



GERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS

Análisis del Mercado de Transporte Interprovincial de Pasajeros Vía Terrestre, con enfoque en la protección al consumidor

Contenido

1. Situación del sector	2
2. Reclamos, denuncias y multas impuestas	10
3. Análisis de precios	24
4. Balance situacional aproximativo	27
Conclusiones	30
Referencias bibliográficas	31
Anexos	33

Participaron en la elaboración de este observatorio:

Javier Coronado	<i>Gerente de Estudios Económicos</i>
Francisco Taquiri	<i>Ejecutivo 1</i>
Jean Sánchez	<i>Especialista 1</i>
Paola Serván	<i>Especialista 2</i>
Gustavo Gonzales	<i>Practicante</i>
Nancy Buob	<i>Practicante</i>
Cindy Vigo	<i>Practicante</i>

Los comentarios o sugerencias pueden ser remitidos al correo electrónico: jcoronado@indecopi.gob.pe

Análisis del Mercado de Transporte Interprovincial de Pasajeros Vía Terrestre, con enfoque en la protección al consumidor[♦]

En el marco de la promoción y generación de herramientas que faciliten al consumidor la toma de decisiones de consumo mejor informadas, el presente observatorio analiza un conjunto de variables de interés referidas al mercado del servicio de transporte interprovincial de pasajeros por vía terrestre. Este documento analiza, en primer lugar, la situación general del sector. A continuación presenta una caracterización de los reclamos y denuncias de usuarios presentadas ante el Indecopi durante los últimos tres años¹, así como otros indicadores relacionados a las sanciones impuestas a los proveedores e incidencias registradas en la prestación de los servicios.

Asimismo, sobre la base a una muestra de precios de los servicios ofrecidos por doce grandes empresas del sector², se presentan los resultados de las variaciones estacionales de precios registradas en las últimas semanas, como consecuencia de la proximidad de las fiestas de fin de año.

[♦] Las opiniones vertidas en el presente documento son responsabilidad de los autores y no comprometen necesariamente la posición del Indecopi.

¹ En particular, el análisis efectuado refiere al periodo de enero de 2011 a septiembre de 2013.

² Ocho de estas empresas se encuentran en el ranking de las 20 empresas con mayor flota (ver **Cuadro 3**).

1. Situación del sector

1.1. Organización del sector y participación del Indecopi

El servicio de transporte interprovincial de pasajeros vía terrestre corresponde a aquel servicio que implica el traslado en buses, de pasajeros entre ciudades o centros poblados de provincias pertenecientes a una misma región (interregional) o diferentes regiones (nacional o interregional). Por sus características, este tipo de servicio pertenece a la categoría de servicios de transporte terrestre no especializado³.

De acuerdo con el “Plan Intermodal de Transportes del Perú 2004-2023”, publicado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en la década del 90, la política en materia de transporte terrestre de pasajeros promovió el acceso al mercado mediante el otorgamiento de concesiones y permisos. Con el tiempo, los incentivos generados por la política pública devinieron en una singular expansión de la oferta de servicios de transporte terrestre, lo que sumado a la relativa estabilidad de precios y el incremento de costos de operación habrían generado dificultades financieras en los operadores, provocando informalidad, baja calidad de los servicios, y el consecuente deterioro de la seguridad de los usuarios.⁴

En este escenario, el Estado planteó la necesidad de establecer nuevas normas para salvaguardar la libre competencia, al tiempo de preservar la seguridad de los usuarios y la protección del medio ambiente. De esta manera, se aprobó la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (Ley 27181)⁵, así como una serie de normas y reglamentaciones orientadas a reordenar y formalizar el sector, bajo nuevos lineamientos de política pública.

En la última década, la actividad del transporte terrestre de pasajeros habría disfrutado de una evolución favorable del mercado, asociada al crecimiento económico general, cuyos canales más visibles habrían sido el desarrollo de la infraestructura vial y el crecimiento del turismo⁶. En este contexto, se ha observado un mayor flujo de desplazamientos a través de servicios de transporte interprovincial de pasajeros vía terrestre, cuyas cifras se muestran más adelante.

Agentes participantes

En el mercado bajo estudio, actualmente intervienen tres grupos importantes de actores: las autoridades, los operadores y los usuarios (ver **Gráfico 1**).

³ Ejemplos de servicios especializados en el transporte terrestre interprovincial de pasajeros serían el transporte terrestre turístico, el servicio excepcional, el transporte comunal, entre otros.

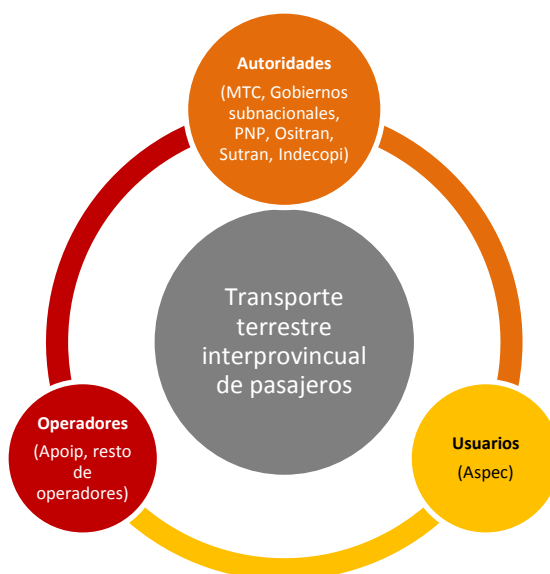
⁴ Ministerio de Transportes y Comunicaciones (Plan Intermodal de Transportes del Perú 2004-2023).

⁵ Publicada el 7 de octubre de 1999.

⁶ Numerosos estudios han demostrado que el desarrollo de (los servicios de) infraestructura, tales como la construcción de vías pavimentadas y otros, son críticos para la producción de diversos bienes y servicios que provocan un impacto significativo en la productividad, costos y competitividad de una economía. Ver referencias al respecto en Guasch (2004).

Gráfico 1

ACTORES QUE INTERVIENEN EN EL MERCADO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS



Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (Plan Intermodal de Transportes del Perú 2004-2023).

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

El grupo de los operadores está conformado por empresas privadas⁷, destacando aquellas agrupadas en la Asociación de Propietarios de Ómnibus Interprovinciales (Apoip) que agrupa a empresas de algunas marcas fácilmente reconocibles como Cruz del Sur, Oltursa, Línea, ITTSA, Soyuz, Perú Bus, Palomino, entre otras.

Por su parte, los usuarios no cuentan con un colectivo que los represente de modo permanente en la formulación de políticas del sector. Sin embargo, agrupaciones como la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), participan regularmente en el debate público, además de conformar el Consejo de Usuarios de los servicios relacionados a la infraestructura vial⁸.

En cuanto a las autoridades competentes, destacan el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), los Gobiernos Regionales⁹, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), la Policía Nacional del Perú (PNP) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), cuyas principales atribuciones se pueden apreciar en el **Cuadro 1**. Según la Ley General del Transporte y Tránsito Terrestre (Ley 27181), las competencias del MTC y de los gobiernos sub nacionales pueden ser de índole normativo¹⁰, de gestión¹¹ y/o de fiscalización¹².

⁷ El sistema tradicional de asignación de rutas para la provisión de servicios de transporte es el otorgamiento de autorizaciones; no obstante, la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (Ley N° 27181) también permite el otorgamiento de concesiones.

⁸ El Consejo de Usuarios es un órgano consultivo del Organismo Supervisor de la Inversión de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), a través del cual se puede plantear la problemática del sector desde la perspectiva del usuario (en este caso final), así como proponer medidas de mejora en la provisión de los servicios de infraestructura.

⁹ Gobiernos Regionales, Municipalidades Provinciales, Municipalidades Distritales.

¹⁰ Consisten en la potestad de dictar los reglamentos que rigen en los distintos niveles de la organización administrativa nacional.

Cuadro 1
AUTORIDADES VINCULADAS AL MERCADO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

Autoridad Competente		Competencias
Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)		<ul style="list-style-type: none"> - Dicta los reglamentos nacionales, interpreta los principios de transporte y tránsito terrestre, y vela porque se dicten las medidas necesarias para su cumplimiento. - Gestiona los servicios de transporte en el ámbito nacional y otorga concesiones, permisos o autorizaciones para la prestación de los servicios de transporte bajo su ámbito de competencia. - Fiscaliza el cumplimiento de las normas sobre el servicio de transporte terrestre.
Gobiernos Subnacionales	Gobiernos Regionales	<ul style="list-style-type: none"> - Tienen competencia normativa, de gestión y fiscalización en el ámbito regional del transporte. - Dictan normas complementarias a los dispositivos emitidos por el MTC, que son aplicables dentro de su jurisdicción. - En materia de tránsito, son competentes para emitir licencias de conducir.
	Municipalidades Provinciales	<ul style="list-style-type: none"> - Gestiona y fiscaliza los servicios de transporte en el ámbito provincial. - Dictan normas complementarias a los dispositivos emitidos por el MTC que son aplicables dentro de su jurisdicción. - En materia de tránsito, son competentes para regular, fiscalizar y sancionar a los infractores de las normas; también para señalar las vías y emitir la licencia para conducir vehículos menores.
	Municipalidades Distritales	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionan y fiscalizan el transporte en vehículos menores. - En materia de tránsito, son competentes para señalar las vías que le corresponden (mototaxis y similares). - Tienen la facultad para establecer regímenes de gestión común de transporte y tránsito terrestre entre sí, en la medida que lo requieran.
Policía Nacional del Perú (PNP)		<ul style="list-style-type: none"> - Fiscaliza el cumplimiento de las normas de tránsito, brindando el apoyo de la fuerza pública a las autoridades competentes. Asimismo, presta apoyo a los concesionarios a cargo de la administración de infraestructura de transporte de uso público, cuando le sea requerido.
Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN)		<ul style="list-style-type: none"> - Norma, supervisa, fiscaliza y sanciona las actividades del transporte de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional, y las actividades vinculadas con el transporte de mercancías en el ámbito nacional.
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte Público (OSITRAN)		<ul style="list-style-type: none"> - Regula el comportamiento de los mercados y supervisa las condiciones de prestación del servicio de infraestructura de transporte de uso público, en beneficio de los usuarios, los inversionistas y del Estado, en el ámbito de su competencia.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)		<ul style="list-style-type: none"> - Supervisa el cumplimiento de las normas de Protección al Consumidor. - Vela 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. - Aplica la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia.

Fuente: Ley General del Transporte y Tránsito Terrestre (Ley 27181) y Ley de Bases de la Descentralización (Ley N° 27783), Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte Público (OSITRAN), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

¹¹ Consisten en la facultad que tienen las autoridades competentes para implementar los principios rectores y las disposiciones de transporte y tránsito terrestre.

¹² Comprenden la supervisión, detección de infracciones y la imposición de sanciones por incumplimiento de los dispositivos legales vinculados al transporte y al tránsito terrestre.

Función del Indecopi

El Indecopi, como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, cuenta con órganos administrativos competentes y especializados para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571-, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en ella, salvo que su autoridad sea negada por norma expresa con rango de ley.

La protección de los derechos de los consumidores busca que estos accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección. Asimismo, el sistema de reclamos, denuncias y sanciones busca por una parte, conciliar las posiciones entre el usuario y el operador, y de otra disuadir conductas de los operadores que pueden afectar los derechos de los usuarios. En este contexto, frente a controversias en sus relaciones de consumo¹³, un consumidor puede acudir al proveedor buscando una solución directa¹⁴ y/o al Indecopi, donde puede emplear los siguientes mecanismos para solucionar el conflicto:

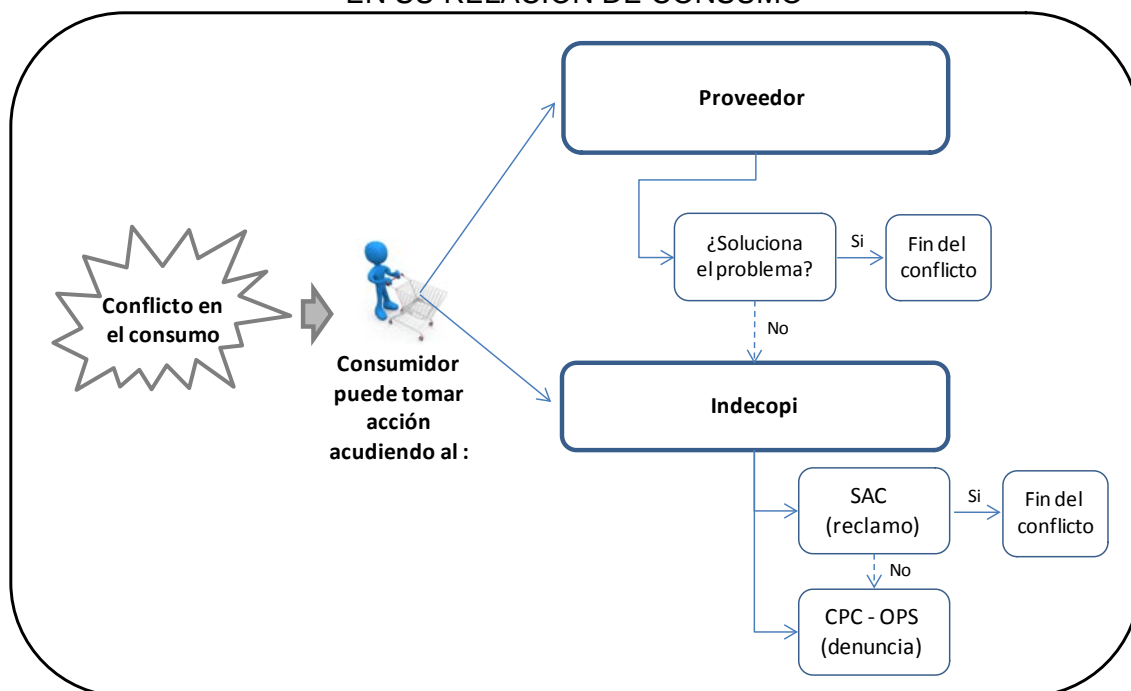
- (i) Presentar un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante, SAC): procedimiento gratuito mediante el cual el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio, vinculante y definitivo, o;
- (ii) Iniciar ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, OPS) o las Comisiones de Protección al Consumidor (en adelante, CPC), según corresponda, un procedimiento de denuncia por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor¹⁵.

¹³ Transacción económica mediante la cual se adquiere un bien o usufructa un servicio.

¹⁴ El consumidor puede acudir al Indecopi sin haber buscado solucionar el problema con el proveedor previamente. Asimismo, desde el año 2011, el consumidor puede utilizar la herramienta del Libro de Reclamaciones en el establecimiento del proveedor a fin de hacer valer sus derechos de manera directa.

¹⁵ Las denuncias se enmarcan dentro de un procedimiento sancionador, mediante el cual se castigan las infracciones al Código de Protección al Consumidor y se imponen medidas correctivas destinadas a reponer al afectado la situación previa al incumplimiento.

Gráfico2
ACCIONES QUE PUEDE TOMAR EL CONSUMIDOR FRENTE A UN CONFLICTO EN SU RELACIÓN DE CONSUMO



Fuente: Marco legal aplicable.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Es importante señalar, asimismo, que dada las asimetrías de información existentes entre consumidores y proveedores (esto es, la dificultad de los primeros de adquirir la misma información que tienen los proveedores sobre el servicio que ofrecen), el marco normativo promueve la generación de sistemas de información y orientación al consumidor que procuren superarlas. En este sentido, resulta relevante educar, difundir y promover la información de los derechos de los consumidores, así como desarrollar herramientas que muestren a estos la importancia de buscar la información necesaria para una elección de consumo bien informada. Es en esta línea de ideas que la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, propone el presente documento de descripción y análisis de datos que pueden resultar de interés para el consumidor.

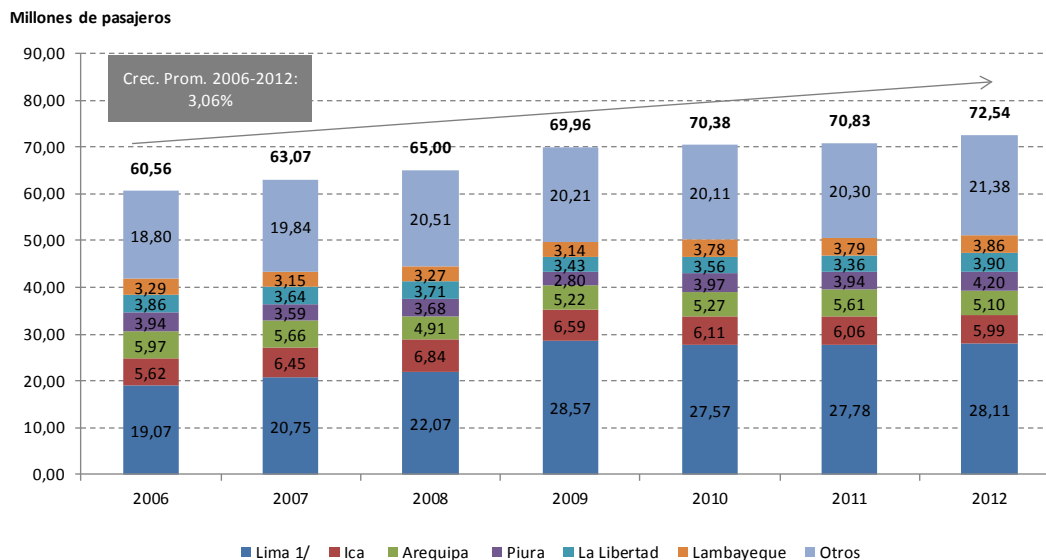
1.2. Características generales del mercado

Tráfico de pasajeros

Según se aprecia en el **Gráfico 3**, la demanda efectiva de transporte terrestre interprovincial de pasajeros creció a una tasa promedio anual de 3,06%, entre los años 2007 y 2012.

En el año 2012, el número de pasajeros transportados ascendió a 72,54 millones, de los cuales 28,10 millones (38,75%) corresponden al departamento de Lima, 5,99 millones a Ica (8,26%), 5,10 millones a Arequipa (7,03%), 4,20 millones a Piura (5,79%), 3,90 millones a La Libertad (5,38%), 3,86 millones a Lambayeque (5,32%), entre otros (29,47%).

Gráfico 3
TRAFICO DE PASAJEROS EN EL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL^{1/}, SEGÚN DEPARTAMENTO, 2006-2012
 (Millones de pasajeros)

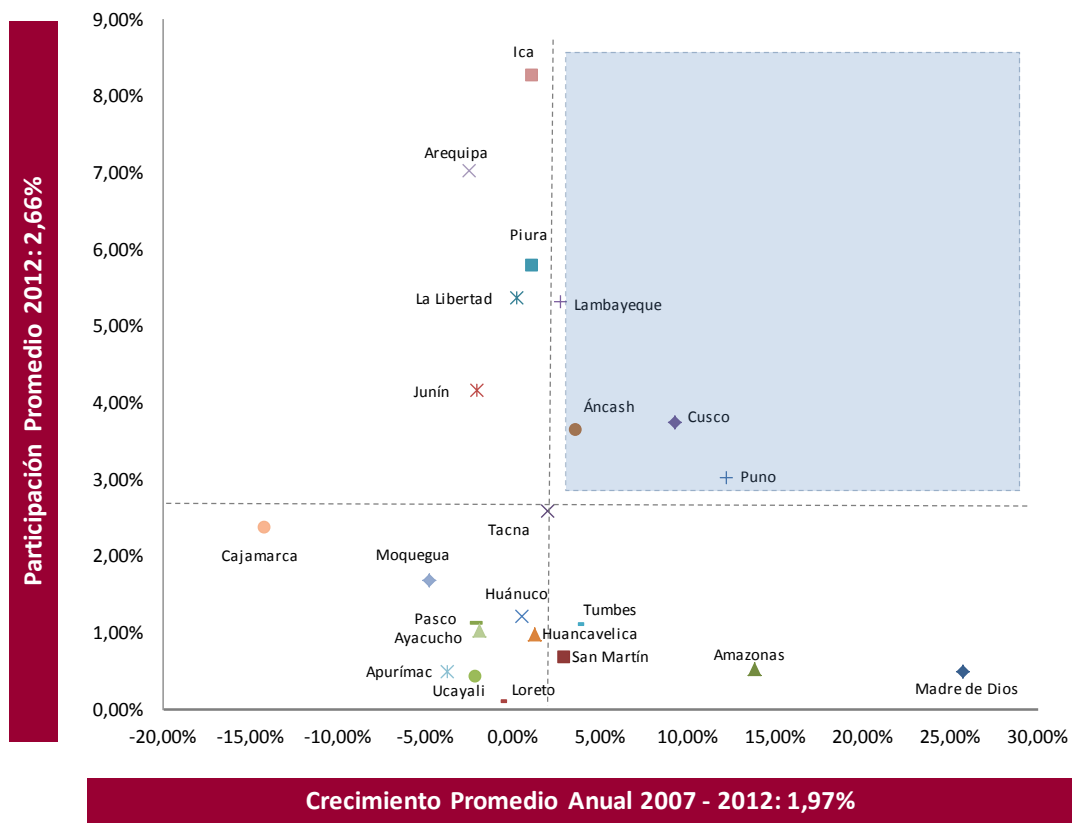


1/ A partir del año 2009, se incluye información del transporte regular Intradepartamental (Región Lima).
 Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre (DGT) y Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
 Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según se puede apreciar en el **Gráfico 4**, el departamento de Madre de Dios registró una tasa de crecimiento promedio anual 2007-2012 de 25,65% en el tráfico de pasajeros de transporte terrestre interprovincial, consolidándose como el departamento con mayor dinamismo, seguido por Amazonas que alcanzó una tasa de crecimiento promedio anual 2007-2012 de 19,80%.

Sin tener en cuenta a Lima, entre los departamentos con la mayor participación (2012) y crecimiento promedio anual (2007-2012) destacan Puno, Cusco, Ancash y Lambayeque.

Gráfico 4
DINÁMICA DEL TRAFICO DE PASAJEROS EN EL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL, SEGÚN DEPARTAMENTO^{1/}, 2007-2012
 (Participación y crecimiento en porcentajes)



1/ No incluye Lima, que tiene un crecimiento promedio anual 2007 -2012 de 1,20% y una participación 2012 de 38,75%.

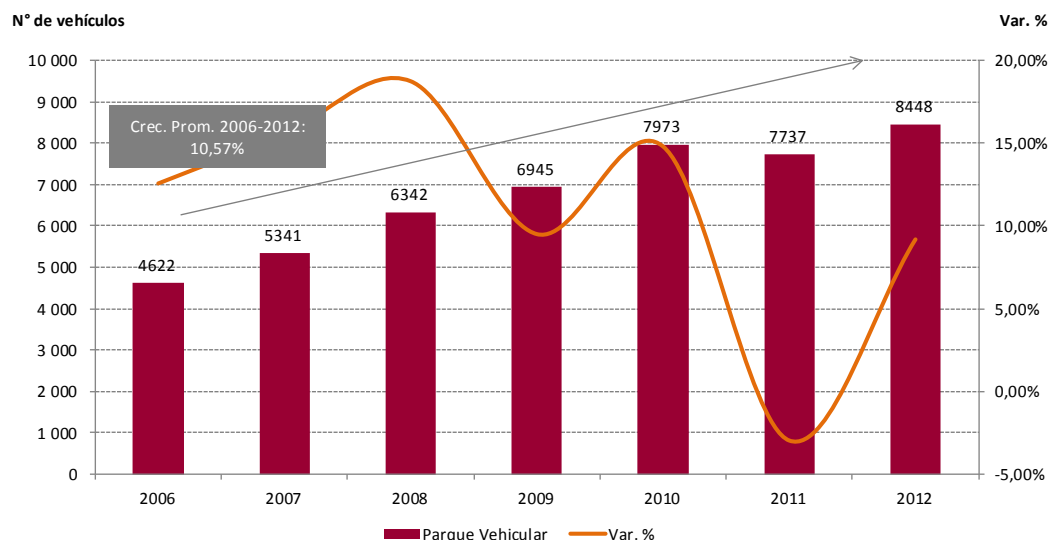
Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre (DGT) y Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Número de empresas y parque vehicular

De otro lado, se ha observado que entre los años 2007 y 2012, el parque automotor de transporte de pasajeros por carretera creció a una tasa promedio anual de 10,57% (Gráfico 5), aun cuando se registró una reducción de 2,96% en el año 2011.

Gráfico 5
PARQUE VEHICULAR DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CARRETERA,
2006-2012
 (Número de vehículos)



Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre (DGT) y Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
 Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según se observa en el **Cuadro 2**, en el primer semestre del año 2013, el número de empresas de transporte de pasajeros por carretera ascendió a 1 179, registrando un crecimiento de 10,81% respecto al mismo periodo del año 2012.

Del total de empresas de transporte terrestre de pasajeros por carretera, 369 brindan el servicio de transporte interprovincial. De éstas últimas, 356 realizan el servicio de transporte interdepartamental (30,20%) y 13 el servicio de transporte intradepartamental (1,10%).

Cuadro 2
EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CARRETERA, SEGÚN
ÁMBITO Y MODALIDAD DE SERVICIO, 2010-2013^{1/}
 (Número de empresas)

Ambito y modalidad de servicio	Año			Primer semestre			
	2010	2011	2012	2012	2013	Part.% 2013	Var.% 2012-2013
Inter departamental	341	337	356	347	356	30,20%	2,59%
Intra departamental	17	17	14	17	13	1,10%	-23,53%
Turístico nacional	471	507	549	525	557	47,24%	6,10%
Comunal	1	1	1	1	1	0,08%	0,00%
Excepcional	8	3	2	2	2	0,17%	0,00%
Trabajadores	105	93	111	102	136	11,54%	33,33%
Privado	0	53	82	61	102	8,65%	67,21%
Internacional	9	9	9	9	12	1,02%	33,33%
Total	952	1 020	1 124	1 064	1 179	100,00%	10,81%

1/ Para el período 2013 se cuenta con información al primer semestre.

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre (DGT) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Las veinte empresas más importantes según el tamaño de la flota (5,41% del número total de empresas) concentran el 38,72% de las unidades de transporte registradas; destacando Empresa de Transportes Flores Hermanos S.C.R.LTDA. con 325 unidades de transporte (6,29%), Turismo Civa S.A.C. con 176 (3,41 %), Transportes Cruz del Sur S.A.C. con 128 (2,48%), Empresa de Transportes Peru Bus S.A. con 115 (2,23%), Empresa de Transportes Turismo Huaral S.A. con 113 (2,19%), Soyuz S.A. con 109 (2,11%), entre otros (ver **Cuadro 3**).

Cuadro 3
FLOTA DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS,
SEGÚN EMPRESA, 2012

N°	EMPRESA	FLOTA	PART. %
1	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.LTDA.	325	6,29
2	TURISMO CIVA S.A.C.	176	3,41
3	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	128	2,48
4	EMPRESA DE TRANSPORTES PERU BUS S.A.	115	2,23
5	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO HUARAL S.A.	113	2,19
6	SOYUZ S.A.	109	2,11
7	MOVIL TOURS S.A.	101	1,95
8	TRANSPORTES CROMOTEX S.A.C.	97	1,88
9	TRANSPORTES LINEA S.A.	96	1,86
10	EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FENIX S.A.C.	83	1,61
11	AMERICA EXPRESS S.A.	79	1,53
12	INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURISTICO Y SERVICIOS S.R.LTDA.	78	1,51
13	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO BARRANCA S.A.	78	1,51
14	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	76	1,47
15	EMPRESA CAPLINA DE TRANSPORTES TURISTICOS INTERNACIONALES S.R.L.	72	1,39
16	EMPRESA DE TRANSPORTES Y REPRESENTACIONES TURISMO CENTRAL S.A.	62	1,20
17	EXPRESO MOLINA UNION E.I.R.L.	57	1,10
18	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO LOBATO S.A.C.	55	1,06
19	TRANSPORTES EL PINO S.A.C.	53	1,03
20	EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.	48	0,93
21	OTROS (350 EMPRESAS)	3 167	61,28
TOTAL		5 168	100,00

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre (DGT) y Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

2. Reclamos, denuncias y multas impuestas

2.1. Reclamos recibidos en el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (SAC)

Durante el período enero de 2011 a septiembre de 2013, el SAC atendió un total de 2 783 reclamos a nivel nacional, asociados a servicios de transporte interprovincial de pasajeros. Si bien el número de reclamos por empresa se encuentra atomizado (ver **Cuadro 4**), se ha identificado que el proveedor más reclamado fue Transportes Cruz del Sur S.A.C. con el 4,31% del total de reclamos, seguido por Turismo Civa S.A.C.

con el 3,99%, Expreso Turismo San Martín E.I.R.L. y Transportes Bredde E.I.R.L. cada uno con el 3,56%, y Julsa Ángeles Tours S.A.C. con el 3,41%.

Cuadro 4
RECLAMOS RECIBIDOS POR EL SAC, ASOCIADOS A SERVICIOS DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, SEGÚN PROVEEDOR, 2011-
2013^{2/}

N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	2011	2012	2013 ^{2/}	TOTAL	%
1	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	44	37	39	120	4,31
2	TURISMO CIVA S.A.C.	30	40	41	111	3,99
3	EXPRESO TURISMO SAN MARTIN E.I.R.L.	10	49	40	99	3,56
4	TRANSPORTES BREDDE E.I.R.L.	52	33	14	99	3,56
5	JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	46	33	16	95	3,41
6	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C.	5	71	10	86	3,09
7	EXPRESO POWER E.I.R.L.	75	4	6	85	3,05
8	MOVIL TOURS S.A.	26	24	25	75	2,69
9	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	8	33	30	71	2,55
10	EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FENIX S.A.C.	8	23	27	58	2,08
11	EXPRESO CIAL S.A.C.	13	32	11	56	2,01
12	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.L.	18	21	16	55	1,98
13	TRANSPORTES LIBERTAD E.I.R.L.	51	-	-	51	1,83
14	AMERICA EXPRESS S.A.	8	27	16	51	1,83
15	EMPRESA DE TRANSPORTES SAN LUIS S.R.L.	-	23	24	47	1,69
16	EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.	2	6	33	41	1,47
17	TRANSPORTES EL PINO S.A.C.	7	12	13	32	1,15
18	EXPRESO MOLINA UNION S.A.C.	9	9	14	32	1,15
19	EMPRESA DE TRANSPORTES JUNIN S.R.L.	9	12	7	28	1,01
20	JUNIOR GAS E.I.R.L.	-	4	23	27	0,97
21	TURISMO MURGA SERRANO E.I.R.L.	1	11	14	26	0,93
22	TRANSPORTES LINEA S.A.	1	17	7	25	0,90
23	TURISMO ERICK EL ROJO S.A.	3	9	12	24	0,86
24	EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO WAYRA E.I.R.L.	3	2	18	23	0,83
25	EMPRESA DE TRANSPORTES CHICLAYO S.A.	11	4	7	22	0,79
26	EMPRESA DE TRANSPORTES RONCO PERU S.A.C.	4	6	12	22	0,79
27	EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DEL CENTRO S.A.	5	9	4	18	0,65
28	EMPRESA DE TRANSPORTES SALAZAR E.I.R.L.	4	9	4	17	0,61
29	TRANSPORTES ANITA E.I.R.L.	1	3	13	17	0,61
30	CARHUAMAYO S.A.C.	4	13	-	17	0,61
31	OTROS	305	482	466	1 253	45,02
TOTAL		763	1058	962	2783	100,00

1/ Reclamos asociados a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas "Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre" y "Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre" (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares y corresponden al período enero – septiembre.

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En cuanto al lugar de la presentación de los reclamos, destaca la ORI Cusco con el 22,06%, seguido por las sedes de Lima y Callao (en conjunto¹⁶) con el 21,20%, la ORI Lambayeque con el 6,43%, la ORI Arequipa con el 6,14% y la ORI La Libertad con el 5,53%, según se aprecia en el **Cuadro 5**.

¹⁶ Se refiere a asesorías brindadas en la sede Lima Norte, las OLI del Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República, San Juan de Lurigancho y en los módulos del Indecopi en Asia, Macmype del Cono Norte y Macmype Callao.

Cuadro 5
RECLAMOS RECIBIDOS POR EL SAC, ASOCIADOS A SERVICIOS DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, SEGÚN LUGAR DE
PRESENTACIÓN, 2011-2013^{2/}

Nº	LUGAR DE PRESENTACIÓN	2011	2012	2013 ^{a/}	TOTAL	%
1	ORI CUSCO	236	233	145	614	22,06
2	INDECOPI-LIMA	168	243	179	590	21,20
3	ORI LAMBAYEQUE	28	86	65	179	6,43
4	ORI AREQUIPA	70	76	25	171	6,14
5	ORI LA LIBERTAD	16	54	84	154	5,53
6	ORI JUNIN	37	46	55	138	4,96
7	ORI PUNO	63	46	24	133	4,78
8	ORI PIURA	41	33	44	118	4,24
9	ORI ANCASH - CHIMBOTE	10	43	39	92	3,31
10	ORI MADRE DIOS	-	-	88	88	3,16
11	ORI ANCASH - HUARAZ	29	27	26	82	2,95
12	ORI APURIMAC	-	17	56	73	2,62
13	ORI CAJAMARCA	18	27	23	68	2,44
14	ORI TACNA	26	18	12	56	2,01
15	ORI MADRE DE DIOS	-	43	-	43	1,55
16	ORI HUÁNUCO	-	14	24	38	1,37
17	ORI ICA	6	15	10	31	1,11
18	ORI PASCO	-	7	13	20	0,72
19	ORI SAN MARTIN	14	6	-	20	0,72
20	ORI TUMBES	-	5	15	20	0,72
21	ORI AYACUCHO	-	5	12	17	0,61
22	ORI AMAZONAS	-	6	6	12	0,43
23	ORI HUANCVELICA	-	1	8	9	0,32
24	ORI UCAYALI	-	4	3	7	0,25
25	ORI MOQUEGUA	-	3	2	5	0,18
26	ORI SAN MARTÍN	-	-	3	3	0,11
27	ORI LORETO	1	-	1	2	0,07
TOTAL		763	1058	962	2783	100,00

1/ Reclamos asociados a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas "Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre" y "Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre" (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares y corresponden al período enero – septiembre.

3/ Se refiere a asesorías brindadas en la sede Lima Norte, las OLI del Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República, San Juan de Lurigancho y en los módulos del Indecopi en Asia, Macmype del Cono Norte y Macmype Callao.

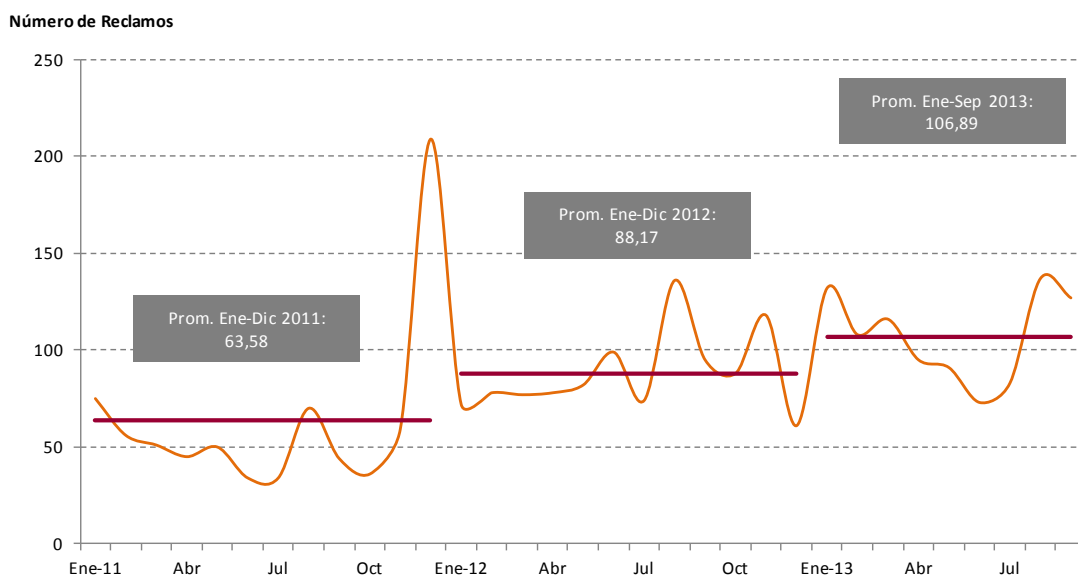
Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según se puede apreciar en el **Gráfico 6**, los reclamos mostrarían una tendencia creciente cada año, y cierta estacionalidad durante los meses de julio - agosto y diciembre - enero, periodos asociados a las fiestas patrias y fiestas de fin de año respectivamente.

Cabe señalar que el promedio mensual de reclamos a nivel nacional mostró un incremento de 38,66% al pasar de 63,58 reclamos en el 2011 a 88,17 en el 2012. Asimismo, considerando sólo el período enero- septiembre de 2013, el promedio mensual de reclamos del año 2013 ascendió a 106,89.

Gráfico 6
RECLAMOS RECIBIDOS POR EL SAC, ASOCIADOS A SERVICIOS DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, ENERO 2011- SEPTIEMBRE
2013^{2/}



1/ Reclamos asociados a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas "Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre" y "Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre" (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares.

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Cabe destacar que el 92,53% de los reclamos se produjo por problemas de idoneidad del servicio prestado¹⁷, el 7,29% por problemas de información, y el 0,18% por problemas de discriminación (ver **Cuadro 6**).

Entre los problemas más comunes de idoneidad identificables, destacan la pérdida / demora de equipaje (18,07%), el incumplimiento contractual / de lo ofrecido (4,42%), la no entrega del servicio (4,38%), los faltantes en el equipaje (4,02%), entre otros.

¹⁷ La idoneidad se define como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo efectivamente recibe, en función de lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida o a las características y naturaleza del producto, entre otros factores. Una discusión amplia sobre la idoneidad del producto o servicio en el marco de una relación de consumo puede encontrarse en Indecopi (2013).

Cuadro 6
RECLAMOS RECIBIDOS POR EL SAC, ASOCIADOS A SERVICIOS DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, SEGÚN MOTIVO, 2011-
2013^{2/}

N°	MOTIVO DEL RECLAMO	2011	2012	2013 ^{a/}	TOTAL	%
1.	IDONEIDAD	714	978	883	2 575	92,53%
1.2	IDONEIDAD	475	587	509	1 571	56,45%
1.3	PÉRDIDA / DEMORA DE EQUIPAJE	124	201	178	503	18,07%
1.4	INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL / DE LO OFRECIDO	32	43	48	123	4,42%
1.5	NO ENTREGA DEL SERVICIO	31	45	46	122	4,38%
1.6	FALTANTES EN EL EQUIPAJE	27	38	47	112	4,02%
1.7	COBROS INDEBIDOS	6	12	19	37	1,33%
1.8	SEGURIDAD	2	20	7	29	1,04%
1.9	IDONEIDAD/PRODUCTO	5	8	10	23	0,83%
1.10	NO ENTREGA DEL PRODUCTO	3	11	7	21	0,75%
1.11	DAÑOS DEL EQUIPAJE	5	6	8	19	0,68%
1.12	CANCELACIÓN ANTICIPADA	2	6	1	9	0,32%
1.13	OTROS	2	1	3	6	0,22%
2.	INFORMACIÓN	48	78	77	203	7,29%
2.1	INFORMACION/IDONEIDAD	31	51	49	131	4,71%
2.2	INFORMACION	16	25	28	69	2,48%
2.3	INFORMACION/PUBLICIDAD	1	2		3	0,11%
3	DISCRIMINACIÓN	1	2	2	5	0,18%
3.1	TRATO DISCRIMINATORIO	1	2	2	5	0,18%
TOTAL		763	1 058	962	2 783	0,19%

1/ Reclamos asociados a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas "Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre" y "Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre" (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares y corresponden al período enero – septiembre.

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

2.2. Denuncias iniciadas y concluidas en las Comisiones de Protección al Consumidor del Indecopi (CPC)

Las CPC son órganos resolutivos competentes y especializados para tramitar las denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor y cuya cuantía supere las tres UIT (S/.11 100 para el año 2013)¹⁸.

Durante el período de enero de 2011 a septiembre de 2013, las CPC atendieron un total de 757 denuncias a nivel nacional, asociadas a servicios de transporte interprovincial de pasajeros.

Según se puede apreciar en el **Cuadro 7**, al igual que en el caso de los reclamos atendidos por el SAC, se observó que el número de denuncias atendidas por las CPC se encuentra atomizado. No obstante, se aprecia que el proveedor más denunciado en las CPC a nivel nacional fue Turismo Civa S.A.C. con el 5,02% del total de denuncias, seguido por Transportes Cruz del Sur S.A.C. con el 4,89%, Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. con el 3,83%, Movil Tours S.A. con el 3,30%, Empresa de Transportes Flores Hermanos S.C.R.L. con el 2,77%, entre otros.

¹⁸ Las denuncias cuya cuantía es menor a ese monto son iniciadas y resueltas por alguno de los OPS de la Sede Central (ver sección 2).

Cuadro 7
DENUNCIAS INICIADAS EN LAS CPC, ASOCIADAS A SERVICIOS DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, SEGÚN PROVEEDOR, 2011-
2013^{2/}

N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	2011	2012	2013 ^{a/}	Total	%
1	TURISMO CIVA S.A.C.	11	22	5	38	5,02
2	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	16	12	9	37	4,89
3	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	3	15	11	29	3,83
4	MOVIL TOURS S.A.	7	8	10	25	3,30
5	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.L.	8	7	6	21	2,77
6	EXPRESO CIAL S.A.C.	4	11	5	20	2,64
7	JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	8	6	4	18	2,38
8	TRANSPORTES EL PINO S.A.C.	4	4	4	12	1,59
9	TRANSPORTES LINEA S.A.	2	4	5	11	1,45
10	EMPRESA DE TRANSPORTES ROYAL PALACE'S S.A.	6	4	-	10	1,32
11	EMPRESA DE TRANSPORTES RONCO PERU S.A.C.	1	2	7	10	1,32
12	EMPRESA DE TRANSPORTES JUNIN S.R.L.	5	3	2	10	1,32
13	EXPRESO POWER E.I.R.L.	7	1	2	10	1,32
14	EMPRESA DE TRANSPORTES PERU BUS S.A.	3	2	4	9	1,19
15	EXPRESO MOLINA UNION S.A.C.	3	5	-	8	1,06
16	AMERICA EXPRESS S.A.	1	2	4	7	0,92
17	EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FENIX S.A.C.	3	2	1	6	0,79
18	SOYUZ S.A.	1	3	1	5	0,66
19	EMPRESA DE TRANSPORTES CRUZ DEL NORTE S.A.C.	4	1	-	5	0,66
20	EXPRESO TURISMO SAN MARTIN E.I.R.L.	3	1	1	5	0,66
21	INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURISTICO Y SERVICIOS S.R.L.	2	1	2	5	0,66
22	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO PARAMONGA S.A.	2	3	-	5	0,66
23	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO BARRANCA S.A.	-	2	3	5	0,66
24	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO APOSTOL SAN PEDRO E.I.R.L.	-	3	2	5	0,66
25	EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.A.C.	-	2	2	4	0,53
26	CARHUAMAYO S.A.C.	1	3	-	4	0,53
27	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO LA PERLA DEL SUR S.R.L.	1	1	2	4	0,53
28	EMPRESA CAPLINA DE TRANSPORTES TURISTICOS INTERNACIONALES S.R.L.	4	-	-	4	0,53
29	EMPRESA DE TRANSPORTES HORNA E HIJOS S.R.L.	1	2	1	4	0,53
30	EXPRESO INTERNACIONAL TERRABUS PERU S.C.R.L.	1	-	2	3	0,40
31	Resto	141	150	127	418	55,22
TOTAL		253	282	222	757	100,00

1/ Denuncias asociadas a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas "Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre" y "Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre" (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares y corresponden al período enero – septiembre.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En cuanto al lugar de la presentación de las denuncias (**Cuadro 8**), destacan en conjunto las oficinas regionales con el 78,73%, seguida por la sede Central del Indecopi con el 14,93%, y la sede Lima Norte con el 6,34%.

Cuadro 8
DENUNCIAS INICIADAS EN LAS CPC, ASOCIADAS A SERVICIOS DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, SEGÚN LUGAR DE
PRESENTACIÓN, 2011-2013^{2/}

N°	LUGAR DE PRESENTACIÓN	2011	2012	2013 ^{a/}	Total	%
1	SEDES REGIONALES	183	264	149	596	78,73
2	SEDE CENTRAL	64	-	49	113	14,93
3	SEDE LIMA NORTE	6	18	24	48	6,34
TOTAL		253	282	222	757	100,00

1/ Denuncias asociadas a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas “Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre” y “Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre” (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

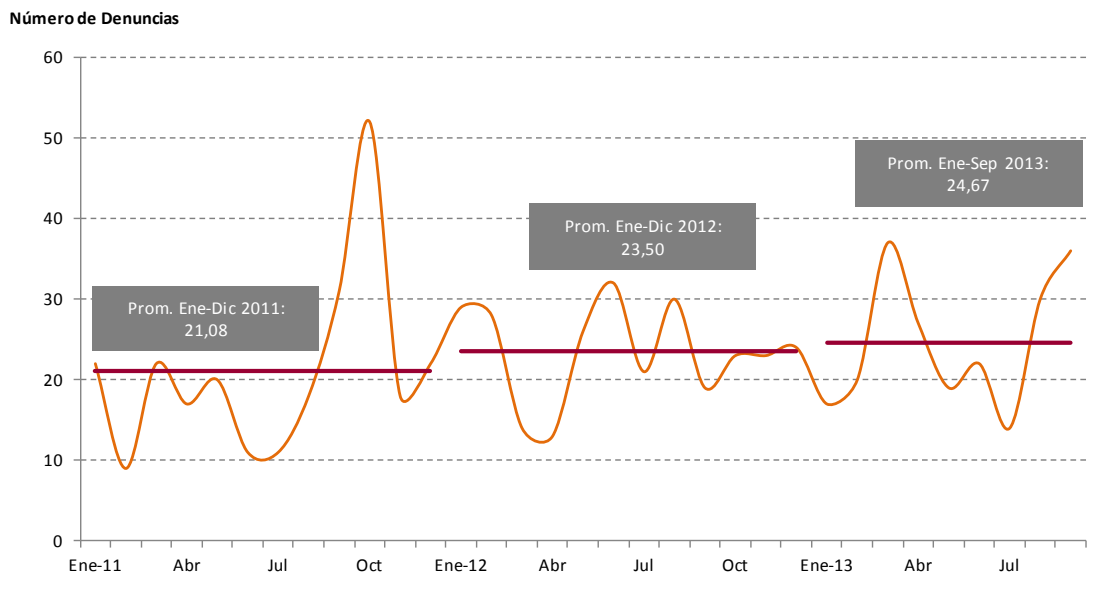
2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares y corresponden al período enero – septiembre.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según se puede apreciar en el **Gráfico 7**, las denuncias iniciadas en las CPC mostrarían una ligera tendencia al alza cada año; no obstante, no mostrarían una estacionalidad marcada. Cabe señalar que el promedio de denuncias por mes mostró un incremento de 11,46% al pasar de 21,08 denuncias en el 2011 a 23,50 en el 2012. Asimismo, considerando sólo el período enero – septiembre de 2013, el promedio mensual de denuncias del año 2013 ascendería a 24,67.

Gráfico 7
DENUNCIAS INICIADAS EN LAS CPC, ASOCIADAS A SERVICIOS DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, 2011-2013^{2/}



1/ Denuncias asociadas a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas “Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre” y “Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre” (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De otro lado, entre enero de 2011 a septiembre de 2013 las CPC concluyeron 494 denuncias relacionadas al servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros. De ellas, el 66,80% fue declarado fundado, el 10,12% infundado y el 7,29% improcedente (ver **Cuadro 9**).

Cuadro 9
DENUNCIAS CONCLUIDAS POR LAS CPC, ASOCIADAS A SERVICIOS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2011-2013^{2/}

Nº	TIPO DE CONCLUSIÓN	2011	2012	2013 ^{a/}	Total	%
1	FUNDADA ^{3/}	101	127	102	330	66,80
2	INFUNDADA	26	17	7	50	10,12
3	IMPROCEDENTE ^{4/}	16	14	6	36	7,29
4	DERIVADO ^{5/}	-	14	15	29	5,87
5	INADMISIBLE	9	7	2	18	3,64
6	CONCILIACIÓN ^{6/}	3	6	6	15	3,04
7	OTROS	4	1	3	8	1,62
8	DESISTIMIENTO	2	2	1	5	1,01
9	ACUERDO EXTRAPROCESO	2	1	-	3	0,61
TOTAL		163	189	142	494	100,00

1/ Denuncias asociadas a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas "Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre" y "Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre" (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares y corresponden al período enero – septiembre.

3/ Incluye fundadas y fundadas en parte.

4/ Contiene improcedentes, improcedente en parte, improcedente derivando a SPC, improcedente derivando a CPC, improcedente derivando a OPS competente y resolución declarando improcedente.

5/ Contiene concluidos derivando a ORI competente y concluidos derivando a CPC.

6/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

2.3. Denuncias iniciadas y concluidas en los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi (OPS)

Los OPS fueron creados con la finalidad de atender las necesidades de los consumidores que requieren de procesos ágiles para la resolución de sus denuncias¹⁹. Los OPS gozan de facultades únicas que les permiten tramitar denuncias cuya cuantía no supere las 3 UIT²⁰ (S/. 11 100 para el año 2013) en un plazo máximo de 30 días hábiles, con la posibilidad de convocar a audiencias únicas, brindando la oportunidad de resolver, en menor tiempo, las controversias, mediante una conciliación entre las partes en conflicto²¹.

¹⁹ El Código de Protección y Defensa del Consumidor, vigente desde el 2 de octubre de 2010, estableció la creación de los OPS, los mismos que entraron en funcionamiento el 1 de diciembre de 2010.

²⁰ Unidad Impositiva Tributaria (UIT). Para el año 2013, una UIT equivale a S/. 3 700,00.

²¹ De acuerdo con lo establecido en las Resoluciones de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 174-2010-INDECOPI/COD y N° 026-2013-INDECOPI/COD (vigente desde el primero de

Durante el período enero de 2011 a septiembre de 2013, los OPS atendieron un total de 849 denuncias a nivel nacional, asociadas a los servicios de transporte interprovincial de pasajeros.

Se observó que el proveedor más denunciado fue Transportes Cruz del Sur S.A.C. con el 7,42% del total de denuncias, seguido por Turismo Civa S.A.C. con el 5,30%, Expreso Cial S.A.C. y la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. cada uno con el 4,95%, Empresa de Transportes Junín S.R.L. con el 3,42%, entre otros (ver **Cuadro 10**).

marzo de 2013), la Sede Central cuenta con tres OPS. El OPS N°1 tiene competencia especial para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medidas correctivas, incumplimientos de acuerdos conciliatorios, incumplimiento del pago de las costas y costos del procedimiento y las liquidaciones de costas y costos así como denuncias del sector de servicios de transporte y servicios de turismo; el OPS N°2 tiene competencia especial para conocer, en primera instancia, las denuncias que versen sobre servicios financieros, seguros, pensiones y mercado de valores (los últimos tres sectores a partir de marzo de 2013). Por su parte, el OPS N°3 tiene competencia general para conocer, en primera instancia, las denuncias que corresponden a la vía del procedimiento sumarísimo, con exclusión de las competencias que corresponden a los OPS N°1 y al OPS N°2.

Cuadro 10
DENUNCIAS INICIADAS EN LOS OPS, ASOCIADAS A SERVICIOS DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, SEGÚN PROVEEDOR, 2011-
2013^{2/}

N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	2011	2012	2013*	Total	%
1	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	20	18	25	63	7,42
2	TURISMO CIVA S.A.C.	14	19	12	45	5,30
3	EXPRESO CIAL S.A.C.	5	24	13	42	4,95
4	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	6	19	17	42	4,95
5	EMPRESA DE TRANSPORTES JUNIN S.R.L.	9	11	9	29	3,42
6	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.L.	6	11	11	28	3,30
7	JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	3	15	9	27	3,18
8	MOVIL TOURS S.A.	4	15	3	22	2,59
9	EXPRESO MOLINA UNION S.A.C.	3	11	4	18	2,12
10	EMPRESA DE TRANSPORTES PERU BUS S.A.	5	9	1	15	1,77
11	TURISMO MURGA SERRANO E.I.R.L.	4	4	6	14	1,65
12	TRANSMAR EXPRESS S.A.C.	2	1	8	11	1,30
13	EMPRESA DE TRANSPORTES RONCO PERU S.A.C.	2	5	4	11	1,30
14	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO DIRECTO ASEGURADO S.A.	1	1	9	11	1,30
15	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO APOSTOL SAN PEDRO E.I.R.L.	1	3	5	9	1,06
16	EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.	2	4	3	9	1,06
17	EMPRESA DE TRANSPORTES EL DORADO S.A.C.	1	7	-	8	0,94
18	TRANSPORTES GM INTERNACIONAL S.A.C.	2	3	3	8	0,94
19	TRANSPORTES EL PINO S.A.C.	1	4	3	8	0,94
20	EXPRESO POWER E.I.R.L.	1	3	4	8	0,94
21	EMPRESA DE TRANSPORTES Y REPRESENTACIONES TURISMO CENTRAL S.A.	2	4	2	8	0,94
22	EMPRESA DE TRANSPORTES ROYAL PALACE'S S.A.	2	5	1	8	0,94
23	EMPRESA DE TRANSPORTES SALAZAR E.I.R.L.	1	2	4	7	0,82
24	EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO HORNA S.A.C.	-	1	6	7	0,82
25	TRANSPORTES LINEA S.A.	1	4	2	7	0,82
26	EMPRESA DE TRANSPORTES HORNA E HIJOS S.R.L.	1	6	-	7	0,82
27	INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURISTICO Y SERVICIOS S.R.L.	1	5	1	7	0,82
28	EXPRESO TURISMO SAN MARTIN E.I.R.L.	1	4	2	7	0,82
29	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO BARRANCA S.A.	2	2	3	7	0,82
30	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C.	1	4	1	6	0,71
31	Otras	97	153	100	350	41,22
Total		201	377	271	849	100,00

1/ Denuncias asociadas a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas "Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre" y "Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre" (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares y corresponden al período enero – septiembre.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En cuanto al lugar de la presentación de las denuncias, destacan (en conjunto) los OPS de las oficinas regionales con una participación de 50,72% en el total de reclamos, seguidos por los OPS de la Sede Central que concentraron el 42,84% (30,09 % corresponde al OPS 3 y 12,75% al OPS 3) y el OPS de la sede Lima Norte con el 6,44% (ver **Cuadro 11**).

Cuadro 11
DENUNCIAS INICIADAS EN LAS OPS, ASOCIADAS A SERVICIOS DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, SEGÚN LUGAR DE
PRESENTACIÓN, 2011-2013^{2/}

N°	LUGAR DE PRESENTACIÓN	2011	2012	2013 ^{a/}	TOTAL	%
1	SEDES REGIONALES	72	178	136	386	50,72
2	SEDE CENTRAL ^{3/}	104	140	82	326	42,84
3	SEDE LIMA NORTE	13	20	16	49	6,44
TOTAL		189	338	234	761	100,00

1/ Denuncias asociadas a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas “*Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre*” y “*Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre*” (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares y corresponden al período enero – septiembre.

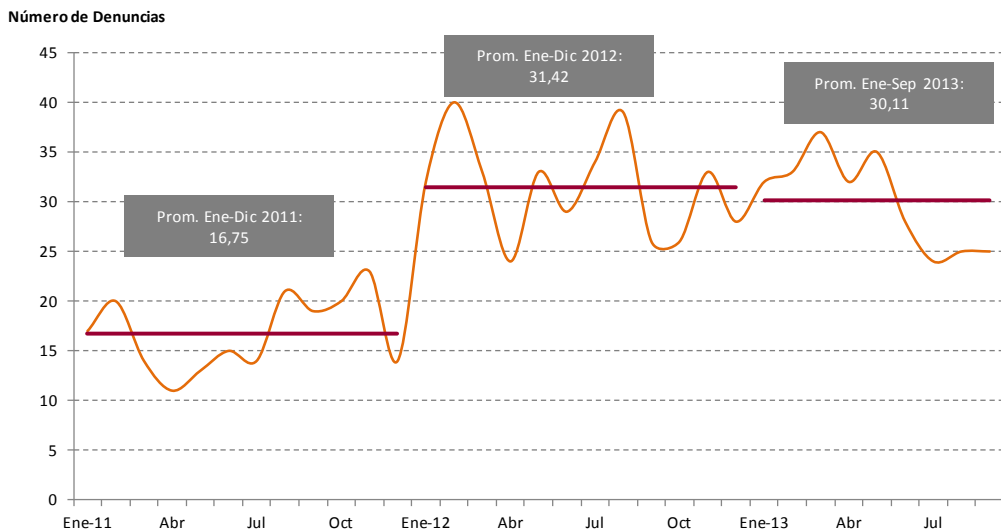
3/ Corresponde a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) N° 1 y N° 3 de la Sede Central.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según se puede apreciar en el **Gráfico 8**, las denuncias iniciadas en los OPS mostraron un importante aumento durante el año 2012. Cabe señalar que el promedio de denuncias por mes mostró un incremento de 87,56% al pasar de 16,75 denuncias en el 2011 a 31,42 en el 2012. Asimismo, considerando sólo el período enero – septiembre de 2013, el promedio mensual de denuncias del año 2013 ascendería a 30,11.

Gráfico 8
DENUNCIAS INICIADAS EN LA CPC, ASOCIADAS A SERVICIOS DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, 2011-2013^{2/}



1/ Denuncias asociadas a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas “*Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre*” y “*Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre*” (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De otro lado, entre enero de 2011 a septiembre de 2013 las OPS concluyeron 761 denuncias relacionadas al servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros. De dicho total, el 45,20% fue declarado fundado, el 14,59% improcedente, el 11,96% inadmisibles, entre otros tipos de conclusión (ver **Cuadro 12**).

Cuadro 12
DENUNCIAS CONCLUIDAS POR LAS OPS, ASOCIADAS A SERVICIOS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS^{1/}, SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2011-2013^{2/}

Nº	TIPO DE CONCLUSIÓN	2011	2012	2013 ^{a/}	TOTAL	%
1	FUNDADA ^{3/}	82	155	107	344	45,20
2	IMPROCEDENTE ^{4/}	22	56	33	111	14,59
3	INADMISIBLE	25	36	30	91	11,96
4	INFUNDADA	27	23	16	66	8,67
5	CONCILIACIÓN ^{5/}	14	19	17	50	6,57
6	DESISTIMIENTO	5	10	14	29	3,81
7	DERIVADO ^{6/}	4	10	6	20	2,63
8	ACUERDO EXTRAPROCESO	1	10	4	15	1,97
9	OTROS	9	19	7	35	4,60
TOTAL		189	338	234	761	95,40

1/ Denuncias asociadas a proveedores del servicio de transporte de pasajeros, cuya actividad económica principal corresponde a las clases denominadas "Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre" y "Otros tipos de transporte no regular de pasajeros por vía terrestre" (códigos 6021 y 3022, respectivamente) de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) - Revisión 3- de las Naciones Unidas (ONU).

2/, a/ Las cifras del 2013 son preliminares.

3/ Incluye fundadas y fundadas en parte.

4/ Contiene improcedentes, improcedente en parte, improcedente derivando a SPC, improcedente derivando a CPC, improcedente derivando a OPS competente y resolución declarando improcedente.

5/ Incluye conciliación del proceso y conciliación de las partes.

6/ Contiene concluidos derivando a ORI competente y concluidos derivando a CPC.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

2.4. Sanciones impuestas por los órganos resolutivos el Indecopi

En esta sección se presenta información respecto de las sanciones impuestas por el Indecopi a las empresas del sector durante el periodo bajo análisis. Cabe indicar que esta información se encuentra disponible en el sistema de Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) que administra el Indecopi²².

Así, tal como se observa en el **Cuadro 13**, como resultado de las denuncias presentadas (y declaradas fundadas)²³, los diversos órganos resolutivos del Indecopi en materia de Protección al Consumidor (los OPS y las CPC) impusieron 467 multas a

²² Dicho sistema cuenta con una aplicación de acceso gratuito denominada "Mira a quien le compras" (disponible en: <http://www.indecopi.gob.pe/miraquienlecompras/>). El RIS se constituyó conforme a lo dispuesto por el artículo 119º de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²³ Más específicamente aquellas declaradas consentidas o firmes. Es decir, resoluciones que no fueron apeladas en primera instancia (consentidas) o que siéndolas fueron confirmadas en segunda instancia administrativa (firmes).

156 empresas a nivel nacional, todo ello por un monto total de 910,96 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Cuadro 13
MULTAS IMPUESTAS A PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS, 2011-2013^{1/}

N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	NÚMERO DE MULTAS		MONTO DE MULTAS (UIT)	
		Total	%	Total	%
1	EXPRESO CIAL S.A.C.	31	6,64	67,10	7,37
2	TURISMO CIVA S.A.C.	22	4,71	45,75	5,02
3	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	21	4,50	40,51	4,45
4	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.	15	3,21	40,00	4,39
5	EMP DE TRANSP JUNIN S.R. LTDA	13	2,78	22,77	2,50
6	MOVIL TOURS S.A.	13	2,78	21,08	2,31
7	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	12	2,57	26,50	2,91
8	EMPRESA DE TRANSPORTES EL DORADO S.A.C.	9	1,93	23,00	2,52
9	EXPRESO MOLINA UNION E.I.R.L.	8	1,71	9,00	0,99
10	EMP.DE TRANSP.RONCO PERU SAC	8	1,71	10,50	1,15
11	EMPRESA DE TRANSPORTES ROYAL PALACE S S.A.	8	1,71	15,00	1,65
12	EMPRESA DE TRANSPORTES PERU BUS S.A.	8	1,71	6,00	0,66
13	EMPRESA DE TRANSPORTES HORNA E HIJOS S.R.LTDA.	7	1,50	15,00	1,65
14	TURISMO CELAJES S.A.C. - CELTUR S.A.C.	7	1,50	7,50	0,82
15	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CONTINENTAL DEL SUR S.C.R.L.	7	1,50	4,00	0,44
16	EMPRESA DE TRANSPORTES Y REPRESENTACIONES TURISMO CENTRAL S.A.	7	1,50	11,25	1,23
17	JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	6	1,28	17,92	1,97
18	E. DE TRANSPORTES PAREDES ESTRELLA S.R.L	6	1,28	8,15	0,89
19	EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DEL CENTRO S.A.	6	1,28	8,50	0,93
20	TRANSPORTES EL PINO S.A.C.	5	1,07	12,75	1,40
21	SELVA SUR S.R.LTDA.	5	1,07	10,50	1,15
22	TURISMO MURGA SERRANO E.I.R.L.	5	1,07	14,00	1,54
23	EMP.TRANS.P.E INVERS.TURIS.CRUIZ AZUL SRL	4	0,86	7,50	0,82
24	COOPERATIVA TRANSPORTES MIGUEL GRAU LTDA	4	0,86	5,50	0,60
25	EMPRESA DE TRANSPORTES ATAHUALPA S.A.	4	0,86	6,20	0,68
26	EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FÉNIX S.A.C.	4	0,86	7,50	0,82
27	AMERICA EXPRESS S.A.	4	0,86	37,00	4,06
28	EXPRESO POWER E.I.R.LTDA.	4	0,86	2,00	0,22
29	EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE	4	0,86	4,00	0,44
30	SERTUR EL ZORRO S.R.L.	3	0,64	5,00	0,55
31	Otras	207	44,33	399,48	43,85
Total		467	100,00	910,963	100,00

1/ Cifras a septiembre de 2013.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Cabe señalar que entre los proveedores con mayor número de multas impuestas (y montos expresados en UIT), se observa a Expreso Cial S.A.C (31 multas), Turismo Civa S.A.C. (22 multas), Transportes Cruz del Sur S.A.C. (21 multas) y Empresa de Transporte Flores Hnos.S.R.L. (15 multas)²⁴.

De otra parte, entre las causas principales que motivaron la imposición de las multas a las empresas del sector destacan: el incumplimiento de la obligación de brindar información en relación al servicio (14,35%) y la falta de idoneidad respecto del incumplimiento de las condiciones de la prestación del servicio propiamente dichas (12,42%). Ver Cuadro 14.

²⁴ Ver detalles año por año en el Cuadro que se presenta en el Anexo.

Cuadro 14
MOTIVOS DE IMPOSICIÓN DE MULTAS A PROVEEDORES DE SERVICIOS DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS, 2011-2013^{1/}

N°	MOTIVO DE SANCIÓN	2011	2012	2013 ^{1/}	Total	%
1	INFORMACION - INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION DE INFORMAR	16	42	9	67	14,35
2	FALTA DE IDONEIDAD - INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	9	26	23	58	12,42
3	INCUMPL. DE MEDIDAS CORRECTIVAS	11	15	16	42	8,99
4	FALTA DE IDONEIDAD - PERDIDA DEL EQUIPAJE	7	15	17	39	8,35
5	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO DE RECLAMACIONES	1	18	10	29	6,21
6	FALTA DE IDONEIDAD - FALTA DE ENTREGA DE BOLETA O FACTURA	-	12	14	26	5,57
7	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	1	15	7	23	4,93
8	FALTA DE IDONEIDAD - COBROS EN EXCESO O NO PACTADOS	-	13	6	19	4,07
9	FALTA DE IDONEIDAD - FALTA DE ENTREGA DE LA ENCOMIENDA	2	10	7	19	4,07
10	INCUM.LIQUID.DE COSTAS Y COSTOS	1	9	7	17	3,64
11	FALTA DE IDONEIDAD - PERDIDA DE LA ENCOMIENDA	7	2	8	17	3,64
12	FALTA DE IDONEIDAD - FALTA DE ENTREGA DEL EQUIPAJE	1	5	10	16	3,43
13	ATENCION DE RECLAMOS - FALTA DE ATENCION DE RECLAMO	-	7	6	13	2,78
14	FALTA DE IDONEIDAD - RETRASO EN LA SALIDA	1	4	6	11	2,36
15	FALTA DE IDONEIDAD - VEHICULOS CON INSTALACIONES DEFECTUOSAS O DEFICIENTES	1	6	2	9	1,93
16	OTROS	6	30	26	62	13,28
Total		64	229	174	467	100,00

1/ Cifras a septiembre de 2013.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

3. Análisis de precios

Existe una gran variedad de servicios en el mercado de transporte terrestre interprovincial de pasajeros²⁵. En general, dichos servicios podrían categorizarse como: i) económico, normal, regular o estandar; ii) Vip y/o o especial; y iii) Super Vip y/o super especial.

No obstante, la calidad de un “mismo servicio” podría diferir entre las distintas empresas, debido a que cada una mantendría estándares de calidad propios y ofrecería valores añadidos disímiles, dificultando así la comparación (ver **Cuadro 15**).

Cuadro 15
SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS,
SEGÚN EMPRESA^{1/2/}, NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2013

N°	EMPRESA	SERVICIO
1	CIVA	Exclusiva 1er Piso, Exclusiva 2do Piso, Superciva 1er Piso, Superciva 2do Piso, Econociva, Super Churre 1er Piso, Super Churre 2do Piso
2	CRUZ DEL SUR	Cruzero Regular, Cruzero Vip, Cruzero Suite Vip, Cruzero Regular, Imperial Tour Perú Regular, Imperial Tour Perú Vip
3	TEPSA	Presidencial 40, Presidencial Cama, Presidencial, Tepsa Suite (tarifa), Tepsa Suite (tarifa suite)
4	TRANSPORTES LÍNEA	VIP, Super VIP, Económico, Directo, Especial
5	SOYUZ	Estándar, VIP, Estándar Urbano
6	OLTURSA	Bus Cama 1er piso (mañana), Bus Cama 2do piso (mañana), VIP 2P 1er piso, VIP 2P 2do piso, PREMIER
7	MOVIL TOURS	Normal, Mixto 1er piso, Mixto 2do piso, Buscama 1er piso, Buscama 2do piso, Supercama 1er piso, Supercama 2do piso, Semicama
8	IT TSA	Mixto especial 1er piso, Mixto especial 2do piso, Supercama 1er piso (7:46), Supercama 2do piso (7:46), Sofa cama
9	TRANSPORTES Y TURISMO RARAZ	Económico, Premium 1er nivel (10:30), Premium 2do nivel (10:30), Cama Suite 1er nivel, Cama Suite 2do nivel, Super cama Vip 1er piso, Super cama Vip 2do piso
10	TRC EXPRESS	Prime Bus, Prime Bus 180 1er piso, Prime Bus 180 2do piso, Prime Bus 180b 1er piso, Prime Bus 180b 2do piso, Slim 160, Prime Bus_a
11	TURISMO DÍAS	Economico, Kuntur Wasi 1er piso, Kuntur Wasi 2do piso, Kuntur Wasi
12	TRANSPORTES VÍA	Platiniun 1er piso, Platiniun 2do piso, Gold 1er piso, Gold 2do Piso
13	TURISMO HUARAL-Z BUS	Bus cama 1er piso(Día), Bus cama 1do piso(Día), Económico, Sofa Cama 1er piso (día), Sofa Cama 1do piso (día)

1/ Comprende los servicios que fueron identificados vía consulta web para las diferentes rutas ofrecidas por las empresas.

2/ Una misma empresa puede ofrecer diversos tipos de servicios, que pueden variar incluso por ruta. Por ejemplo, hay servicios “económicos”, “especiales”, “VIP”, etc.

Fuente: Páginas web de las empresas.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Por otro lado, la diferencia de precios entre empresas puede explicarse por diversos factores: diferentes rutas existentes, diferencias en el tipo de servicio, la diferencia temporal entre la fecha de compra y la fecha del viaje, entre otros. Asimismo, en el

²⁵ Según la información publicada por las mismas empresas en internet.

mercado de transporte terrestre interprovincial de pasajeros, las empresas tendrían diferentes maneras de establecer el precio del pasaje interprovincial. Una de las formas sería el establecimiento de precios en función a la cercanía de la fecha de viaje; otra forma sería el establecimiento de un precio fijo por ruta; y una tercera sería el establecimiento de tarifas en función a criterios de estacionalidad, considerando por ejemplo, temporadas altas o bajas.

Es importante señalar que para esta sección se ha obtenido información de empresas formales para las que ha sido relativamente sencillo acceder a datos de precios. Este conjunto de empresas incluye a algunas que cuentan con las mayores flotas y se circunscribe exclusivamente a empresas con una importante presencia en la ciudad de Lima. En este sentido, la información no refleja necesariamente la realidad de todo el mercado, por la generalización de los resultados numéricos al resto del país debe hacerse con cautela.

De este modo, se ha observado que entre noviembre y diciembre los precios mínimos y máximos por empresa se han incrementado al pasar de S/. 20,00 a S/. 30,00 y de S/. 180,00 a S/. 230,00 respectivamente (ver **Cuadro 16**).

Cuadro 16
PRECIOS MÁXIMO Y MÍNIMO^{1/} DEL PASAJE DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL, SEGÚN EMPRESA, NOVIEMBRE^{2/} - DICIEMBRE^{3/} DE 2013

N°	Empresa	Noviembre		Diciembre	
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
1	OLTURSA ^{4/}	50,00	160,00	80,00	220,00
2	CIVA	41,00	175,00	55,00	200,00
3	CRUZ DEL SUR	55,00	145,00	55,00	145,00
4	TEPSA ^{5/}	35,00	165,00	55,00	175,00
5	MOVIL TOURS	45,00	180,00	65,00	230,00
6	TRANSPORTES LÍNEA	20,00	43,00	30,00	48,00
7	ITTSA ^{6/}	55,00	140,00	80,00	190,00
8	TRANSPORTES VÍA	25,00	130,00	30,00	150,00
9	TURISMO DÍAS	75,00	120,00	95,00	140,00
10	TRC EXPRESS	20,00	60,00	35,00	70,00
	TRANSPORTES Y TURISMO	70,00	120,00	75,00	125,00
11	RARAZ				
12	SOYUZ	60,00	100,00	75,00	130,00
General		20,00	180,00	30,00	230,00

1/ Comprende el precio promedio de las tarifas de pasajes (que fueron identificadas vía consulta web o llamada telefónica) para las diferentes rutas y servicios ofrecidas por las empresas.

2/ Los precios correspondientes al mes de noviembre de 2013 fueron recolectados el 15 o 20 de noviembre, mediante la simulación de la compra de un pasaje para el 16 o 22 de noviembre de 2013..

3/ Los precios correspondientes al mes de diciembre de 2013 fueron recolectados los días 16, 17 y 18 de diciembre, mediante la simulación de la compra de un pasaje para el 23 de diciembre del 2013.

4/ Su razón social según Sunat es Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.

5/ Su razón social según Sunat es Transportes El Pino S.A.C.

6/ Su razón social según Sunat es Internacional de Transporte Turístico y Servicios S.R.L.

Fuente: Páginas web de las empresas (en la mayoría de casos) y consultas telefónicas efectuadas a las áreas de atención de las empresas (en la minoría de casos).

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Según se puede apreciar en el **Cuadro 17**, se verificó un incremento significativo en los precios de los viajes interprovinciales en la temporada alta de diciembre. Así, se observó que Tepsa reportó el mayor incremento de precios promedio (67,49%), seguido por Civa (54,26%), Oltursa (47,10%), y Transportes y Turismo Raraz (45,67%), entre otros.

Cuadro 17
VARIACIÓN DEL PRECIO PROMEDIO^{1/} DEL PASAJE DE TRANSPORTE
TERRESTRE INTERPROVINCIAL, SEGÚN EMPRESA^{2/}, NOVIEMBRE –
DICIEMBRE^{3/} DE 2013

N°	Empresa	N° de Rutas Analizadas	N° de Servicios analizados ^{4/}	Var.% promedio de precios
1	TEPSA ^{5/}	22	5	67,49%
2	CIVA	17	5	54,26%
3	OLTURSA ^{6/}	15	6	47,10%
4	TRANSPORTES Y TURISMO RARAZ	1	5	45,67%
5	TRANSPORTES VÍA	3	4	35,24%
6	TURISMO DÍAS	3	4	30,74%
7	CRUZ DEL SUR	9	6	25,97%
8	SOYUZ	3	2	19,17%
9	MOVIL TOURS	7	8	18,32%
10	TRAMSPORTES LÍNEA	5	8	16,38%
11	TRC EXPRESS	3	5	5,71%
12	ITTSA ^{7/}	4	5	1,30%
Total		92	63	40,16%

1/ Comprende el precio promedio de las tarifas de pasajes (que fueron identificadas vía consulta web o llamada telefónica) para las diferentes rutas y servicios ofrecidas por las empresas.

2/ Los precios correspondientes al mes de noviembre de 2013 fueron recolectados alrededor de la quincena de noviembre mediante la simulación de la compra de un pasaje con una anticipación de dos días. Los precios correspondientes al mes de diciembre de 2013 fueron recolectados alrededor del 16 de diciembre mediante la simulación de la compra de un pasaje para el 23 de diciembre del 2013 (en la mayoría de los casos).

3/ Una misma empresa puede ofrecer diversos tipos de servicios, que pueden variar incluso por ruta. Por ejemplo, hay servicios “económicos”, “especiales”, “VIP”, etc.

4/ Su razón social según Sunat es Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.

5/ Su razón social según Sunat es Transportes El Pino S.A.C.

6/ Su razón social según Sunat es Internacional de Transporte Turístico y Servicios S.R.L.

Fuente: Páginas web de las empresas (en la mayoría de casos) y consultas telefónicas efectuadas a las áreas de atención de las empresas (en la minoría de casos).

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Cabe destacar que dentro de la muestra de empresas analizadas se observó que las rutas (desde Lima hacia provincia) con mayor incremento promedio de precios son Lima-Camana con 94,44%, Lima-Zarumilla con 80,95%, Lima-Sullana con 68,73%, Lima-Tumbes con 61,98%, entre otros (ver **Anexo 2**).

Asimismo, de las rutas con mayor concurrencia de empresas proveedoras (dentro de la muestra analizada), es pertinente destacar (por el número de empresas y servicios

ofrecidos) que la ruta Lima-Chiclayo presenta un incremento promedio del precio de 42,15%, la ruta Lima-Piura de 36,90%, la ruta Lima-Trujillo de 25,20%, la ruta Lima-Chimbote de 17,96%, entre otros.

De manera individual, destaca el incremento de los precios promedio de Tepsa en las rutas Lima-Arequipa (97,22%), Lima-Trujillo (85,71%), Lima-Chiclayo (84,72%), Lima-Chimbote (72,73%), y Lima-Piura (68,73%); el incremento de los precios promedio de Civa en las rutas Lima-Cajamarca (80,00%) y Lima-Chiclayo (75,39%); así como el aumento de los precios promedio de Oltursa en la ruta Lima-Chiclayo (73,47%) (ver **Anexo 3**).

4. Balance situacional aproximativo

A lo largo del presente documento se ha mostrado un conjunto de datos que procuran describir la situación del sector en relación a variables de interés vinculadas a la defensa de los derechos del consumidor. En ese sentido, no sólo se ha presentado información respecto del número de reclamos y las denuncias presentadas, sino que además se ha evidenciado el accionar del Indecopi a través de la imposición de las multas correspondientes a los proveedores del servicio de transporte interprovincial de pasajeros por vía terrestre.

Complementariamente, en esta sección se incorpora un indicador respecto del número de “accidentes relativos” registrados por las empresas del sector; siendo que los accidentes relativos se definen como el ratio entre el número de accidentes registrados por cada empresa de transporte y el tamaño de flota que mantienen los mismos.

En el **Cuadro 18** se muestran todos los elementos antes mencionados, a modo de resumen y/o balance situacional del sector.

Cuadro 18
BALANCE SITUACIONAL, EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, DE
LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS, 2012

N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	Reclamos	Denuncias	N° Multas	N° Accidentes	Flota	Accidentes Relativos ^{1/}
1	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.	71	5	2	4	47	8,51
2	EXPRESO TURISMO SAN MARTIN E.I.R.L.	49	5	-	4	20	20,00
3	TURISMO CIVA S.A.C.	40	41	7	15	176	8,52
4	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	37	30	4	11	128	8,59
5	TRANSPORTES BREDDÉ E.I.R.L.	33	-	-	N.D.	8	N.D.
6	JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	33	21	4	4	43	9,30
7	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A. ^{2/}	33	34	5	8	76	10,53
8	EXPRESO CIAL S.A.C.	32	35	13	N.D.	43	N.D.
9	AMERICA EXPRESS S.A.	27	5	3	N.D.	79	N.D.
10	MOVIL TOURS S.A.	24	23	8	6	101	5,94
11	EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FENIX S.A.C.	23	3	2	N.D.	83	N.D.
12	EMPRESA DE TRANSPORTES SAN LUIS S.R.L.	23	-	-	N.D.	-	-
13	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.L.	21	18	-	16	325	4,92
14	TRANSPORTES LINEA S.A.	17	8	1	8	96	-
15	CARHUAMAYO S.A.C.	13	5	-	2	3	-
16	TRANSPORTES EL PINO S.A.C. ^{3/}	12	8	2	N.D.	53	N.D.
17	EMPRESA DE TRANSPORTES JUNIN S.R.L.	12	14	3	5	30	16,67
18	EMPRESA DE TRANSPORTES PERU BUS S.A.	12	11	3	7	115	-
19	MALDONADO TOURS NUEVA IMAGEN S.A.C.	12	-	-	N.D.	8	N.D.
20	TURISMO MURGA SERRANO E.I.R.L.	11	7	-	4	30	13,33
21	EXPRESO MOLINA UNION S.A.C.	9	16	-	N.D.	-	-
22	TURISMO ERICK EL ROJO S.A.	9	3	2	N.D.	33	N.D.
23	EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DEL CENTRO S.A.	9	6	3	N.D.	15	N.D.
24	EMPRESA DE TRANSPORTES SALAZAR E.I.R.L.	9	2	-	N.D.	24	N.D.
25	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO TRES ESTRELLAS S.A.C.	8	1	-	N.D.	17	N.D.
26	ESTRELLA POLAR S.A.C.	8	1	-	N.D.	19	N.D.
27	INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURISTICO Y SERVICIOS S.R.L.	7	6	3	N.D.	78	N.D.
28	EMPRESA DE TRANSPORTES ROYAL PALACE'S S.A.	7	9	5	N.D.	19	N.D.
29	INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA-PROTRANSPORTE	7	-	-	N.D.	-	N.D.
30	EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.	6	7	2	N.D.	48	N.D.
31	Otras	444	335	157	84	3 451	2,43
Total		1 058	659	229	178	5 168	

1/ Accidentes relativos = N° Accidentes / Tamaño de Flota.

2/ Según Sunat, su nombre comercial es Oltursa.

3/ Según Sunat, su nombre comercial es TEPESA.

4/ Según Sunat, su nombre comercial es Internacional de Transporte Turístico y Servicios S.R.L.

N.D.: No disponible o determinado.

Fuente: SAC, OPS, CPC y RIS del Indecopi; MTC.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Cabe señalar que la frecuencia de accidentes y el tamaño de flota considerados corresponden al año 2012, razón por la que las cifras de reclamos, denuncias y multas impuestas (mostradas en el **Cuadro 18**) corresponden al mismo periodo. Asimismo, corresponde indicar que dada las limitaciones existentes para obtener información de precios de todas y cada una de las empresa de transporte del sector, considerando las diversas rutas y tipos de servicios que se prestan, la variación de precios (analizadas en la sección anterior) no han sido incluidas en el Cuadro del balance situacional.

No obstante lo anterior, de considerase sólo a aquellas empresas sobre las que se obtuvo información de precios, el balance situacional de las mismas correspondería al mostrado en el **Cuadro 19**.

Cuadro 19
PROPORCIONALIDAD ENTRE VARIACIONES DE PRECIO^{1/}, RECLAMOS, DENUNCIAS, MULTAS, ACCIDENTES Y FLOTA EN EL TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL, SEGÚN EMPRESA

N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	Var.% promedio de precios	Reclamos (SAC)	Denuncias (OPS + CPC)	N° Multas	Accidentes	Flota	Ratio Accid./Flota
1	TEPSA ^{3/}	67,49%	12	8	2	ND	53	N.D.
2	CIVA	54,26%	40	41	7	15	176	8,52%
3	OLTURSA	47,10%	33	34	5	8	76	10,53%
4	TRANSPORTES Y TURISMO RARAZ ^{4/}	45,67%	1	-	-	ND	14	N.D.
5	TRANSPORTES VÍA	35,24%	-	3	1	ND	12	N.D.
6	TURISMO DÍAS	30,74%	-	-	-	ND	13	N.D.
7	CRUZ DEL SUR	25,97%	37	30	4	11	128	8,59%
8	SOYUZ	19,17%	6	4	-	ND	109	N.D.
9	MOVIL TOURS	18,32%	24	23	8	6	101	5,94%
10	TRANSPORTES LÍNEA	16,38%	17	8	1	8	96	8,33%
11	TRC EXPRESS	5,71%	6	-	-	ND	13	N.D.
12	ITTSA	1,30%	7	6	3	ND	78	N.D.

1/ Comprende el precio promedio de las tarifas de pasajes (que fueron identificadas vía consulta web o llamada telefónica) para las diferentes rutas y servicios ofrecidas por las empresas.

2/ Es el promedio de las variaciones de precios observados en días específicos de noviembre de 2013 respecto a precios observados en días específicos de diciembre.

3/ Los precios correspondientes al mes de noviembre de 2013 fueron recolectados el 15 o 20 de noviembre, mediante la simulación de la compra de un pasaje para el 16 o 22 de noviembre de 2013, mientras que los precios correspondientes al mes de diciembre de 2013 fueron recolectados los días 16, 17 y 18 de diciembre, mediante la simulación de la compra de un pasaje para el 23 de diciembre del 2013.

4/ Corresponde al período enero 2011 – septiembre 2013.

5/ Corresponde al año 2012.

6/ Accidentes relativos = N° Accidentes / Tamaño de Flota.

7/ Su razón social según Sunat es Transportes El Pino S.A.C.

8/ Su razón social según Sunat es Empresa de Transporte Turístico Olano S.A.

9/ Su razón social según Sunat es Internacional de Transporte Turístico y Servicios S.R.L.

Fuente: Páginas web de las empresas (en la mayoría de casos) y consultas telefónicas efectuadas a las áreas de atención de las empresas (en la minoría de casos), SAC, OPS, CPC y RIS del Indecopi, MTC.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Conclusiones

- En el año 2012, el número de pasajeros transportados ascendió a 72,54 millones, de los cuales 28,10 millones (38,75%) corresponden al departamento de Lima, 5,99 millones a Ica (8,26%).
- Durante el primer semestre del año 2013, el número de empresas de transporte de pasajeros por carretera ascendió a 1 179, registrando un crecimiento de 10,81% respecto al mismo periodo del año 2012. De dicho total, 369 brindan el servicio de transporte interprovincial: 356 realizan el servicio de transporte interdepartamental (30,20%) y 13 el servicio de transporte intradepartamental (1,10%).
- Las veinte empresas más importantes según el tamaño de la flota (5,41% del número total de empresas) disponen del 38,72% de la flota; destacando Empresa de Transportes Flores Hermanos S.C.R.LTDA. con 325 unidades de transporte (6,29%), Turismo Civa S.A.C. con 176 (3,41 %), Transportes Cruz del Sur S.A.C. con 128 (2,48%), y la Empresa de Transportes Peru Bus S.A. con 115 (2,23%).
- Durante el período enero de 2011 a septiembre de 2013, el SAC atendió un total de 2 783 reclamos a nivel nacional, asociados a servicios de transporte terrestre interprovincial de pasajeros, siendo el proveedor más reclamado Transportes Cruz del Sur S.A.C. con el 4,31% del total de reclamos.
- Durante el período de enero de 2011 a septiembre de 2013, las CPC y los OPS atendieron respectivamente 757 y 849 denuncias a nivel nacional, asociadas a servicios de transporte interprovincial de pasajeros.
- Existe una gran variedad de servicios en el mercado de transporte terrestre interprovincial de pasajeros. Cabe destacar que dentro de la muestra de empresas analizadas se observó que las rutas (desde Lima hacia provincia) con mayor incremento de precios promedio son Lima-Camana con 94,44%, Lima-Zarumilla con 80,95%, Lima-Sullana con 68,73%, Lima-Tumbes con 61,98%, entre otros.
- Se observó un incremento importante en los precios de los viajes interprovinciales en la temporada alta de diciembre. De la muestra de empresas que pudieron ser analizadas, Tepsa reportó el mayor incremento de precios promedio (67,49%), seguido por Civa (54,26%), Oltursa (47,10%) y Transportes y Turismo Raraz (45,67%), entre otros.

Referencias bibliográficas

DEFENSORÍA DEL PUEBLO. *Informe Defensorial N° 108, Pasajeros en riesgo: la Seguridad en el Transporte Interprovincial*. Disponible en http://www.bvindecopi.gob.pe/colec/informe_108.pdf (último acceso: 18 de diciembre de 2013).

GERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS DEL INDECOPI (2011). *Anuario de Estadísticas Institucionales 2011*. Lima. Agosto de 2012. Disponible en: [http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/ger/estadisticas_portal_principal/Anuario_2011\(1\).pdf](http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/ger/estadisticas_portal_principal/Anuario_2011(1).pdf) (último acceso: 17 de diciembre de 2013).

GERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS DEL INDECOPI (2012). *Anuario de Estadísticas Institucionales 2012*. Lima. Abril de 2013. Disponible en: http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/ger/estadisticas_portal_principal/ANUARIO2012.pdf (último acceso: 17 de diciembre de 2013).

GERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS DEL INDECOPI (2013). *Reporte de Estadísticas Institucionales*. Lima. Reporte Mensual - Septiembre 2013. Disponible en: <http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/bol/bolest/2013/sept13.pdf> (último acceso: 17 de diciembre de 2013).

GERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS DEL INDECOPI (2009). *Metodología de Supervisión de Mercados*. Documento de Trabajo N° 01-2009/GEE. Lima. Diciembre de 2009.

GUASCH, J.L. (2004). *Granting and Renegotiations Infrastructure Concessions. Doing It Right*. World Bank Institute.

INDECOPI (2013). Protección al Consumidor. Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutivos.

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (2005). *Plan Intermodal de Transporte 2004 – 2023*. Lima. Junio de 2005. Disponible en: https://www.mtc.gob.pe/portal/logypro/plan_intermodal/principal.html (último acceso: 18 de diciembre de 2013).

Portales de internet:

- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI < www.inei.gob.pe >.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones < www.mtc.gob.pe >.
- Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías < <http://www.sutran.gob.pe/> >.

Leyes, reglamentos y de decretos supremos:

- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2002). Ley de Bases de la Descentralización (Ley N° 27783).

- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2002). Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (Ley N° 27867).
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2003). Ley que Modifica la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (Ley N° 27902).
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ - MINISTERIO DE TRANSPORTES, COMUNICACIONES, VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN (1999). Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (Ley N° 27181).
- MINISTERIO DE TRANSPORTES, COMUNICACIONES, VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN (1999). Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (Ley N° 27181).
- MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (2007). Reglamento de Jerarquización Vial (Decreto Supremo N° 017-2007-MTC).
- MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (2007). Reglamento de Jerarquización Vial (Decreto Supremo N° 017-2007-MTC).
- MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (2009). Reglamento Nacional de Administración de Transporte (Decreto Supremo N° 017-2009-MTC).
- MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (2002). Modificatoria del decreto referido a la derogación de disposición complementaria del Reglamento Nacional del Servicio de Transporte Urbano e Interurbano de Pasajeros (Decreto Supremo N° 006-2002-MTC).



Anexos

Anexo 1

MULTAS IMPUESTAS A PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS, 2011-2013^{1/}

N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	NÚMERO DE MULTAS					MONTO DE MULTAS (UIT's)				
		2011	2012	2013 ^{1/}	Total	%	2011	2012	2013*	Total	%
1	EXPRESO CIAL S.A.C.	2	13	16	31	6,64	5,50	23,10	38,50	67,10	7,37
2	TURISMO CIVA S.A.C.	2	7	13	22	4,71	2,00	17,50	26,25	45,75	5,02
3	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	5	4	12	21	4,50	15,00	8,25	17,26	40,51	4,45
4	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.	1	6	8	15	3,21	2,00	11,00	27,00	40,00	4,39
5	EMP DE TRANSP JUNIN S.R. LTDA	4	3	6	13	2,78	8,37	3,40	11,00	22,77	2,50
6	MOVIL TOURS S.A.	3	8	2	13	2,78	7,00	9,08	5,00	21,08	2,31
7	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	1	5	6	12	2,57	2,00	15,00	9,50	26,50	2,91
8	EMPRESA DE TRANSPORTES EL DORADO S.A.C.	1	3	5	9	1,93	1,00	6,00	16,00	23,00	2,52
9	EXPRESO MOLINA UNION E.I.R.L.	2	6	-	8	1,71	2,50	6,50	-	9,00	0,99
10	EMP.DE TRANSP.RONCO PERU SAC	-	4	4	8	1,71	-	5,50	5,00	10,50	1,15
11	EMPRESA DE TRANSPORTES ROYAL PALACE S S.A.	3	5	-	8	1,71	8,00	7,00	-	15,00	1,65
12	EMPRESA DE TRANSPORTES PERU BUS S.A.	2	3	3	8	1,71	2,00	2,00	2,00	6,00	0,66
13	EMPRESA DE TRANSPORTES HORNA E HIJOS S.R.LTDA.	-	6	1	7	1,50	-	10,00	5,00	15,00	1,65
14	TURISMO CELAJES S.A.C. - CELTUR S.A.C.	1	6	-	7	1,50	4,00	3,50	-	7,50	0,82
15	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO CONTINENTAL DEL SUR SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	-	7	-	7	1,50	-	4,00	-	4,00	0,44
16	EMPRESA DE TRANSPORTES Y REPRESENTACIONES TURISMO CENTRAL S.A.	-	4	3	7	1,50	-	6,25	5,00	11,25	1,23
17	JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	-	4	2	6	1,28	-	15,58	2,34	17,92	1,97
18	E. DE TRANSPORTES PAREDES ESTRELLA S.R.L	2	3	1	6	1,28	4,15	3,00	1,00	8,15	0,89
19	EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS DEL CENTRO S.A.	-	3	3	6	1,28	-	3,00	5,50	8,50	0,93
20	TRANSPORTES EL PINO S.A.C.	-	2	3	5	1,07	-	4,00	8,75	12,75	1,40
21	SELVA SUR S.R.LTDA.	-	5	-	5	1,07	-	10,50	-	10,50	1,15
22	TURISMO MURGA SERRANO E.I.R.L.	-	-	5	5	1,07	-	-	14,00	14,00	1,54
23	EMP. TRANSP. E INVERS.TURIS.CRUIZ AZUL SRL	1	-	3	4	0,86	1,50	-	6,00	7,50	0,82
24	COOPERATIVA TRANSPORTES MIGUEL GRAU LTDA	-	4	-	4	0,86	-	5,50	-	5,50	0,60
25	EMPRESA DE TRANSPORTES ATAHUALPA S.A.	2	2	-	4	0,86	2,50	3,70	-	6,20	0,68
26	EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FÉNIX S.A.C.	1	2	1	4	0,86	1,50	4,00	2,00	7,50	0,82
27	AMERICA EXPRESS S.A.	-	3	1	4	0,86	-	17,00	20,00	37,00	4,06
28	EXPRESO POWER E.I.R.LTDA.	-	4	-	4	0,86	-	2,00	-	2,00	0,22
29	EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE S.R.L	-	4	-	4	0,86	-	4,00	-	4,00	0,44
30	SERTUR EL ZORRO S.R.L.	-	2	1	3	0,64	-	3,00	2,00	5,00	0,55
31	Otras	31	101	75	207	44,33	56,54	186,71	156,23	399,48	43,85
Total		64	229	174	467	100,00	125,56	400,073	385,33	910,963	100,00

1/ Cifras a septiembre de 2013.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Anexo 2
VARIACIÓN DEL PRECIO PROMEDIO^{1/} DEL PASAJE DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL, SEGÚN RUTA, NOVIEMBRE^{2/} - DICIEMBRE^{3/} DE 2013

N°	Ruta	Número de Empresas ^{4/}	Servicios ^{5/}	Var.% promedio de precios
1	Lima-Camana	1	1	94,44%
2	Lima-Zarumilla	1	1	80,95%
3	Lima-Sullana	1	3	68,73%
4	Lima-Tumbes	3	8	61,98%
5	Lima-Jaen	1	2	61,25%
6	Lima-Talara	2	8	60,86%
7	Lima-Mancora	2	3	56,24%
8	Lima-Chulucanas	1	3	56,08%
9	Lima-Paita	1	3	53,44%
10	Lima-Paracas	1	2	50,00%
11	Lima-Arequipa	4	14	49,41%
12	Lima-Cajamarca	4	11	48,40%
13	Lima-Huancayo	3	11	47,65%
14	Lima-Chiclayo	9	30	42,15%
15	Lima-Chincha	1	2	40,52%
16	Lima-Desaguadero	1	2	40,38%
17	Lima-Huaraz	3	9	38,54%
18	Lima-Marcona	1	2	38,10%
19	Lima-Nazca	3	7	37,19%
20	Lima-Piura	6	16	36,90%
21	Lima-Ilo	4	7	35,96%
22	Lima-Tacna	4	10	34,21%
23	Lima-Pucallpa	1	1	33,33%
24	Lima-Ayacucho	3	5	31,92%
25	Lima-Moquegua	2	3	30,10%
26	Lima-Ica	3	8	28,78%
27	Lima-Abancay	2	2	26,79%
28	Lima-Cusco	5	10	25,92%
29	Lima-Tarapoto	2	4	25,48%
30	Lima-Trujillo	8	25	25,20%
31	Lima-Chimbote	6	14	17,96%
32	Lima-Chachapoyas	1	2	15,00%
33	Lima-Cruce de Pischo	1	2	11,19%
Total		91	231	38,63%

1/ Comprende el precio promedio de las tarifas de pasajes (que fueron identificadas vía consulta web o llamada telefónica) para las diferentes rutas y servicios ofrecidas por las empresas.

2/ Los precios correspondientes al mes de noviembre de 2013 fueron recolectados alrededor de la quincena de noviembre mediante la simulación de la compra de un pasaje con una anticipación de dos días.

3/ Los precios correspondientes al mes de diciembre de 2013 fueron recolectados alrededor del 16 de diciembre mediante la simulación de la compra de un pasaje para el 23 de diciembre del 2013 (en la mayoría de los casos).

4/ Diversos tipos de servicios que ofrece la empresa en total. Por ejemplo, económico, especial, VIP, bus cama, etc.

Anexo 3

VARIACIÓN DEL PRECIO PROMEDIO^{1/} DEL PASAJE DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL, SEGÚN RUTA, POR EMPRESA, NOVIEMBRE^{2/} - DICIEMBRE^{3/} DE 2013

Ruta Lima - Arequipa

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	TEPSA	2	97,22%
2	CIVA	5	50,44%
3	OLTURSA	4	46,82%
4	CRUZ DEL SUR	3	21,01%
TOTAL		14	49,41%

Ruta Lima - Cajamarca

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	CIVA	4	80,00%
2	TEPSA	1	61,11%
3	TURISMO DÍAS	4	29,44%
4	TRANSPORTES LÍNEA	2	16,78%
TOTAL		11	48,40%

Ruta Lima - Ayacucho

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	CIVA	2	43,65%
2	TEPSA	1	33,33%
3	CRUZ DEL SUR	2	19,48%
TOTAL		5	31,92%

Ruta Lima-Huancayo

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	OLTURSA	4	51,52%
2	TRANSPORTES Y TURISMO RAR	5	45,67%
3	CRUZ DEL SUR	2	41,03%
TOTAL		11	47,65%

Ruta Lima-Chimbote

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	TEPSA	1	72,73%
2	TRANSPORTES VÍA	4	39,61%
3	TRANSPORTES LÍNEA	1	15,51%
4	TRC EXPRESS	1	7,14%
5	MOVIL TOURS	2	0,00%
6	ITTSA	5	0,00%
TOTAL		14	17,96%

Ruta Lima-Cusco

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	TEPSA	1	35,71%
2	CIVA	5	31,66%
3	MOVIL TOURS	2	18,33%
4	CRUZ DEL SUR	1	14,29%
5	OLTURSA	1	14,29%
TOTAL		10	25,92%

Ruta Lima-Chiclayo

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	TEPSA	4	84,72%
2	CIVA	5	75,39%
3	OLTURSA	5	73,47%
4	TRANSPORTES VÍA	2	45,83%
5	CRUZ DEL SUR	2	41,24%
6	MOVIL TOURS	4	11,76%
7	TRANSPORTES LÍNEA	1	9,09%
8	TRC EXPRESS	3	5,31%
9	ITTSA	4	3,24%
TOTAL		30	42,15%

Ruta Lima-Trujillo

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	TEPSA	1	85,71%
2	CIVA	4	62,46%
3	TURISMO DÍAS	1	33,33%
4	TRANSPORTES VÍA	4	28,79%
5	MOVIL TOURS	3	20,00%
6	TRANSPORTES LÍNEA	5	18,71%
7	TRC EXPRESS	2	5,61%
8	ITTSA	5	0,00%
TOTAL		25	25,20%

Ruta Lima-Huaraz

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	OLTURSA	2	56,18%
2	MOVIL TOURS	5	35,84%
3	TRANSPORTES LÍNEA	2	10,00%
TOTAL		9	38,54%

Ruta Lima-Ica

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	OLTURSA	4	40,56%
2	CRUZ DEL SUR	2	28,18%
3	SOYUZ	2	5,81%
TOTAL		8	28,78%

Continúa...

Anexo 3

VARIACIÓN DEL PRECIO PROMEDIO^{1/} DEL PASAJE DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL, SEGÚN RUTA, POR EMPRESA, NOVIEMBRE^{2/} - DICIEMBRE^{3/} DE 2013

...Conclusión

Ruta Lima-Piura

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	TEPSA	3	68,73%
2	OLTURSA	4	55,48%
3	CIVA	2	53,08%
4	TURISMO DÍAS	1	33,33%
5	CRUZ DEL SUR	2	25,17%
6	ITTSA	4	1,52%
TOTAL			36,90%

Ruta Lima-Tacna

N°	EMPRESA	TIPO DE SERVICIO	VAR.% PROMEDIO DE PRECIOS
1	TEPSA	1	47,37%
2	CIVA	5	39,06%
3	CRUZ DEL SUR	2	25,83%
4	OLTURSA	2	23,87%
TOTAL			34,21%

1/ Comprende el precio promedio de las tarifas de pasajes (que fueron identificadas vía consulta web o llamada telefónica) para las diferentes rutas y servicios ofrecidas por las empresas.

2/ Los precios correspondientes al mes de noviembre de 2013 fueron recolectados alrededor de la quincena de noviembre mediante la simulación de la compra de un pasaje con una anticipación de dos días.

3/ Los precios correspondientes al mes de diciembre de 2013 fueron recolectados alrededor del 16 de diciembre mediante la simulación de la compra de un pasaje para el 23 de diciembre del 2013 (en la mayoría de los casos).

Fuente: Páginas web de las empresas (en la mayoría de casos) y consultas telefónicas efectuadas a las áreas de atención de las empresas (en la minoría de casos).

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.