



Tramo del viaje	Medio	Día	Hora
Cusco-Arequipa	Vía terrestre (se contrató a Transportes Oltursa)	13 de diciembre de 2012	8:30 p.m.
Arequipa-Lima	Vía aérea	14 de diciembre de 2012	12:30 p.m.
Lima-Chiclayo	Vía terrestre	14 de diciembre de 2012	7:00 p.m.

- (ii) a la 01:00 a.m. del 14 de diciembre de 2012, cuando estaban viajando en el ómnibus de la denunciada, en la vía Juliaca-Cusco con destino a Arequipa, sufrieron un accidente de tránsito (un despiste del ómnibus por fallas mecánicas), cayendo el referido vehículo a un barranco de unos veinte (20) metros de profundidad. Fueron auxiliados, casi a las 02:02 a.m., por los efectivos policiales de la zona y luego, casi a las 03:00 a.m., por los bomberos voluntarios del Perú;
 - (iii) recién a las 08:00 a.m. de ese día -después de casi siete (7) horas del accidente de tránsito- llegó una unidad vehicular de la denunciada para auxiliar a los pasajeros y realizar el trasbordo respectivo. La asistencia de Transportes Oltursa debió haber sido más rápida y oportuna, sobre todo porque existía, entre los heridos, un menor de edad que presentaba cuadros de obstrucción bronquial y estaba expuesto a un clima frío de la zona;
 - (iv) no solo fue tardía la asistencia a los pasajeros, sino que además, cuando arribaron a Arequipa a las 02:00 p.m., la empresa no contaba con los implementos y materiales para enfrentar este tipo de siniestros, tales como ambulancias, personal paramédico, entre otros, siendo tal situación sentada como un reclamo en el libro de reclamaciones de la empresa de transportes;
 - (v) de acuerdo a su itinerario, debían estar en la ciudad de Arequipa a las 7:00 a.m. del 14 de diciembre de 2012, para luego trasladarse a Lima a las 12:30 p.m. de ese mismo día; sin embargo, por el siniestro, ello no sucedió, perdiendo de ese modo sus vuelos programados;
 - (vi) los hechos denunciados les originaron graves perjuicios económicos, más aún cuando se vieron obligados a adquirir nuevos pasajes, todos ellos aéreos, para trasladarse desde Arequipa a Lima y de Lima a Chiclayo, respectivamente; y,
 - (vii) por lo expuesto, solicitaron que se les reembolsasen los gastos en los que habían incurrido para llegar a Chiclayo.
2. En sus descargos, Transportes Oltursa alegó lo siguiente:
- (i) Debido a las fuertes lluvias, otros factores netamente climatológicos y las condiciones de la pista (asfalto casi jabonoso), el bus en el que viajaban los denunciantes y que cubría la ruta Cusco-Arequipa sufrió



- un accidente de tránsito, el cual no tuvo mayores consecuencias gracias a la pericia del chofer, siendo que tal siniestro calificaba como un caso fortuito. Para acreditar ello, solicitó la exhibición del informe pericial que debía proporcionar la Comisaría de Pucará (localidad donde ocurrieron los hechos denunciados) donde se detallaba que las causas del accidente respondían a razones climatológicas;
- (ii) tras el accidente, los denunciantes y demás pasajeros aceptaron plenamente el trasbordo a otra unidad vehicular de su representada y la continuación del viaje hasta llegar a su destino final, conforme la propia parte denunciante ha reconocido. Destacó que en aquella oportunidad y atendiendo al reclamo consignado en el libro de reclamaciones consistente en la pérdida de los pasajes a Lima, se ofreció a los denunciantes nuevos pasajes aéreos para dicha ciudad; sin embargo, tal oferta fue rechazada, pues deseaban el dinero en efectivo; y,
 - (iii) resultaba cierto que el hecho fortuito (accidente de tránsito) retrasó la llegada del bus a Arequipa, pero la empresa -dadas las circunstancias- cumplió con enviar de manera inmediata una unidad vehicular desde el punto más cercano a la zona del siniestro, a efectos de auxiliar a los pasajeros y efectuar el trasbordo correspondiente. Agregó que incluso ofreció a los usuarios pasajes de cortesía y descuentos a manera de resarcir lo ocurrido.
3. Mediante Resolución 373-2013/INDECOPI-AQP del 31 de julio de 2013, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Oltursa, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar que la denunciada interrumpió la prestación del servicio de transporte, producto del accidente de tránsito de uno de sus buses, no habiendo acreditado que el mismo respondía a causas ajenas a su esfera de responsabilidad;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Oltursa, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar que: (a) el retén de la denunciada demoró excesivamente en llegar a la zona del accidente, evidenciando que la empresa no cumplió con adoptar medidas razonables, pertinentes y oportunas que garantizaran la seguridad de los denunciantes; y, (b) la empresa de transportes no cumplió con brindar a los denunciantes las atenciones pertinentes;
 - (iii) declaró fundada la denuncia contra Transportes Oltursa, por infracción del artículo 24° del Código, al considerar que la denunciada no cumplió con brindar una respuesta al reclamo



- formulado por los denunciantes;
- (iv) denegó las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes;
 - (v) sancionó a Transportes Oltursa con una multa de 15 UIT: (a) 10 UIT, en el extremo referido a que el accidente de tránsito habría respondido a causas atribuibles de la denunciada; (b) 4 UIT, en el extremo relativo a que el retén de la denunciada habría demorado excesivamente para hacer el trasbordo de los pasajeros y no habría cumplido con brindarles la atención inmediata; y, (c) 1 UIT, en el extremo referido a que la denunciada no habría contestado el reclamo de los denunciantes; y,
 - (vi) condenó a Transportes Oltursa al pago de las costas y costos del procedimiento.
4. Frente a la apelación formulada por la denunciada contra la Resolución 373-2013/INDECOPI-AQP, mediante Resolución 772-2014/SPC-INDECOPI del 6 de marzo de 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución 373-2013/INDECOPI-AQP, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Oltursa, por infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a que el accidente de tránsito denunciado se habría ocasionado por causas imputables a la empresa y que, pese a haber realizado el trasbordo respectivo de pasajeros, la denunciada habría sido la causante de que los denunciantes no llegaran a su destino oportunamente, toda vez que la Comisión no actuó los medios probatorios suficientes para responsabilizar a la proveedora por el accidente de tránsito objeto de denuncia. En consecuencia, se dejó sin efecto la referida resolución en el extremo de la multa de 10 UIT impuesta por este extremo; y, se ordenó a la primera instancia emitir un nuevo pronunciamiento sobre el particular a la brevedad;
 - (ii) confirmó la Resolución 373-2013/INDECOPI-AQP, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Oltursa, por infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a que la empresa no habría prestado auxilio y asistencia inmediata a los denunciantes tras el accidente;
 - (iii) confirmó la Resolución 373-2013/INDECOPI-AQP, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Oltursa, por infracción del artículo 24° del Código, en el extremo relativo a que la denunciada no atendió el reclamo de los denunciantes consignado en el libro de reclamaciones el 14 de diciembre de 2012;
 - (iv) confirmó la Resolución 373-2013/INDECOPI-AQP, en el extremo que sancionó a Transportes Oltursa, con una multa total de 5 UIT: (a) 4



- UIT, por la falta de asistencia oportuna a los pasajeros accidentados; y, (b) 1 UIT, por la falta de atención al reclamo de los denunciante consignado en el libro de reclamaciones; y,
- (v) confirmó la Resolución 373-2013/INDECOPI-AQP, en el extremo que condenó a Transportes Oltursa al pago de las costas y costos del procedimiento.
5. En acatamiento de lo ordenado por la Sala, mediante Oficio 87-2014/INDECOPI-AQP del 3 de julio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó a la Comisaría de Pucará (Puno) las copias certificadas de la documentación relativa al accidente de tránsito en el cual se encontraba involucrado el ómnibus de Transportes Oltursa, en el que viajaron los denunciante, ocurrido el 14 de diciembre de 2012.
6. Por Oficio 65-2013-REGPOL-SUR-ORI-C/DTP-P/DIVPOL-J/C-PNP-P del 6 de octubre de 2014, la Comisaría de Pucará remitió a la primera instancia el Informe 18-2013-REGPOL-SUR-ORI-C/DTP-P/DIVPOL-J/C-PNP-P del 10 de febrero de 2013, relativo al siniestro antes descrito.
7. Mediante Resolución 28-2018/INDECOPI-AQP del 8 de enero de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Oltursa, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar que la empresa interrumpió la prestación del servicio brindado a los denunciante, como consecuencia del accidente de tránsito sufrido en la vía Juliaca-Cusco (km. 1266.5), no habiéndose acreditado que el mismo ocurrió por razones ajenas a la denunciada;
- (ii) sancionó a Transportes Oltursa con una multa de 10 UIT por la infracción acreditada; y,
- (iii) condenó a Transportes Oltursa al pago de las costas y costos por este extremo.
8. El 2 de febrero de 2018, Transportes Oltursa apeló la Resolución 28-2018/INDECOPI-AQP, indicando lo siguiente:
- (i) El hecho sancionado ya prescribió, toda vez que el expediente había quedado paralizado desde el año 2014 -desde que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) devolvió el expediente a la Comisión en virtud de una nulidad parcial de la resolución impugnada- por razones ajenas o imputables a la empresa;
- (ii) si el siniestro se dio por un exceso de velocidad por parte del



- conductor, de acuerdo al artículo 24° de la Ley 27181, Ley de Transporte y Tránsito Terrestre (en adelante, la Ley de Transporte y Tránsito Terrestre), era este quien de forma única y exclusiva respondía administrativamente por el referido hecho, siendo que la empresa quedaba liberada de toda responsabilidad; y,
- (iii) la multa no se encontraba motivada ni contaba con elementos objetivos que justificaran la imposición de 10 UIT.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la alegada prescripción del procedimiento

9. En vía de apelación, Transportes Oltursa alegó que el hecho denunciado -en torno al accidente- ya prescribió, toda vez que el expediente había quedado paralizado desde el año 2014 -desde que la Sala devolvió el expediente a la Comisión en virtud de una nulidad parcial de la resolución impugnada- por razones ajenas o imputables a la empresa.
10. Este Colegiado, lo que advierte, es que Transportes Oltursa, en estricto, ha invocado la aplicación del artículo 250°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General). En lo pertinente, este artículo establece lo siguiente:

“Artículo 250°.- Prescripción.

(...)

250.2

(...)

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado”.

11. Sobre el particular, la prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del *“ius puniendi”* del Estado, eliminando- por tanto- la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
12. Tal y como lo ha indicado este Colegiado en anteriores pronunciamientos, el plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de



protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código², el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos tales ilícitos. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica, se entiende en lo pertinente, lo dispuesto en el artículo 250°³ del TUO de la LPAG⁴.

13. Cabe indicar que el numeral 1.4 del artículo 4° de la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código, establece lo siguiente:

“(…) Atendiendo a lo establecido en el numeral 2 del artículo V del Código concordante con la naturaleza especial de los procedimientos en materia de protección al consumidor y la función tuitiva del Estado a favor de éste, y conforme al numeral 2 del artículo II del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el plazo de prescripción al que se refiere el artículo 121 del Código no se suspende con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor, sino con la presentación del escrito de denuncia con la finalidad de que la misma sea oportunamente analizada por el Órgano Resolutivo competente.”

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.** Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

³ El Código hace referencia al artículo 233° de la LPAG, esto fue antes de la aprobación del TUO de la LPAG, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 250° del TUO de la LPAG.

⁴ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 250°.- Prescripción.**

250.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

250.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

250.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos. En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.



14. Esta Directiva precisa que el plazo de prescripción de la infracción se suspende con la presentación de la denuncia. Nuevamente, en lo pertinente, se aplica el artículo 250° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
15. En virtud de las normas antes expuestas, atendiendo a los alegatos de Transportes Oltursa, desde ocurrido el accidente (14 de diciembre de 2012) a la presentación de la denuncia (1 de febrero de 2013) han transcurrido treinta (30) días hábiles.
16. Por otro lado, se tiene que desde la remisión del expediente por parte de la Sala a la Comisión (7 de mayo de 2014) a la primera actuación por la Comisión en virtud de la nulidad parcial de la Resolución 373-2013/INDECOPI-AQP (remisión del Oficio 87-2014/INDECOPI-AQP del 3 de julio de 2014 a la Comisaría de Pucará solicitándole las copias certificadas en torno al accidente de tránsito denunciado) han pasado aproximadamente cuarenta (40) días hábiles. En este sentido, considerando que las normas establecen que el plazo de prescripción se reanuda a los veinticinco (25) días hábiles de inacción por parte de la autoridad, se determina que son quince (15) días hábiles los que se suman al plazo de prescripción ya computados e interrumpidos con la presentación de la denuncia.
17. Bajo este contexto, considerando los plazos acumulados para el cómputo de la prescripción de la infracción (los cuarenta días hábiles primeros más los quince días hábiles dados por la inacción de la autoridad), se observa que no se configura la prescripción, en cuanto al plazo de dos (2) años exigido por la norma, invocada por Transportes Oltursa, por lo que corresponde desestimar sus alegatos en este extremo.

Sobre la idoneidad en el servicio

18. El artículo 19° del Código, además, establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁵. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

⁵ LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



19. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor, como se puede apreciar, impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con la diligencia debida o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable.
20. El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁶.
21. Cabe destacar que el artículo 171°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General) dispone que los administrados tienen la obligación de aportar pruebas y el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a aquel que afirma un determinado hecho⁷.

⁶ **LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

⁷ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 171°.- Carga de la prueba. 171.2** Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Medios de prueba. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



22. En el caso, en relación con el extremo de la denuncia venido en grado, los denunciados manifestaron que el 14 de diciembre de 2012, cuando estaban viajando en el ómnibus de la denunciada, en la vía Juliaca-Cusco con destino a Arequipa, sufrieron un accidente de tránsito (un despiste del ómnibus por fallas mecánicas), cayendo el referido vehículo a un barranco de unos veinte (20) metros de profundidad, situación que les provocó graves lesiones.
23. Por su lado, Transportes Oltursa alegó que debido a las fuertes lluvias, otros factores netamente climatológicos y las condiciones de la pista (asfalto casi jabonoso), el bus en el que viajaban los denunciados y que cubría la ruta Cusco-Arequipa sufrió un accidente de tránsito, el cual no tuvo mayores consecuencias gracias a la pericia del chofer, siendo que tal siniestro calificaba como un caso fortuito.
24. Luego de que la Comisión haya realizado las investigaciones del caso sin dejar de lado la carga que tienen las partes de acreditar sus alegatos, dicho órgano resolutorio, en virtud del Informe 18-2013-REGPOL-SUR-ORI-C/DTP-P/DIVPOL-J/C-PNP-P del 10 de febrero de 2013, relativo al siniestro objeto de denuncia, declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Oltursa, al considerar que aquel accidente era imputable al proveedor.
25. Ese Informe 18-2013-REGPOL-SUR-ORI-C/DTP-P/DIVPOL-J/C-PNP-P⁸, cabe destacar y que obra en el expediente, fue redactado en los siguientes términos:

“(...)

VII. HECHOS PROBADOS

(...)

B. Que, el Vehículo de placa de rodage B4C-966 Conducido por la persona de Alejandro Rafael FERNADEZ CONCHA, al momento de desplazar su vehículo con evidente exceso de confianza y sin medir los riesgos y peligros próximos a su desplazamiento, a una velocidad que no resulto razonable ni prudente, pese a que era de noche y que se encontraba lloviendo este último factor, fue contributivo mas vidente para ocasionar el accidente de tránsito”. (SIC).

[Subrayado nuestro].

26. En vía de apelación, Transportes Oltursa indicó que si el siniestro se dio por un exceso de velocidad por parte del conductor, de acuerdo al artículo 24° de la Ley de Transporte y Tránsito Terrestre, era este quien de forma única y exclusiva respondía administrativamente por el referido hecho, siendo que la empresa quedaba liberada de toda responsabilidad.

⁸ De las fojas 201 a 226 del expediente.



27. De los alegatos de las partes, no resulta hecho controvertido que el ómnibus de la impugnante, en el que viajaban los denunciados, sufrió un siniestro, en la ruta Puno (Juliaca) - Arequipa, en el que estos resultaron heridos. Acreditado el defecto, corresponde verificar si el mismo resulta atribuible a la empresa u obedece a razones ajenas a esta.
28. De los actuados, Transportes Oltursa ya no sostiene que el accidente se haya debido exclusivamente a razones climatológicas, sino que de haberse acreditado que el siniestro obedecía a un exceso de velocidad, el conductor debía responder exclusivamente por el hecho denunciado en este punto.
29. Sobre el particular, si bien es cierto, como señala la empresa, que en atención al artículo 24° de la Ley de Transporte y Tránsito Terrestre⁹, el conductor de un vehículo es responsable por las infracciones de tránsito y transporte en las que podría incurrir, lo cierto es que, en materia de protección al consumidor, es el denominado proveedor quien responde por la idoneidad del producto o servicio que pone a disposición de los consumidores en el mercado.
30. Así, sin desconocer que el conductor tendrá que responder administrativa y hasta penalmente por su conducta (exceso de velocidad) ante las instancias pertinentes, Transportes Oltursa deberá responder ante los denunciados, en su calidad de consumidores, por la idoneidad del servicio de transporte terrestre que fue prestado por sus dependientes o contratados para tales efectos.
31. Conforme la Sala ya ha indicado en anteriores pronunciamientos¹⁰, la doctrina recoge la definición de “*responsabilidad vicaria*”, a través de la cual para que un tercero sea responsable de las conductas cometidas por una persona (natural o jurídica), se debe verificar que entre este y ese tercero exista una relación de subordinación, en donde, más allá de los aspectos formales, se debe evidenciar que el principal tenga efectivamente la dirección y/o autoridad frente al tercero en un servicio específico, esto es una relación vertical y jerárquico¹¹.

⁹ **LEY 27181. LEY DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO TERRESTRE. Artículo 24°.- De la responsabilidad administrativa por las infracciones.**

24.1 El conductor de un vehículo es responsable administrativamente de las infracciones del tránsito y del transporte vinculadas a su propia conducta durante la circulación.

¹⁰ Ver la Resolución 3403-2017/SPC-INDECOPI del 6 de diciembre de 2017, entre otras.

¹¹ **DE TRAZEGNIES GRANDA, Fernando.** *La responsabilidad extracontractual.* Tomo I. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 2005. P. 528.



32. Como puede apreciarse, la “responsabilidad vicaria” impide que los proveedores puedan oponer o excusarse del actuar de sus subordinados o contratados como un eximente de responsabilidad frente a los consumidores, considerando que no puede trasladarse a estos últimos las externalidades negativas generadas por una incorrecta elección del personal contratado o por la falta de control en el desarrollo de sus actividades.
33. En esa línea, cabe anotar que el razonamiento antes expuesto es el que subyace al artículo 1981^o del Código Civil¹², en virtud del cual los patrones o principales deben resarcir los daños causados por sus dependientes o subordinados (que para estos efectos, pueden ser los trabajadores) en el desarrollo de las funciones encomendadas, siempre y cuando estas se encuentren dentro de los actos ordinarios propios del negocio¹³. De ahí que corresponde desestimar los alegatos de la empresa de transportes en este extremo.
34. Siendo así, en la medida que los actuados dan cuenta de que la recurrente resulta responsable por el accidente de tránsito denunciado por los consumidores, cuando estos se trasladaban en la ruta Puno (Juliaca) - Arequipa, siendo que la empresa no logró acreditar su falta de responsabilidad respecto de lo denunciado y, asumiendo los mismos fundamentos esgrimidos por la Comisión, la Sala concluye que corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Transportes Oltursa en este extremo.

Sobre la graduación de la sanción

35. El artículo 112^o del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño

¹² **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1981^o.**- Aquél que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por éste último, si ese daño se realizó en el ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio respectivo. El autor directo y el autor indirecto están sujetos a responsabilidad solidaria.

¹³ En la Resolución 1968-2009/SC2-INDECOPI del 4 de noviembre de 2009, la Sala señaló lo siguiente: “(...) En virtud del artículo 8^o de la Ley de Protección al Consumidor los proveedores son responsables administrativamente por la idoneidad de los servicios que brinden a sus consumidores, ya sea directamente o mediante terceros, pues al establecer la noción de proveedor la ley no distingue entre aquellos que prestan sus servicios directamente a los consumidores de los que lo hacen a través de dependientes, correspondiendo aplicar sus alcances a ambos. Lo anterior es coherente con la dinámica de las relaciones de consumo en donde los proveedores en la gran mayoría de casos actúan a través de dependientes o empleados en establecimientos abiertos al público. En este orden de ideas, el artículo 1325^o del Código Civil establece un supuesto de responsabilidad civil contractual en virtud del cual los deudores responden por los hechos dolosos o culposos de los terceros de los que se valen para cumplir sus obligaciones. Si bien es cierto que el proveedor es responsable por el accionar de sus dependientes frente al consumidor, esta responsabilidad tiene como presupuesto un proceder regular por parte de dicho dependiente. Por ello el artículo 165^o del Código Civil establece que “se presume que el dependiente que actúa en establecimientos abiertos al público tiene poder de representación de su principal para los actos que ordinariamente se realizan en ellos”.



resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁴.

36. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, contempla el principio de razonabilidad¹⁵ según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
37. La Comisión sancionó a Transportes Oltursa con una multa de 10 UIT, tras considerar que: (i) la probabilidad de detección de la infracción era alta, ya que era de conocimiento público; (ii) la conducta causó un perjuicio a los denunciantes, en tanto se vio interrumpido su viaje, defraudando de ese modo sus expectativas; y, (iii) la infracción ocasionó daños en el mercado, en tanto generó desconfianza entre los consumidores respecto de este tipo de servicios.
38. En apelación, Transportes Oltursa indicó que la multa no se encontraba motivada ni contaba con elementos objetivos que justificaran la imposición de 10 UIT.

¹⁴ **LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

¹⁵ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO IV. CAPÍTULO III. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** - La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

- (...)
- 3. Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
 - b) La probabilidad de detección de la infracción;
 - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
 - d) El perjuicio económico causado;
 - e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
 - f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
 - g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



39. Sobre el particular, contrariamente a lo alegado por la apelante, esta Sala advierte -conforme se observa de la recurrida- que la Comisión sí fundamentó las razones por las cuales consideraba que la empresa debía ser sancionada con dicha cuantía.
40. Esta determinación de multa se realizó en base a los criterios y factores que el artículo 112° del Código precitado ofrece a la autoridad para cumplir con su potestad sancionadora, siendo que así no resulta amparable los alegatos de la denunciada respecto de la presunta omisión de empleo de criterios objetivos para fijar la multa, máxime si la administrada no ha propuesto o invocado cuáles serían esos criterios en ese sentido.
41. Ahora bien, este Colegiado comparte los argumentos expuestos por la Comisión para sancionar a Transportes Oltursa con 10 UIT, pues considera que la infracción que involucra un accidente de tránsito por exceso de velocidad implica un servicio que defraudó las expectativas de los consumidores, no solo porque les impidió arribar a su lugar de destino en su debida oportunidad, sino porque esa negligencia del conductor no era esperable dentro del servicio contratado.
42. La infracción, conforme acaeció en el caso, en efecto también crea entre los consumidores desconfianza respecto de este tipo de servicios, dado que no se espera que un accidente ocurra como consecuencia de un incorrecto actuar del o de los dependientes de la proveedora.
43. Por los motivos expuestos y dadas las circunstancias así como los serios efectos que se desprenden del caso, corresponde confirmar la resolución impugnada que sancionó a Transportes Oltursa con una multa de 10 UIT por la infracción verificada.

Sobre la pertinencia de la medida correctiva

44. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar, a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores¹⁶

¹⁶ LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- **Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.



45. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras, establecidas en el artículo 115° del Código, es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias, señaladas en el artículo 116° del Código, tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que en el futuro, esta se produzca nuevamente¹⁷.
46. Habiéndose acreditado la infracción relativa a la interrupción del servicio de transporte terrestre ofrecido a los denunciados, la Sala considera que corresponde dictar una medida correctiva de oficio, con el propósito de corregir y/o mitigar las consecuencias de dicha conducta infractora.
47. En ese sentido, este Colegiado colige que corresponde ordenar a Transportes Oltursa, como medida correctiva, que cumpla con reembolsar a los denunciados los gastos de pasajes en los que han incurrido para arribar a la ciudad de Chiclayo (destino final). Para tales efectos, los denunciados deberán acreditar a la denunciada tales gastos para que, luego, en un plazo de quince (15) días hábiles desde la acreditación de dichos gastos, la empresa de transportes cumpla con la medida correctiva ordenada.
48. Finalmente, se informa a Transportes Oltursa que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a los denunciados que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberán comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los

¹⁷ **LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...).

115.2 (...) Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

(...).



procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁸.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

49. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Transportes Oltursa no ha fundamentado sus cuestionamientos a la recurrida en relación con la condena al pago de las costas y costos del procedimiento por el extremo apelado, más allá de la alegada ausencia de una infracción cometida, desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la resolución apelada sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General antes citado. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada en tal extremo.

Sobre la inscripción de la empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

50. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones¹⁹ (en adelante, el RIS) por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
51. Por lo tanto, al haberse verificado que Transportes Oltursa infringió el artículo 19° del Código, corresponde a esta Sala disponer la inscripción de dicho proveedor en el RIS.

¹⁸ **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.** En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

¹⁹ **LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** EL Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 28-2018/INDECOPI-AQP del 8 de enero de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Gabriela María Lucía Gil Vásquez y José Luis Huamán Tene contra Empresa de Transporte Turístico Olano S.A., por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al constatarse que la empresa interrumpió la prestación del servicio de transporte brindado a los denunciados, como consecuencia del accidente de tránsito sufrido en la vía Juliaca-Cusco, no habiéndose acreditado que el mismo ocurrió por razones ajenas a la empresa.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 28-2018/INDECOPI-AQP en el extremo que sancionó a Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. con una multa de 10 UIT por la infracción acreditada en el procedimiento.

TERCERO: Requerir a Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS²⁰, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Ordenar a Empresa de Transporte Turístico Olano S.A., como medida correctiva de oficio, que cumpla con reembolsar a los denunciados los gastos de pasajes en los que han incurrido para arribar a la ciudad de Chiclayo. Para tales efectos, los denunciados deberán acreditar a la denunciada tales gastos para que, luego, en un plazo de quince (15) días hábiles desde la acreditación de dichos gastos, la empresa de transportes cumpla con la medida correctiva ordenada.

Asimismo, se informa a Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva

²⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 203°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

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



conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a los denunciantes que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberán comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

QUINTO: Confirmar la Resolución 28-2018/INDECOPI-AQP en el extremo que condenó a Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento por el extremo de la denuncia materia de pronunciamiento.

SEXTO: Disponer la inscripción de Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente