

La ley y el medio pasaje

Autor: Marcia Anton Perez

Publicado: 28/04/2018*

La ley 26271 que regula el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, entre ellos, el pasaje universitario, entró en vigencia el 01 de enero de 1994 con el objeto de dar un descuento en la tarifa a miembros de la policía nacional, miembros del cuerpo de bomberos voluntarios, alumnos universitarios, de institutos superiores -cuya duración no sea menor de seis semestres académicos- y escolares. En este caso quiero enfocarme en el beneficio de medio pasaje que a través de esta ley es dado a los estudiantes universitarios de Lima Metropolitana y que muchas empresas de transportes no cumplen protegiéndose con un tarifario dentro de sus unidades que no muestran una información clara y generan confusión.

Planteamiento del problema

La Ley 26271 en su Artículo tercero especifica que “el precio del pasaje universitario, en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder de 50% del precio del pasaje adulto.” Sin embargo, se observa en los diferentes microbuses de las distintas empresas de transporte público una ambigüedad tangible al momento de la interpretación en la publicación de sus tarifas, hecho que produce variedad de tarifas y en ocasiones maltrato por los cobradores de este servicio. En su mayoría los estudiantes al presentar el carné universitario esperamos se nos aplique la tarifa con descuento regulado por ley, pero en ocasiones nos quieren cobrar un pasaje inclusive mayor a la tarifa del pasaje regular. Algunas empresas toman la iniciativa de dividir la tarifa del pasaje en urbano, interurbano y directo, mientras que otras prefieren tomar una tarifa general.

¿Cuál es el marco normativo que defiende mis derechos como consumidor?

La Ley 27332, Ley marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, señala en su Capítulo II, inciso 2.2 que “La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible...” Desde ya, podemos ver que la información presentada por una de las dos empresas no está siendo clara por lo que se deduce un incumplimiento a la norma.

Asimismo, en el artículo VI de la misma ley referida a las Políticas Públicas, inciso 3 dice: “El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado; y buscan que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes”. De esta forma el Estado además de proteger al consumidor, también protege al mercado en su libre competencia.

¿Cuáles son los organismos que tienen a su cargo supervisar a las empresas de transporte público?

OSITRAN creado por ley 26917, es el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público creado en enero de 1998. Es un organismo público, descentralizado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. Este organismo tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios.

OSITRAN cumple diversas funciones como son normativa, reguladora, supervisora, fiscalizadora y sancionadora, así como de solución de controversias y atención de reclamos, siempre que no se encuentren dentro de la competencia de Indecopi. Es OSITRAN quien tiene la responsabilidad de cuidar que las empresas de transporte público operen acorde a la normativa legal, tiene la potestad de establecer sanciones y en caso de reclamos actuar como conciliador hasta la resolución del conflicto dentro de la vía administrativa de su competencia.

INDECOPI es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, fue creado en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868. Tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa (Decreto Legislativo No 1033). Indecopi posee estructura orgánica administrativa y funcional. Su estructura orgánica funcional establece comisiones entre las cuales está la Comisión de Protección al Consumidor.

Las funciones generales que cuenta son resolutivas, cautelares y ejecutivas, sancionadoras, inhibitorias, administrativas, de denuncias, conciliatorias, consultivas. El Decreto Legislativo 788, permite la descentralización del Indecopi a través de la delegación de sus funciones sin limitar la facultad de sus organismos para conocer de oficio, y cuando lo considere necesario, los expedientes que tratan materias de sus respectivas competencias.

Para este efecto los organismos designados (instituciones o entidades públicas que garantizan la total independencia de su actuación) cuentan con un plazo de (5) cinco días útiles, desde que tomen conocimiento del pronunciamiento emitido por la entidad delegada para que, de oficio y con expresión de causa, procedan a su rectificación. Transcurrido dicho plazo sin que medie pronunciamiento por parte del respectivo órgano funcional del Indecopi, quedaría firme la resolución de primera instancia emitida por la entidad delegada, quedando expedido el derecho del interesado para planear los recursos impugnatorios que le concede la Ley.

Sin duda Indecopi asume la responsabilidad de mediador entre proveedores y consumidores, siendo en nuestros días una importante institución que ha resuelto un gran número de reclamos.

¿Cómo opera el Estado para solucionar un reclamo expedido por el consumidor?

El Art. 65 de la Constitución Política del Perú dice: “El Estado defiende los intereses de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre

los bienes o servicios que se encuentran a su disposición en el mercado...”. Siendo la Constitución la carta magna de nuestro país y por ende su normatividad de cumplimiento exigible. Ya que de ella se desprenden leyes como por ejemplo la Ley 27332- Ley marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos- en donde el inciso 6 indica “El estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución del conflicto y la reparación de daños”. Igualmente, facilita el acceso a las acciones para intereses colectivos y difusos.

En este aspecto los organismos reguladores operan como medio para solución de conflictos entre proveedor y consumidor, de esta manera se protege la actuación de la libertad de mercado y los intereses de los consumidores.

Conclusión

Es cierto que a finales de la década de los 90 surgieron instituciones para poner fin a los distintos abusos por parte de proveedores y usuarios a través de una serie de normas que aparecieron por necesidad de prontas soluciones ante un agotado y lento proceso judicial. El sector transporte no ha sido la excepción a los problemas de grandes abusos. La ley es clara; sin embargo, muchos medios de transporte no muestran una información transparente, ateniendo la ley a su beneficio. Es nuestra responsabilidad como usuarios -consumidores- exigir el cumplimiento de nuestros derechos establecidos en el código de Protección y Defensa al consumidor mediante la ley 29571. Como estudiantes nos corresponde contar con el beneficio de un medio pasaje establecido en la Ley 26271 y no debemos permitir que se atropelle al antojo de algunas empresas de transportes. En la actualidad existen medios diversos como la página web y teléfonos de Indecopi, órgano encargado de mediar entre los consumidores y proveedores, en donde podemos reclamar y dejar antecedente que el correcto funcionamiento y aplicación de la ley merece atención y que su aplicación es exigible.

Bibliografía

1. Legislación Comercial, Jurista editores E.I.R.L, edición: Agosto 2017.
2. Derecho Comercial, Editora Jurídica Grijley E.I.R.L. Undécima edición, 2004. Autor: Ulises Montoya Manfredi, Tomo I.
3. www.ositran.gob.pe
4. www.indecopi.gob.pe