idoneidad

11. De conformidad con lo establecido en la Ley 27181, Ley General de Transporte, son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte⁷.

³ LEY 29571. 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:

b. 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.

⁴ LEY 29571. 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:

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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.

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 2. Información relevante

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

⁷ LEY 27181. LEY GENERAL DE TRANSPORTE

Artículo 20. De las competencias del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

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

Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)

www.indecopi.gob.pe



12. En tal orden de ideas, el Código ha establecido las normas de protección y defensa de los consumidores con la finalidad de que los mismos accedan a productos y servicios idóneos, garantizando mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas o prácticas que afecten sus legítimos intereses⁸.
13. En el artículo 18^º del Código se señala 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.
14. En el artículo 19 del Código, se establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
15. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

3.2 Aplicación al caso concreto

3.2.1 Respecto a la obligación de los proveedores de brindar información

16. La Secretaría Técnica mediante la resolución n.º 1 del 10 de octubre de 2017 inicio procedimiento de oficio en contra de Transportes Frontesur, por la presunta comisión del siguiente hecho:

«(...)

PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador de oficio en contra de Empresa de Transportes Frontesur SCRL., por los siguientes hechos:

20.1 Son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPÍ, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.

20.2 Asimismo el INDECOPÍ está facultado según sus Propias normas a aplicar la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo II. Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

⁹ **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.

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

Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)

www.indecopi.gob.pe



(i) *La EMPRESA DE TRANSPORTES FRONTE SUR SCRL., no estaría cumpliendo con su obligación de informar a los consumidores universitarios, a través de sus anuncios que exhiben el precio de los pasajes al interior de sus unidades vehiculares que brindan el servicio de transporte público de pasajeros, el horario en el cual es aplicable el beneficio del pasaje universitario, lo cual podría constituir una infracción a los literales b) y c) del artículo 1 y numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(...)

17. Al respecto, el administrado a través de su escrito de fecha 24 de octubre de 2017, adjunto la documentación relacionada a la Ficha Registral, vigencia de poder, ficha RUC y fijó su domicilio procesal, no obstante, el administrado no se pronunció sobre el hecho imputado, es decir sin formular argumentos que contradigan o cuestionen los hechos materia de procedimiento.
18. Por otro lado, a través del escrito presentado por Transportes Frontesur el 12 de marzo de 2018, en atención al informe de instrucción n.º 0050-2018/INDECOPI-TAC, formulo sus observaciones solicitando la imposición de una amonestación y adjuntando tomas fotográficas sobre la información que brinda a los consumidores al interior de sus unidades vehiculares.
19. Primigeniamente, es necesario precisar que la información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones y prever posibles contingencias y planear determinadas conductas. En atención a ello, la información proporcionada debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, conforme a la normatividad citada en los párrafos que preceden.
20. En el caso de las empresas de transporte público, el parámetro de información a tenerse como referencia es aquel establecido en la Ley sobre pasaje universitario, la misma que dispone que en toda unidad de transporte público se deberá exhibir la lista de tarifas vigentes¹⁰.
21. Del análisis del presente caso, se tiene que Transportes Frontesur presentó tomas fotográficas de su tarifario en el cual se advierte la consignación del horario en el cual es aplicable el beneficio del pasaje universitario, lo cual se entiende como una subsanación del hecho imputado.
22. Al respecto, el artículo 255 del Decreto Supremo 006-2017-JUS Texto Único Ordenado de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, señala claramente los eximentes y atenuantes de responsabilidad, advirtiéndose lo siguiente:

«(...)

Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

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

a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.

¹⁰ LEY 26271. LEY QUE NORMA EL DERECHO A PASES LIBRES Y PASAJES DIFERENCIADOS COBRADOS POR LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO DE PASAJEROS

Artículo 6. Toda unidad de Transporte Público deberá exhibir la lista de las tarifas vigentes.



- b) *Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.*
- c) *La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.*
- d) *La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.*
- e) *El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.*
- 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) de artículo 253.*
(...))»

23. Siendo así, esta Comisión advierte que la notificación de la imputación de cargos se efectuó el 20 de octubre de 2017, subsanando el administrado el hecho imputado el 12 de marzo de 2018; por tanto, no se configura lo establecido por la norma descrita precedentemente.
24. Además de ello, resulta importante mencionar que la subsanación posterior de la conducta no exime de responsabilidad a los administrados sobre aquellas infracciones detectadas, por tanto, ello no limita, impide o restringe la facultad de la Administración de pronunciarse sobre las mismas, ello puesto que tal corrección únicamente deberá entenderse como una adecuación a un mandato normativo vigente.
25. En consecuencia, de acuerdo a los hechos verificados en el procedimiento se ha acreditado que Transportes Frontesur no cumplió con la regulación de la Ley 26271 - Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, toda vez que de los medios probatorios recibidos primigeniamente en el expediente, no habría cumplido con difundir en la lista de precios de los pasajes, el horario en el cual regirá el cobro de medio pasaje; por lo que corresponde declarar fundado el procedimiento por infracción a los literales b) y c) del artículo 1 y numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3.2.2 Respecto al deber de idoneidad

26. Del mismo modo, la Secretaría Técnica mediante la resolución n.º 1 del 10 de octubre de 2017 inicio procedimiento de oficio en contra de Transportes Frontesur por la presunta comisión del siguiente hecho:

- «(...)
PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador de oficio en contra de Empresa de Transportes Frontesur SCRL., por los siguientes hechos:
(...)
(ii) *La EMPRESA DE TRANSPORTES FRONTESUR SCRL., no estaría brindando un servicio idóneo a los pasajeros universitarios, a través de sus unidades vehiculares que brinda el servicio de transporte público de pasajeros, en tanto que el cobro que realiza por concepto del pasaje universitario excede el 50% del pasaje adulto, lo cual podría constituir presunta infracción al artículo 19 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
(...))»



27. Conforme se detalla en los párrafos que preceden, Transportes Frontesur a través del escrito de fecha 24 de octubre de 2017, no se pronunció sobre ningún hecho imputado; sin embargo, a través del escrito del 12 de marzo de 2018, adjuntó tomas fotográficas corrigiendo la conducta imputada.
28. Al respecto, el proveedor debe brindar los productos y servicios en las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
29. En el artículo 1 de la Ley 26271, que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, se reconoce el derecho al medio pasaje para los alumnos¹¹. Asimismo, en el artículo 3 de la referida Ley se establece que el precio del pasaje universitario en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder el 50% del precio del pasaje adulto.
30. En tal sentido, no habiéndose formulado cuestionamiento sobre el hecho imputado y teniendo en consideración lo establecido taxativamente por el artículo 255 del Decreto Supremo 006-2017-JUS Texto Único Ordenado de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, debe ser con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos) desarrollado en los párrafos anteriores, se debe proceder a evaluar los medios probatorios acogidos inicialmente, en el cual, en el tarifario de Transportes Frontesur se consignó lo siguiente:

TARIFA	TARIFA DEL PASAJE MEDIO / UNIVERSITARIO	TARIFA MEDIO / UNIVERSITARIO SEGÚN NORMATIVA NO DEBIÓ EXCEDER A:
0.80	0.50	0.40

31. De acuerdo a los hechos verificados en el procedimiento se ha acreditado que la empresa de transporte no cumplió con la regulación de la Ley 26271 - Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, toda vez que de los medios probatorios recabados inicialmente en el expediente, el administrado efectuó el cobro del pasaje universitario por un monto que excede el 50% del pasaje del valor del pasaje adulto; por lo que las tomas fotográficas presentadas posteriormente subsanando el hecho imputado no exime de responsabilidad al administrado sobre aquella infracción detectada, debiendo entenderse solamente como una adecuación a un mandato normativo vigente.
32. En ese sentido, conforme a lo expuesto precedentemente, esta Comisión considera que el administrado infringió lo prescrito por el artículo 19 del Código; por lo que se debe declarar fundado el procedimiento de oficio.

3.3 Graduación de la sanción

¹¹ LEY 26271. LEY QUE NORMA EL DERECHO A PASES LIBRES Y PASAJES DIFERENCIADOS COBRADOS POR LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO DE PASAJEROS.

Artículo 1. El derecho a pases libres y a pases diferenciados y el derecho a pases cobrados por la empresa de servicios de transporte de pasajeros del ámbito urbano e interurbano del país, sólo se aplicarán tratándose de: (...)

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

(...)

3.3.1 Marco Legal

33. El artículo 110 del Código establece que las infracciones según lo dispuesto por el artículo 108 del citado Código pueden ser sancionadas con una amonestación, o multa de hasta cuatrocientas cincuenta (450) unidades impositivas tributarias, siendo calificadas como leves, graves, y muy graves¹².
34. De otro lado, el artículo 112 del Código establece que al momento de graduar la sanción, la Comisión podrá tener en consideración criterios como el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de detección, el daño resultante, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹³.
35. En consecuencia, corresponde que este colegiado, a fin de graduar la sanción a imponer, tome en consideración la disposición contenida en la disposición complementaria final única del Decreto Supremo 006-2014-PCM que establece, para la determinación de la multa a imponer, debe considerarse el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
36. Cabe precisar que, excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible estimar o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá reemplazar el beneficio ilícito por el daño, en la determinación de la multa¹⁴.

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110. Sanciones administrativas

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

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

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

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

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan. **Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 diciembre 2016.**

(...)

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112. Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 diciembre 2016.

¹⁴ DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL ÚNICA. Factores para la determinación de las multas del INDECOPI

Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el presente Reglamento respecto de las sanciones a aplicar de conformidad con los Anexos IV y V referido al Libro de Reclamaciones, los factores que deberán tenerse en cuenta para la determinación de la multa a imponer por parte de los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las demás infracciones sancionables dentro del ámbito de su competencia, son el beneficio ilícito

37. Lo anterior, es posible plasmarlo en las siguientes formulas económicas:

Fórmula n.º 1

$$\text{Multa} = \frac{\text{beneficio ilícito}}{\text{probabilidad de detección}} \times F$$

Fórmula n.º 02

$$\text{Multa} = \frac{\text{daño causado}}{\text{probabilidad de detección}} \times F$$

Donde:

Beneficio ilícito: entendido como la ganancia ilícita que obtuvo el infractor como consecuencia de cometer la conducta ilícita, es decir, aquel beneficio que no se hubiese registrado bajo las condiciones normales, en caso no se hubiera cometido la falta.

Este puede presentarse en tres modalidades: beneficio ilícito puro (BIP), cuando las ganancias se han concretado; beneficio ilícito esperado (BEP) cuando las ganancias ilícitas aún no se materializan; y, beneficio ilícito extraordinario (BIE) cuando se detectó la infracción, pero las ganancias derivadas se encuentran en relación con la pérdida económica ocasionada a otros agentes económicos¹⁵.

Probabilidad de detección: esta se encuentra asociada conceptualmente, a la identificación de conductas ilegales, siendo que, a una mayor dificultad de detección, mayor será la multa, en tanto que el infractor tiene beneficios para su comisión.

La probabilidad de detección del incumplimiento, al ser un denominador en la fórmula del cálculo de la multa, incrementa su respectiva magnitud; mientras más probable sea detectar un incumplimiento, las sanciones asociadas serán más bajas; asimismo, las infracciones tenderán a aumentar cuando potenciales infractores perciban que existe una baja probabilidad de detección¹⁶.

Estimando que la probabilidad de detección debe ser entre 0.10 – 1.00, siendo los límites mínimos y máximos establecidos a efectos de evitar sanciones que no tengan un carácter disuasivo (multa impuesta menor a la multa óptima) o cuyo monto tenga como efecto la salida del mercado del proveedor (multa impuesta mayor a la multa óptima).

Nivel de probabilidad	Valor de la probabilidad
Muy alta	1 (100%)
Alta	0.75 (75%)
Media	0.5 (50%)

dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes. Excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible de estimar o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá reemplazar el beneficio ilícito por el daño, en la determinación de la multa.

¹⁵ Para mayor información, ver Documento de Discusión n.º 02-2014/GEE. Metodología para el cálculo de multas en materia de defensa de la competencia. Gerencia de Estudios Económicos Noviembre, 2014.

¹⁶ Ver Documento: Anexo III – Manual Explicativo de la Metodología para el cálculo de las multas base y la aplicación de los factores agravantes y atenuantes a utilizar en la graduación de las sanciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.



Baja	0.25 (25%)
Muy baja	0.10 (10%)

Daño: comprendidos como los perjuicios causados como consecuencia de la conducta infractora.

Ello en tanto que bajo una óptica económica se debe considerar los daños que se generan producto de las conductas ilícitas – pérdida social-, así como los recursos que se destinan para fiscalizar o determinar la existencia de tal daño¹⁷.

F: siendo los factores atenuantes o agravantes que se deduzcan en el procedimiento que modifican el monto de la multa base¹⁸.

Se precisa que el valor F sin presencia de atenuante y agravante tiene el valor de uno (1), siendo que cada agravante aumenta en cero punto veinticinco (0.25) el referido valor, y cada atenuante lo disminuye en igual cantidad.

Es preciso indicar, que, en el presente caso al no obtener la información sobre el beneficio ilícito, este Colegiado aplicará la segunda fórmula:

$$Multa = \frac{\text{daño causado}}{\text{probabilidad de detección}} \times F$$

3.3.2. Determinación de la sanción por infracción a los literales b) y c) del artículo 1 y numerales 2.1. y 2.2. del artículo 2 del Código – Sobre la obligación de los proveedores a brindar información

38. Se debe tener presente que el daño causado por la empresa de Transportes, al no verificar que la información que traslada a sus consumidores universitarios a través del tarifario, resulte ser correcta y exacta, tal como quedó acreditado en el procedimiento. En tal sentido, esta Comisión considera adecuado imponer como monto del daño causado el de 0.10 de la UIT.
39. De otro lado, en relación a la probabilidad de detección es de 1%, considerando que se detectó el hecho en mérito a la supervisión realizada por el personal del Indecopi donde se recabo documentación que evidencia que se traslada a los consumidores universitarios información que no resulta ser correcta y exacta, por ello se considera que la probabilidad de detección es muy alta.
40. En relación a la conducta infractora y de la revisión de los criterios de graduación de la sanción establecidos en el Código, la Comisión estima que en el presente caso no se presenta atenuante. No obstante, corresponde incorporar al referido monto las siguientes consideraciones con un valor de cero punto veinticinco (0.25):
 - El daño causado: entendido como el perjuicio ocasionado a los consumidores por parte de la empresa de transporte, como es no haber

¹⁷ Ver para ello: Becker, Gary. An introduction to the Principles of Morals and Legislation. In The Utilitarians. Rept. Garden City, NY: Anchor Books, (publicación original 1789).

¹⁸ La multa base está conformada por lo siguiente: Multa Base = Beneficio Ilícito / Probabilidad de detección, o Daño / Probabilidad de detección.



consignado el horario en el cual es aplicable el beneficio del pasaje universitario.

En virtud de ello, corresponde asignar al referido factor el valor 1.25.

GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN		
Daño base (DM) o Beneficio ilícito (B)	Ponderador de gravedad de la infracción cometida en función de atenuantes y agravantes (PG)	Probabilidad de detección de la conducta (P)
415	1.25	1

Resultado (B/P * PG)
519

41. Por las razones expuestas, corresponde sancionar al administrado con una multa ascendente a cero punto doce (0.12)¹⁹ Unidades Impositivas Tributarias, en tanto que la Comisión ha podido determinar que la empresa de transporte, no cumplió con lo establecido en los literales b) y c) del artículo 1 y numerales 2.1. y 2.2. del artículo 2 del Código.
42. Por otro lado, la Comisión considera que, al haberse aportado medios probatorios dirigidos a demostrar la corrección de la conducta atribuida, no corresponde aplicar los alcances del artículo 114 del Código, es decir, la imposición de medidas correctivas.

3.3.3. Determinación de la sanción respecto al deber de idoneidad

43. En atención a ello, para graduar la sanción a imponerse en el presente caso se tomará en cuenta lo siguiente:
44. En relación al daño causado, este órgano considera que debe tomarse en cuenta que el proveedor habría obtenido una ganancia ilícita al cobrar por el precio del pasaje universitario una suma mayor al 50% del precio de pasaje adulto, hecho que al no poderse determinar. En tal sentido, esta Comisión considera adecuado imponer como monto del daño causado el de 0.10 de la UIT.
45. De otro lado, en relación a la probabilidad de detección es de 1%, considerando que se detectó el hecho en mérito a la supervisión realizada por el personal del Indecopi la misma que puede ser apreciada por los consumidores afectados, por ello se considera que la probabilidad de detección es muy alta.
46. En relación a la conducta infractora y de la revisión de los criterios de graduación de la sanción establecidos en el Código, esta Comisión estima que en el presente caso no se presenta atenuante. No obstante, corresponde incorporar al referido monto las siguientes consideraciones con un valor de cero punto veinticinco (0.25):

¹⁹ Ello considerando que es el factor número más cercano, en virtud de la siguiente operación:

$$\frac{519.00}{4150 \text{ (Valor UIT)}} = 0.12$$



- El daño causado: entendido como el perjuicio ocasionado a los consumidores, en el incumplimiento de las obligaciones en materia de consumo, como es el cobro del medio pasaje que no debe exceder el 50% del pasaje adulto.
- En virtud de ello, corresponde asignar al referido factor el valor 1.25.

47. En tal sentido, de los valores antes señalados tenemos el siguiente cálculo:

GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN		
Daño base (DM) o Beneficio ilícito (B)	Ponderador de gravedad de la infracción cometida en función de atenuantes y agravantes (PG)	Probabilidad de detección de la conducta (P)
415	1.25	1

Resultado (B/P * PG)
519

48. Por las razones expuestas, corresponde sancionar al administrado con una multa ascendente a cero punto doce (0.12)²⁰ Unidades Impositivas Tributarias, en tanto que la Comisión ha podido determinar que la empresa de transporte, no cumplió con lo establecido en el artículo 19 del Código.
49. Por otro lado, la Comisión considera que, al haberse aportado medios probatorios dirigidos a demostrar la corrección de la conducta atribuida, no corresponde aplicar los alcances del artículo 114 del Código, es decir, la imposición de medidas correctivas.

IV. Decisión de la Comisión

Primero: Declarar fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra de la Empresa de Transportes Frontesur SCRL., por infracción al artículo 1 literales b) y c) y artículo 2 numerales 2.1 y 2.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no cumplió con su obligación de informar a los consumidores universitarios, a través de sus anuncios que exhiben el precio de los pasajes al interior de sus unidades vehiculares que brindan el servicio de transporte público de pasajeros, el horario en el cual es aplicable el beneficio del pasaje universitario.

Segundo: Declarar fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra de la Empresa de Transportes Frontesur SCRL., por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el cobro efectuado por la empresa por concepto del pasaje universitario, excede el 50% del pasaje adulto.

Tercero: Se dispone sancionar a la Empresa de Transportes Frontesur SCRL. por infracción al artículo 1 literales b) y c) y artículo 2 numerales 2.1 y 2.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con una multa ascendente a cero punto doce (0.12) Unidades Impositivas Tributarias²¹.

²⁰ Ello considerando que es el factor número más cercano, en virtud de la siguiente operación:

$$\frac{519.00}{4150 \text{ (Valor UIT)}} = 0.12$$

²¹ El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 2018000002947

Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ y solicitar que el pago de la misma sea dirigido al INDECOPI para lo cual deberá de indicar el Código Único de Multa detallado precedentemente. Asimismo, podrá efectuarlo en la **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL** Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI -TACNA

EXPEDIENTE N.º 025-2017/CPC-INDECOPI-TAC

Cuarto: Se dispone sancionar a la Empresa de Transportes Frontesur SCRL. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con una multa ascendente a cero punto doce (0.12) Unidades Impositivas Tributarias²².

Quinto: Se precisa que las sanciones pecuniarias serán rebajadas en 25% si los obligados consienten la presente resolución y proceden a cancelar la misma dentro del plazo de quince días (15) días hábiles de su notificación, conforme a lo establecido en el artículo 37 del Decreto Legislativo 807²³.

De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Decreto Supremo 006-2017-JUS- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General²⁴, se requiere a la Empresa de Transportes Frontesur SCRL., el cumplimiento espontáneo de las prestaciones contenidas en la presente Resolución Final, siendo que en caso de incumplimiento los actuados serán remitidos al Área de Ejecución Coactiva del Indecopi para los fines de ley.

Sexto: No imponer medida correctiva alguna en contra de la Empresa de Transportes Frontesur SCRL

Sétimo: Informar a la Empresa de Transportes Frontesur SCRL., que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación, y según lo dispuesto en el artículo 216 del Decreto Supremo 006-2017-JUS- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, contra la presente resolución procede la interposición del recurso impugnativo de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución; caso contrario, la resolución quedará consentida²⁵.

Octavo: Disponer la inscripción de Transportes Frontesur SCRL., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede

ventanilla del BANCO DE LA NACION, indicando la transacción 3711 seguido del Código Único de Multa (CUM) correspondiente.

²² **El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 2018000002949**
Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ y solicitar que el pago de la misma sea dirigido al INDECOPI para lo cual deberá de indicar el Código Único de Multa detallado precedentemente. Asimismo, podrá efectuarlo en la ventanilla del BANCO DE LA NACION, indicando la transacción 3711 seguido del Código Único de Multa (CUM) correspondiente.

²³ **DECRETO LEGISLATIVO 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.

²⁴ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS- TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 203.- 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:
1. Que se trate de una obligación de dar, hacer o no hacer, establecida a favor de la entidad.
2. Que la prestación sea determinada por escrito de modo claro e íntegro.
3. Que tal obligación derive del ejercicio de una atribución de imperio de la entidad o provenga de una relación de derecho público sostenida con la entidad.
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

²⁵ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 220. Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI -TACNA

EXPEDIENTE N.º 025-2017/CPC-INDECOPI-TAC

administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁶.

Con la intervención de los señores comisionados: Alexis Alpaca Cusicanqui; Pedro Pablo Chambi Condori; Edward Villa López.

Pedro Pablo Chambi Condori
Presidente

²⁶

LEY 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.

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

Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)

www.indecopi.gob.pe

**RESOLUCIÓN FINAL N.º 0119-2018/INDECOPI-TAC**

PROCEDENCIA : TACNA
DENUNCIANTE : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA
DENUNCIADO : EMPRESA DE TRANSPORTES MOQUEGUA TURISMO SRLTDA.¹
MATERIA : IDONEIDAD
AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
SANCIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA. TERRESTRE

Resumen: La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, declaró fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra de la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., por incumplimiento a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que incumplió con el horario de salida de la unidad vehicular de placa ZOT-960, que cubría la ruta Moquegua-Arequipa el día 26 de julio de 2017.

Asimismo, declaró el archivo del procedimiento de oficio iniciado en contra de la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., por presunta infracción al artículo 151 del Código.

Sanción:

- **Cero punto sesenta y seis (0.66) de la Unidad Impositiva Tributaria: Por infracción al artículo 19 del Código**

Tacna, 07 de mayo de 2018

I. Antecedentes

1. En mérito a lo recabado en la investigación n.º 0038-2017/PREV-INDECOPI-TAC y 0176-2017/PREV-INDECOPI-TAC y detallado en el informe 0219-2017/INDECOPI-TAC, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna inició procedimiento administrativo sancionador de oficio en contra de la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., (en adelante, Transportes Moquegua), a través de la resolución n.º 1 del 09 de noviembre de 2017, por presunta infracción a los artículos 19 y 151 del Código.
2. Con fecha 28 de noviembre de 2017, se notificó válidamente la resolución n.º 1 del 09 de noviembre de 2017 a la administrada.
3. Mediante la resolución n.º 2 del 08 de enero de 2018, se tuvo por apersonada a Transportes Moquegua, debidamente representada por la señora Julia Pilar Paquita Tohala. Asimismo, se requirió a la administrada la documentación en caso califique como micro empresa o pequeña empresa y que señale su domicilio procesal; en tal sentido, a través de la resolución n.º 3 del 23 de febrero de 2018 se tuvo por absuelto el requerimiento de información.

¹ EMPRESA DE TRANSPORTES MOQUEGUA TURISMO SRLTDA., con RUC 20534857153.
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)
www.indecopi.gob.pe

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI**

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI -TACNA

EXPEDIENTE N.º 0032-2017/CPC-INDECOPI-TAC

4. Posteriormente, la Secretaria Técnica emitió el informe n.º 0064-2018/INDECOPI-TAC, del 09 de abril de 2018, recomendando se declare fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra de la administrada por presunta infracción a los artículos 19 y 151 del Código.

II. Cuestiones en discusión

5. Luego del estudio y análisis del expediente, conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar:
- (i) Si Transportes Moquegua infringió lo dispuesto en los artículos 19 y 151 del Código;
 - (ii) Si corresponde imponer medidas correctivas de oficio a la administrada;
 - (iii) La sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad, caso contrario, disponer el archivo del procedimiento.

III. Análisis

3.1 Cuestión Previa

3.1.1 Sobre el recurso de apelación presentado contra el Informe de Instrucción n.º 0064-2018/INDECOPI-TAC

6. A través del escrito del 26 de abril de 2018, la administrada presentó recurso de reconsideración contra el Informe n.º 0064-2018/INDECOPI-TAC, del 09 de abril de 2018, en ese sentido, corresponde a este Colegio desestimar el recurso y considerarlo como alegato, en tanto que la resolución n.º 4 no es susceptible de impugnación.²

3.2 Marco legal aplicable

3.2.1 Respecto a la presunta infracción al deber de idoneidad

7. En el artículo 18 del Código³ se establece que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, ello en función a lo que se le hubiera ofrecido al consumidor, 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.

² DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI – DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
V. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD
5.6. Informe final de instrucción

De conformidad con lo señalado en artículo 235.5 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444, en los procedimientos administrativos a instancia de la autoridad la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción el mismo que será notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo improrrogable no menor de cinco (5) días hábiles.

³ 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.

8. En el artículo 19 de la referida norma⁴, se establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
9. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable. (subrayado añadido).

3.2.2 Respecto a la presunta infracción de no contar con el aviso del libro de reclamaciones

10. El artículo 151 del citado Código⁵ establece que los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.
11. Según lo establecido en el artículo 3 numeral 3.3 y 3.4 del Decreto Supremo 011-2011-PCM⁶ el reclamo es la manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; mientras que la queja vendría a ser una manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor.

⁴ **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.
(...)

⁵ **LEY 29571-CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 151. Exhibición del libro de reclamaciones
A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

⁶ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM - REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, MODIFICADO POR DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM**
Artículo 3. Definiciones
3.3. Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.
3.4. Queja: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

12. Asimismo, el artículo 5 del Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el artículo 1 del Decreto Supremo 006-2014-PCM⁷, en su último párrafo establece que un reclamo se considera como no presentado si el consumidor no consigna como mínimo su nombre, DNI, dirección o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle del mismo. Por lo tanto, si el consumidor no señala alguno de los datos mencionados no sería obligación del proveedor dar respuesta al reclamo.
13. Además, el artículo 6 del Reglamento, señala como responsabilidad del proveedor que los reclamos que se registren en el Libro de Reclamaciones determinan la obligación de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario, mediante comunicación escrita, la que puede ser efectuada vía carta y/o correo electrónico.

3.3 Aplicación al caso concreto

3.3.1 Respecto al deber de idoneidad

14. En virtud a los hechos, la Secretaría Técnica imputó como presunto hecho infractor el siguiente:

«(...)

Primero: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador de oficio en contra de la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., por el siguiente hecho:*

(i) La EMPRESA DE TRANSPORTES MOQUEGUA TURISMO SRLTDA, no habría brindado un servicio idóneo a los consumidores, pasajeros de la unidad vehicular de plaza ZOT-960 con destino hacia la ciudad de Arequipa el día 26 de julio de 2017, en tanto que a través de la diligencia efectuada en sus instalaciones ubicado en Av. Manuel Camilo de la Torre 420, Moquegua, se verificó que la citada unidad, tenía como hora de salida programada a las 11:00 horas, no obstante, salió del establecimiento a las 11:20 horas, con un total de 20 minutos de retraso lo cual podría constituir presunta infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(...)».

⁷ DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM - REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, MODIFICADO POR DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM

Artículo 5. Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI).

En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.

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

Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)

www.indecopi.gob.pe

15. En el presente caso, la administrada mediante su escrito de descargos de fecha 06 de diciembre de 2017, señaló como argumento principal que:
- (i) No desconocen el retraso ocurrido, empero, indicó que existen diversos factores que han contribuido en la demora de la salida del bus, como la realización de los actos de fiscalización ejecutados por el personal inspector de la SUTRAN, sin los cuales no se puede abandonar las instalaciones del terminal terrestre; y,
 - (ii) otra causa de demora pudo haberse debido al envío de carga de encomiendas a la ciudad de Arequipa, así como el lapso prudente que otorgan para poder hacer uso de los servicios higiénicos, así como la considerable afluencia de pasajeros que abordan a última hora.
16. Del mismo modo, la administrada mediante su escrito del 26 de abril de 2018, señaló lo siguiente:
- (i) Que, dentro de las condiciones del contrato de servicio de transporte figura en el reverso de los boletos, la estipulación señalada para el abordaje de una tolerancia de 30 minutos, ello en razón de que la Directiva 011-2009-MTC/15, aprobada mediante la Resolución 3097-2009-MTC/15, establece el protocolo de intervención de fiscalización de campo del servicio de transporte terrestre de personas, mercancías y mixto, siendo que en todas sus modalidades establece en su punto 4.5 y 4.6 un máximo de tolerancia de hasta 30 minutos de las horas de conducción, entre el inicio y la llegada al destino de viaje; y,
 - (ii) sobre la hora de partida del bus que motivó el inicio del procedimiento, estuvo programado a las 11:00 horas, siendo que el bus partió del terminal a las 11:20 horas; es decir, dentro de la tolerancia que la normativa especial del sector dispone, consecuentemente no existe infracción.
17. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que el acta de la inspección del 26 de julio de 2017, se elaboró en observancia del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General⁸; en ese sentido, conforme el medio probatorio antes referido (se reproduce a continuación) y los alegatos del administrado, tenemos que es un hecho no controvertido que el bus salió con veinte minutos de retraso.

(...)

REFERENTE A LA INFORMACIÓN Y HORARIO DE SALIDA DEL BUS

Placa del vehículo inspeccionado: ZOT-960

⁸ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS - T.U.O. DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 165. Elaboración de actas

165.1 Las declaraciones de los administrados, testigos y peritos son documentadas en un acta, cuya elaboración sigue 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.

2. Cuando las declaraciones o actuaciones fueren grabadas, por consenso entre la autoridad y los administrados, el acta puede ser concluida dentro del quinto día del acta, o de ser el caso, antes de la decisión final.

3. Los administrados pueden dejar constancia en el acta de las observaciones que estimen necesarias sobre lo acontecido durante la diligencia correspondiente.

165.2 En los procedimientos administrativos de fiscalización y supervisión, los administrados, además, pueden ofrecer pruebas respecto de los hechos documentados en el acta.

(Texto modificado según el Artículo 2 Decreto Legislativo N° 1272)

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

Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)

www.indecopi.gob.pe



Hora de salida que informa la empresa supervisada	11:00 hrs.
Medio a través del que se informa el horario de salida: Mediante perifoneo del terminal	
Hora efectiva de salida del bus (horario de partida)	11:20 hrs.
(...)	

18. Ahora, conforme se indicó en el escrito del 6 de diciembre de 2017, la administrada alegó entre otros, lo siguiente:

«(...) hecho aislado acontecido el 26 de Julio del 2017, el que como empresa no vamos a negar éste hecho, pues la verificación efectivamente se realizó, sin embargo, deseamos hacer de vuestro conocimiento, que existen diversos factores que han contribuido a la demora en la salida del bus, verbigracia: La realización de los actos de fiscalización ejecutados por el personal inspector de la SUTRAN, sin los cuales el bus no puede abandonar las instalaciones del terminal terrestre, una de las principales causas contributivas para la demora señalada, radica en el tiempo utilizado para que operen los controles aduaneros en el Sector denominado Tomasiri, por otra parte ésta también pudo haberse debido a que se debe enviar la carga de encomiendas a la ciudad de Arequipa, también se utiliza un lapso prudente para el uso de los servicios higiénicos del Terminal Terrestre de Moquegua, ya que los usuarios procedentes de la Ciudad de Tacna deben satisfacer sus necesidades básicas. Consideramos importante resaltar que por la fecha indicada (26/07/2017) la afluencia de pasajeros es considerable y muchos de éstos se presentan a última hora, esto se debe a la proximidad de las Fiestas Patrias, entre otros aspectos que por única vez hicieron un lapso medianamente considerable para la salida del referido bus (...).»

19. En relación a los referidos argumentos, este Colegiado conviene en precisar que, el administrado no identificó cuál de todos los hechos de probable ocurrencia se produjeron el día 26 de julio 2017 y que generaron el retraso alegado; sumado a ello, no ofreció medio probatorio alguno que los respalde; en ese sentido, la sola afirmación de los hechos no genera convicción a este Colegiado, más aun considerando que el acta de inspección fue válidamente suscrita por un representante de Transportes Moquegua sin consignar observación adicional sobre los eventos que generaron u ocasionaron la demora en la salida del bus; por lo que se desestima tal argumento.
20. Adicionalmente, tenemos que un consumidor que contrata un servicio de transporte con un horario de partida determinado⁹, espera que éste se respete y que el proveedor actúe en forma programada para no afectar los viajes previstos¹⁰.
21. Ahora bien, Transportes Moquegua, en su escrito del 26 de abril de 2018, indicó que dentro de las condiciones del contrato de servicio de transporte figura en el

⁹ Resolución 1235-2013/SPC-INDECOPI, numeral 34, (ii) Respecto de la obligación de cumplir con el horario de salida ofrecido a los consumidores; procedimiento seguido por la Comisión de Protección al Consumidor contra la Empresa de Transportes Yungay Express S.R.L.

¹⁰ **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:
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.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)

www.indecopi.gob.pe

reverso de los boletos, la estipulación señalada para el abordaje de una tolerancia de 30 minutos, ello en razón de que la Directiva 011-2009-MTC/15, aprobada mediante la Resolución 3097-2009-MTC/15, establece el protocolo de intervención de fiscalización de campo del servicio de transporte terrestre de personas, mercancías y mixto, siendo que en todas sus modalidades establece en su punto 4.5 y 4.6 un máximo de tolerancia de hasta 30 minutos de las horas de conducción, entre el inicio y la llegada al destino de viaje.

22. Sobre ello, se debe tener presente, que la Directiva N.º 011-2009-MTC/15, es de aplicación exclusiva y obligatoria para todos los inspectores de transporte de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y los inspectores regionales homologados por la Dirección General de Transporte Terrestre, no siendo la referida norma de aplicación para el Indecopi. Asimismo, el artículo 4.5 y 4.6 del referido reglamento, es para supervisar el horario de conducción de los choferes, mas no el horario de la salida de buses.
23. En esa línea, es importante mencionar que el artículo 20 de la Ley 27181 - General de Transporte y Tránsito Terrestre, reconoce al Indecopi como autoridad competente¹¹ en materia de transporte y tránsito terrestre, con potestades sancionadoras de las conductas que constituyan infracciones al deber de idoneidad, al deber de información o impliquen riesgos injustificados o no advertidos para la salud o seguridad de los consumidores o de sus bienes, entre otros.
24. En esa línea, el artículo 12 del Decreto Supremo 0017-2009-MTC – Reglamento Nacional de Administración de Transporte¹², establece que el Indecopi tiene competencia exclusiva en la fiscalización del servicio de transporte terrestre de acuerdo a sus competencias y facultades en materia de acceso al mercado, libre competencia, defensa de los derechos del consumidor y sobre los demás temas que de acuerdo a la normatividad vigente les corresponde.
25. Sobre el particular, la Comisión considera que, si bien la Directiva N.º 011-2009-MTC/15, estipula que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Transporte Terrestre tiene competencia para fiscalizar el servicio de las empresas de transporte terrestre de personas, mercancías y mixto en todas sus modalidades, en el presente caso se analiza y protege el interés de los consumidores, de tal manera que el servicio de transporte cubra

¹¹ **LEY 27181 - LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO TERRESTRE**
Artículo 20.- De las competencias del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

20.1 Son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.

¹² **DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC - APRUEBAN REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE**
Artículo 12.- Competencia exclusiva de la fiscalización

12.1 La fiscalización del servicio de transporte, de acuerdo a la Ley, es función exclusiva de la autoridad competente en el ámbito de su jurisdicción, salvo que por otra norma con el mismo rango disponga lo contrario. Es posible delegar la supervisión del servicio de transporte a entidades privadas debidamente autorizadas.

12.2 A la autoridad policial le compete prestar la colaboración y auxilio a la función fiscalizadora que desarrolla la autoridad competente, además de ejercer las funciones en materia de tránsito que por la normatividad vigente le corresponden.

12.3 Al INDECOPI, le corresponde actuar de acuerdo a sus competencias y facultades en materia de acceso al mercado, libre competencia, defensa de los derechos del consumidor y sobre los demás temas que de acuerdo a la normatividad vigente les corresponde.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)

www.indecopi.gob.pe

las expectativas que razonablemente pudieron generar, bien jurídico distinto al que protege la referida institución.

26. En consecuencia, de acuerdo a los hechos verificados en el procedimiento se acreditó que Transportes Moquegua, no cumplió con el horario de salida de la unidad vehicular de placa ZOT-960 con destino a la ciudad de Arequipa el día 26 de julio de 2017; por lo que corresponde declarar fundado el procedimiento por infracción al artículo 19 del Código.

3.3.2 Respecto al deber de contar con el aviso del libro de reclamaciones

27. Del mismo modo, la Secretaría Técnica mediante la resolución n.º 1 del 09 de noviembre de 2017 inicio procedimiento de oficio en contra de Transportes Moquegua, por la presunta comisión del siguiente hecho:

«(...)

Primero: Iniciar procedimiento administrativo sancionador de oficio en contra de la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., por el siguiente hecho:

(...)

(ii) En la diligencia de inspección realizada el 26 de julio de 2017, en el establecimiento comercial de **EMPRESA DE TRANSPORTES MOQUEGUA TURISMO SRLTDA**, ubicado en la Av. Manuel Camilo de la Torre 420 de la ciudad de Moquegua, se verificaría que no contaría con el aviso del libro de reclamaciones; lo cual podría constituir infracción a lo establecido en el artículo 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(...)

28. Al respecto se debe tener presente, que la administrada no presentó descargos sobre esta imputación; siendo que, recién en su escrito del 26 de abril de 2018, argumentó entre otros, lo siguiente:
- (i) Su representada cuenta con el libro de reclamaciones, asimismo, tienen el aviso respectivo; en ese sentido, el haberse consignado que el anuncio se encuentra fuera del alcance los usuarios, constituye un error de apreciación;
 - (ii) se inobservó el principio de interdicción de la arbitrariedad, conforme el artículo 12 del Decreto Legislativo 757 – Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada; y,
 - (iii) no se habrían actuado pruebas idóneas, conforme el Código Procesal Civil y las disposiciones del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
29. Sobre ello, resulta oportuno evaluar el medio probatorio que sustenta la imputación efectuada por la Secretaría Técnica; esto es, el acta de inspección del 26 de julio de 2017, en la cual se precisó lo siguiente:

AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL ESTABLECIMIENTO		
CUENTA CON AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	() SI	(X) NO
EL AVISO SE ENCUENTRA UBICADO EN UN LUGAR VISIBLE Y ACCESIBLE AL	() SI	(X) NO



PÚBLICO

SE ADJUNTA (1) FOTOGRAFÍAS

30. Al respecto, este Colegiado estima que dicha acta presenta una inconsistencia; en tanto que, si bien se consignó que no se contaba con el aviso del libro de reclamaciones; posteriormente, se precisó que el aviso (con el cual presuntamente no se contaba), no estaba ubicado en un lugar visible y accesible al público; sumado a ello, debe estimarse que se recabó una vista fotográfica de un anuncio pegado en una mampara de vidrio¹³.
31. En ese sentido, al amparo del principio de presunción de licitud¹⁴, la Comisión estima que corresponde disponer el archivo del procedimiento, puesto que, los medios probatorios obrantes en el expediente no acreditan que efectivamente el administrado no hubiese implementado en su establecimiento comercial ubicado en la Av. Manuel Camilo de la Torre 420 de la ciudad de Moquegua, con el aviso del libro de reclamaciones.
32. Por último, en la medida que se está disponiendo el archivo del procedimiento sobre dicho extremo, carece de relevancia emitir pronunciamiento sobre los argumentos restantes del administrado sobre la presente infracción.

3.4 De las medidas correctivas

33. El artículo 249 del Decreto Supremo 006-2017-JUS- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior¹⁵.
34. Juan Carlos Morón Urbina, comentando tal normativa, precisa que *«las medidas de reposición, son aquellas que tienen por objeto retomar o restituir al estado inmediatamente anterior a la comisión de la infracción administrativa de las cosas, por considerar que corresponde a una situación legal correcta (...)»*¹⁶.

¹³ Ver a folios 15 del expediente.

¹⁴ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS - T.U.O. DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

(...)

¹⁵ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS- TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 249. Determinación de la responsabilidad

249.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

249.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

(Texto modificado según el Artículo 2 Decreto Legislativo N° 1272)

(...)

¹⁶ **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Pág. 785. Décima edición 2014, Gaceta Jurídica

(...)

35. Al respecto, corresponde ordenar a Transportes Moquegua que, cumpla de manera inmediata y permanente con los horarios de viaje en los términos programados e informados a sus consumidores de los servicios que brinda en el Terminal Terrestre de la ciudad de Moquegua.

3.5 Graduación de la sanción

3.5.1 Marco Legal

36. El artículo 110 del Código establece que las infracciones según lo dispuesto por el artículo 108 del citado texto pueden ser sancionadas con una amonestación, o multa de hasta cuatrocientas cincuenta (450) unidades impositivas tributarias, siendo calificadas como leves, graves, y muy graves¹⁷.
37. De otro lado, el artículo 112 del Código establece que al momento de graduar la sanción, la Comisión podrá tener en consideración criterios como el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de detección, el daño resultante, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁸.
38. De conformidad con lo establecido por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, se tiene que, para la determinación de la multa a imponer, debe considerarse el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
39. Cabe precisar que, excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible estimar o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá remplazar el beneficio ilícito por el daño, en la determinación de la multa¹⁹.

¹⁷ **LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110. Sanciones administrativas
El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
(...)

¹⁸ **LEY 29571- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112. Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

¹⁹ **DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM - DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL**
ÚNICA.- Factores para la determinación de las multas del INDECOPI
Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el presente Reglamento respecto de las sanciones a aplicar de conformidad con los Anexos IV y V referido al Libro de Reclamaciones, los factores que deberán tenerse en cuenta para la determinación de la multa a imponer por parte de los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las demás infracciones sancionables dentro del ámbito de su competencia, son el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
Excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible de estimar o éste sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá remplazar el beneficio ilícito por el daño, en la determinación de la multa.
(...)

40. Lo anterior, es posible plasmarlo en las siguientes formulas económicas:

Fórmula n.º 1

$$Multa = \frac{\text{beneficio ilícito}}{\text{probabilidad de detección}} \times F$$

Fórmula n.º 02

$$Multa = \frac{\text{daño causado}}{\text{probabilidad de detección}} \times F$$

Donde:

Beneficio ilícito: entendido como la ganancia ilícita que obtuvo el infractor como consecuencia de cometer la conducta ilícita, es decir, aquel beneficio que no se hubiese registrado bajo las condiciones normales, en caso no se hubiera cometido la falta.

Este puede presentarse en tres modalidades: beneficio ilícito puro (BIP), cuando las ganancias se han concretado; beneficio ilícito esperado (BEP) cuando las ganancias ilícitas aún no se materializan; y, beneficio ilícito extraordinario (BIE) cuando se detectó la infracción, pero las ganancias derivadas se encuentran en relación con la pérdida económica ocasionada a otros agentes económicos²⁰.

Probabilidad de detección: esta se encuentra asociada conceptualmente, a la identificación de conductas ilegales, siendo que, a una mayor dificultad de detección, mayor será la multa, en tanto que el infractor tiene beneficios para su comisión.

La probabilidad de detección del incumplimiento, al ser un denominador en la fórmula del cálculo de la multa, incrementa su respectiva magnitud; mientras más probable sea detectar un incumplimiento, las sanciones asociadas serán más bajas; asimismo, las infracciones tenderán a aumentar cuando potenciales infractores perciban que existe una baja probabilidad de detección²¹.

Estimando que la probabilidad de detección debe ser entre 0.10 – 1.00, siendo los límites mínimos y máximos establecidos a efectos de evitar sanciones que no tengan un carácter disuasivo (multa impuesta menor a la multa óptima) o cuyo monto tenga como efecto la salida del mercado del proveedor (multa impuesta mayor a la multa óptima).

Nivel de probabilidad	Valor de la probabilidad
Muy alta	1 (100%)
Alta	0.75 (75%)
Media	0.50 (50%)
Baja	0.25 (25%)
Muy baja	0.10 (10%)

²⁰ Para mayor información, ver Documento de Discusión n.º 02-2014/GEE. Metodología para el cálculo de multas en materia de defensa de la competencia. Gerencia de Estudios Económicos Noviembre, 2014.

²¹ Ver Documento: Anexo III – Manual Explicativo de la Metodología para el cálculo de las multas base y la aplicación de los factores agravantes y atenuantes a utilizar en la graduación de las sanciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.



Daño: comprendidos como los perjuicios causados como consecuencia de la conducta infractora.

Ello en tanto que bajo una óptica económica se debe considerar los daños que se generan producto de las conductas ilícitas – pérdida social-, así como los recursos que se destinan para fiscalizar o determinar la existencia de tal daño²².

F: siendo los factores atenuantes o agravantes que se deduzcan en el procedimiento que modifican el monto de la multa base²³.

Se precisa que el valor F sin presencia de atenuante y agravante tiene el valor de uno (1), siendo que cada agravante aumenta en cero punto veinticinco (0.25) el referido valor, y cada atenuante lo disminuye en igual cantidad.

3.5.2 Respecto a la obligación de brindar un servicio idóneo

41. En el Informe n.º 0064-2018/INDECOPI-TAC, la Secretaría Técnica propuso una sanción de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, considerando para ello lo siguiente:
 - (i) Se estimó la multa en función del daño causado, cuantificándolo en cero punto cincuenta (0.50) de la Unidad Impositiva Tributaria;
 - (ii) una probabilidad de detección de cero punto setenta y cinco (0.75); y,
 - (iii) la presencia de dos agravantes con un valor de cero punto veinticinco (0.25) cada una.
42. Sobre ello, contrariamente a lo sostenido por la Secretaría Técnica, la Comisión estima que, para graduar la sanción debe estimarse el beneficio ilícito; entendido éste, como la ganancia ilícita que obtuvo el infractor como consecuencia de cometer la conducta ilícita, es decir, aquel beneficio que no se hubiese registrado bajo las condiciones normales, en caso no se hubiera cometido la falta²⁴.
43. Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor n.º 3²⁵ y la Sala Especializada en Protección al Consumidor²⁶, han validado que, para la determinación del beneficio ilícito señalado precedentemente, puede recurrirse a un parámetro objetivo, dicho parámetro objetivo es la remuneración del personal capacitado encargado de verificar que las unidades de transporte cumplan con el horario informado a los consumidores²⁷.

²² Ver para ello: Becker, Gary. An introduction to the Principles of Morals and Legislation. In The Utilitarians. Rept. Garden City, NY: Anchor Books, (publicación original 1789).

²³ La multa base está conformada por lo siguiente: Multa Base = Beneficio Ilícito / Probabilidad de detección, o Daño / Probabilidad de detección.

²⁴ Para mayor información, ver Documento de Discusión n.º 02-2014/GEE. Metodología para el cálculo de multas en materia de defensa de la competencia. Gerencia de Estudios Económicos Noviembre, 2014.

²⁵ Ver Resolución 0051-2016/CC3, recaída en el expediente n.º 0086-2015/CC3.

²⁶ Ver Resolución 1535-2009/SC2-INDECOPI, recaída en el expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA.

²⁷ Similar consideración es utilizada por la Comisión de Protección al Consumidor n.º 1 - Sede Central, ver Resolución Final n.º 1030-2015/CC1, recaída en el expediente N.º 937-2014/CC1.

44. Es importante mencionar que no se está afirmando que la entidad carezca de dicho personal. Lo que se está afirmando es que la remuneración de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito esperado como consecuencia de la infracción administrativa.
45. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, la remuneración mensual promedio de un empleado en servicios de transporte en empresas con más de cien pero menos de quinientos trabajadores²⁸, es de S/1647.00 soles²⁹.
46. De otro lado, en relación a la probabilidad de detección es 0.75, toda vez que el incumplimiento en los horarios programados para la salida de buses no es fácilmente perceptible, siendo detectada en el marco de las actividades de fiscalización.
47. En relación a la conducta infractora y de la revisión de los criterios de graduación de la sanción establecidos en el Código, la Comisión estima lo siguiente:

Atenuantes (-0.25)	Agravante (0.25+)
No hay atenuante.	Los efectos en el mercado: de generalizarse esta conducta, se reduciría la confianza de los consumidores en el cumplimiento de los horarios de las empresas de transporte, debiéndose considerar que uno de los factores relevantes de consideración en este tipo de relaciones de consumo, es el horario de viaje programado.

48. En virtud de ello, corresponde asignar al referido factor el valor 1.50

GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN		
Daño base (DM) o Beneficio ilícito (B)	Ponderador de gravedad de la infracción cometida en función de atenuantes y agravantes (PG)	Probabilidad de detección de la conducta (P)
1647	1.50	0.75

²⁸ Se aprecia que la administrada cuenta con más de 100 pero menos de 500 trabajadores declarados ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria:

CANTIDAD DE TRABAJADORES Y/O PRESTADORES DE SERVICIO DE 20534857153 - EMPRESA DE TRANSPORTES MOQUEGUA TURISMO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA			
La información mostrada a continuación corresponde a lo declarado por el contribuyente en la Planilla Electrónica o PLAME ante la SUNAT. La información presentada corresponde a los 12 últimos periodos vencidos al mes anterior al día de la consulta.			
Información de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio			
Periodo	Nº de Trabajadores	Nº de Pensionistas	Nº de Prestadores de Servicio
2017-04	137	0	0
2017-05	140	0	0
2017-06	131	0	0
2017-07	144	0	0
2017-08	145	0	0
2017-09	136	0	0
2017-10	134	0	0
2017-11	115	0	0
2017-12	121	0	0
2018-01	115	0	0
2018-02	112	0	0
2018-03	308	0	0

²⁹ Documento denominado Planillas Electrónicas (sector privado) - Informe Comparativo 2014-2015, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Disponible en el portal institucional: <http://www.mintra.gob.pe/mostrarResultado.php?id=1015&tip=8>. Ver cuadro C – 18.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI -TACNA

EXPEDIENTE N.º 0032-2017/CPC-INDECOPI-TAC

**Resultado (B/P *
PG)**

2745.00

49. Por las razones expuestas, corresponde sancionar a la administrada con una multa ascendente a cero punto sesenta y seis (0.66)³⁰ de la Unidad Impositiva Tributaria.
50. Es oportuno resaltar que, en atención del principio de predictibilidad reconocido por el Decreto Supremo 006-2017-JUS- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General³¹, la Sala ha sostenido que, el retraso aproximado de diez (10) minutos implica la imposición de una sanción de amonestación, mientras que retrasos cuantitativamente superiores, generan la imposición de una sanción económica³².
51. Asimismo, ha establecido que incumplimientos aproximados y mayores de treinta (30) minutos generan la imposición de una sanción de una (1) Unidad Impositiva Tributaria³³; por tanto, tenemos que retrasos mayores de diez (10) minutos y menores de treinta (30) minutos, deben ser sancionados proporcionalmente; en ese sentido, la multa impuesta observa el referido principio.

³⁰ Ello considerando que es el factor número más cercano, en virtud de la siguiente operación:

$$\frac{2745.00}{4150 \text{ (Valor UIT)}} = 0.66$$

³¹ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS- TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

³² Se precisó en la Resolución 3023-2015/SPC-INDECOPI, recaída en el expediente n.º 203-2014/CPC-INDECOPI-LAM, lo siguiente:

«33. De otro lado, esta Sala considera que si bien la conducta infractora verificada en el presente procedimiento afectó las expectativas de los consumidores, dicha infracción no presenta una magnitud tal que justifique la multa de la cuantía ordenada por la Comisión, considerando que el retraso incurrido por la Tepsa fue sólo de diez (10) minutos, situación que diferiría si se tratara de una demora de veinte (20) o treinta (30) minutos; por lo que esta instancia considera que una sanción de multa como la impuesta por la Comisión resulta desproporcionada».

(...)

³³ Resolución 0654-2016/SPC-INDECOPI, recaída en el expediente n.º 001-2015/CPC-INDECOPI-SAM

«(...)

36. Adicionalmente, conviene señalar que conforme a lo sostenido en la Resolución 3023-2015/SPC-INDECOPI del 28 de setiembre de 2015 a través de la cual este Colegiado indicó que ante el retraso de veinte (20) o treinta (30) minutos en la partida de un bus, corresponde la imposición de una sanción de multa efectiva, la naturaleza de la sanción graduada por la Comisión se condice con la conducta analizada, en la medida que esta fue una multa de 1 UIT, debido a que el retraso verificado fue de aproximadamente treinta (30) minutos.

(...))»

Resolución 0657-2016/SPC-INDECOPI, recaída en el expediente 005-2015-PAS/CPC-INDECOPI-LAM

«(...)

38. Asimismo, debe considerarse que la demora en cuestión fue de treinta (30) minutos, un lapso de tiempo considerable que justifica el monto de la multa impuesta, situación que diferiría si se tratara de una demora de diez (10) minutos, tal como ha indicado la Sala en un pronunciamiento anterior.

(...))»

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

Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Central Telefónica Línea gratuita 0-800-44040 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un teléfono fijo) o (01) 224 7777 + opción 6 + Anexo 5205 (desde un celular)

www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI -TACNA

EXPEDIENTE N.º 0032-2017/CPC-INDECOPI-TAC

IV. Decisión de la Comisión

Primero: Declarar fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra de la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que incumplió con el horario de salida programado de su unidad vehicular de placa ZOT-960 que cubrió la ruta Moquegua– Arequipa.

Segundo: Disponer el archivo del procedimiento de oficio iniciado por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en contra de la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA, por presunta infracción al artículo 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Tercero: Se dispone sancionar a la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con una multa ascendente a cero punto sesenta y seis (0.66) de la Unidad Impositiva Tributaria³⁴.

Cuarto: Se precisa que la sanción pecuniaria será rebajada en 25% si el obligado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma dentro del plazo de quince días (15) días hábiles de su notificación, conforme a lo establecido en el artículo 37 del Decreto Legislativo 807³⁵.

De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Decreto Supremo 006-2017-JUS- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General³⁶, se requiere a la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., el cumplimiento espontáneo de las prestaciones contenidas en la presente Resolución Final, siendo que en caso de incumplimiento los actuados serán remitidos al Área de Ejecución Coactiva del Indecopi para los fines de ley.

Quinto: Ordenar en calidad de medida correctiva a la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., que, a partir del día siguiente de notificado con la presente resolución, cumpla de manera inmediata y permanente con los horarios de viaje en los términos programados e informados a sus consumidores de los servicios que brinda en el Terminal Terrestre de la ciudad de Moquegua.

³⁴ El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 20180000004669
Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ y solicitar que el pago de la misma sea dirigido al INDECOPI para lo cual deberá de indicar el Código Único de Multa detallado precedentemente. Asimismo, podrá efectuarlo en la ventanilla del BANCO DE LA NACIÓN, indicando el número de transacción 3711 y el Código Único de Multa correspondiente.

³⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 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.

³⁶ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS- TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 203. 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:
1. Que se trate de una obligación de dar, hacer o no hacer, establecida a favor de la entidad.
2. Que la prestación sea determinada por escrito de modo claro e íntegro.
3. Que tal obligación derive del ejercicio de una atribución de imperio de la entidad o provenga de una relación de derecho público sostenida con la entidad.
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI -TACNA

EXPEDIENTE N.º 0032-2017/CPC-INDECOPI-TAC

Sexto: Informar a la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación, y según lo dispuesto en el artículo 216 del Decreto Supremo 006-2017-JUS- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, contra la presente resolución procede la interposición del recurso impugnativo de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución; caso contrario, la resolución quedará consentida³⁷.

Séptimo: Disponer la inscripción de la Empresa de Transportes Moquegua Turismo SRLTDA., 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 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor³⁸.

Con la intervención de los señores comisionados: Alexis Alpaca Cusicanqui; Pedro Pablo Chambi Condori y Edward Villa López.

Pedro Pablo Chambi Condori
Presidente

³⁷ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 220. Acto firme

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

³⁸ **LEY 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.