



RESOLUCIÓN FINAL N° 341-2024/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
ADMINISTRADA : EXPRESS TURISMO SAN MARTIN DEL SUR S.R.L.
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER GENERAL DE SEGURIDAD
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: *Declarar la responsabilidad administrativa de Express Turismo San Martin del Sur S.R.L. por infracción del artículo 25° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que generó un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros -resultando veintiún (21) pasajeros heridos- en el accidente ocurrido el 06 de febrero de 2022, en las condiciones de uso normal de su servicio.*

SANCIÓN:

450 UIT¹ *Por generar un riesgo injustificado.*

Cusco, 26 de junio 2024.

ANTECEDENTES

- En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que desarrolla la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Secretaría Técnica), se tomó conocimiento -a través de medios de comunicación- que, en fecha 06 de febrero de 2022, un ómnibus de la empresa Express Turismo San Martin del Sur S.R.L.² con placa de rodaje B2N-962, habría sufrido un accidente en la carretera Interoceánica, kilómetro 150 a la altura del puente Capire del distrito de Marcapata, provincia de Canchis, cuando se encontraba prestando el servicio de transporte terrestre; dejando como consecuencia 21 personas heridas.
- Mediante Carta N° 001-2022/FIS-INDECOPI-CUS notificada en fecha 25 de febrero de 2022, dirigida a la empresa Express Turismo San Martin del Sur S.R.L. (en adelante, la Empresa de Transporte) se requirió información respecto del referido accidente, detallada de la siguiente manera:
(...)
 - Informar los datos de la unidad de transporte que habría sufrido el incidente en la carretera tales como: placa del vehículo, compañía aseguradora, póliza del SOAT.
 - Presentar la documentación pertinente como: tarjeta de propiedad, certificado de inspección técnica vehicular, licencia de conducir del conductor, tarjeta única de circulación.

¹ **Código Único de Multa (CUM): 20240000005565**

² RUC N° 20601421497



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 015-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

3. *Precisar el tiempo que el conductor del vehículo siniestrado lleva prestando sus servicios para su representada. Para acreditar lo señalado, deberán remitir el contrato suscrito con dicho conductor.*
4. *Informar el número de pasajeros que transportaba el vehículo en el momento en que ocurrió el incidente en la carretera, para lo cual deberá adjuntar el manifiesto de pasajeros.*
5. *Presentar la relación de víctimas resultantes del incidente en la carretera, precisando si hay heridos y fallecidos.*
6. *Precisar si se le informó a la empresa aseguradora sobre la ocurrencia del incidente en la carretera, de ser el caso, detallar la hora.*
7. *Informar si el SOAT está cubriendo los gastos de los pasajeros, originados como consecuencia del incidente en la carretera, especificando cuántos de ellos han sido atendidos hasta la fecha.*
8. *Informar, de ser el caso, el (los) establecimiento (s) donde están siendo atendidos los pasajeros que sufrieron el incidente en la carretera, precisando el establecimiento por cada pasajero.*
9. *Especificar y acreditar cuáles son las acciones adoptadas por la empresa de transporte, adicionales a la cobertura del SOAT, en favor de los pasajeros y de qué forma puede acreditarlo.*
10. *Informar cuáles fueron, a su criterio, las causas que originaron el incidente en la carretera y de ser el caso qué autoridad está investigando las causas.*

(...)

3. Asimismo, mediante el Oficio N° 037-2023/FIS-INDECOPI-CUS y el Oficio N° 054-2023/FIS-INDECOPI-CUS, se solicitó a la Comisaría de Marcapata que remita copia del informe y todos los actuados referidos al accidente de tránsito; sin embargo, dicha autoridad policial, así como la Empresa de Transportes no remitieron información alguna al respecto.
4. Por lo expuesto, mediante Informe N° 006-2024/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 30 de enero de 2024, en base a la información recogida durante la referida investigación, se recomendó iniciar un procedimiento administrativo sancionador de oficio por presuntas infracciones a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
5. En el caso de la Empresa de Transporte, se verificó que habría incurrido en la siguiente presunta infracción:
 - (i) Habría generado un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros en las condiciones de uso normal de su servicio, ocasionando un accidente en fecha 06 de febrero de 2022, en el que resultaron veintiún (21) pasajeros heridos.
6. La imputación fue puesta en conocimiento del administrado mediante la Resolución N° 01 del 01 de febrero de 2024, donde también se dispuso otorgar el plazo de cinco días hábiles al administrado para que brinde sus descargos.
7. En fecha 13 y 14 de febrero de 2024, la Empresa de Transportes brindó sus descargos argumentando lo siguiente:
 - (i) En el presente caso materia de análisis, se puede evidenciar, que no se ha tenido en cuenta en lo más mínimo el principio constitucional del debido proceso, la ley



general de procedimiento administrativo, ni el Código de Protección al Consumidor el cual regula expresamente el supuesto de subsanación voluntaria del hecho imputado como causal de presunta responsabilidad; tanto mas que cuando se efectúa una investigación de oficio, para llegar a una determinada conclusión se debe recoger toda la información necesaria, tanto del Ministerio Público, la Policía Nacional, entre otras fuentes para esclarecer los hechos.

- (ii) El Indecopi se ha limitado en señalar que por el hecho de que no se respondió al requerimiento de información en la investigación se debe iniciar un procedimiento administrativo sancionador; sin tener en cuenta que tras la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1272, la subsanación voluntaria del acto imputado deja de ser un factor atenuante para convertirse en un factor eximente.
 - (iii) Con la hoja del ruta del Registro Nacional de Transporte, la cual se adjunta, queda demostrado que el 06 de febrero de 2022, la unidad vehicular salió del terminal de Cusco con destino a Puerto Maldonado con horario de llegada a las 08.45 am, asimismo, con la copia del acta de intervención policial que se adjunta, queda demostrado que dicho día las inclemencias de la zona y el factor climatológico presuntamente serían las causas del accidente, por lo que la imputación que se atribuye queda desvanecida, ya que el servicio prestado por su representada mediante la unidad vehicular que se encontraba operativa sin ningún desperfecto mecánico, no ha ocasionado ningún riesgo mecánico, así como tampoco existe el transporte de sustancias prohibidas que pongan en riesgo la salud de los pasajeros.
 - (iv) Finalmente, no se tiene en cuenta que para imputar una infracción normativa a las normas que garantizan el debido proceso y la tutela jurisdiccional efectiva, se argumenta que existe indicios suficientes para dar inicio a una investigación administrativa sancionadora sin haber efectuado una investigación ajustada a derecho, basada en indicios, invirtiendo la carga de la prueba en el administrado. Estas imputaciones desde ya vulneran el principio de inocencia, de la prueba indiciaria y del debido proceso toda vez que no puede trasladarse al denunciado quien tiene la obligación de defenderse y probar que no cometió la conducta atribuida por Indecopi.
 - (v) La explicación debe ser igual de plausible y que excluya los indicios presentados por la administración, y quien está en mejor posición de presentar la prueba y no lo hace vulnera el deber de colaboración.
8. Finalmente, previa información de la Unidad de Prevención de Investigación de Accidentes de Tránsito (UPIAT) se requirió mediante el Oficio N° 006-2024/CPC-INDECOPI-CUS a la Comisaría de Marcapata, que remita información respecto del accidente; donde la Comisaría en respuesta remitió el Oficio N° 078-2024-REGPOL CUSCO-DIVOPUS C/COM.SEC.QUIS/C OM.MP conteniendo el informe de avance de investigación policial N° 008-VII MACREPOL REGPOL-C/A-COMRUR-QU-CRM-SIAT el cual contiene un análisis y evaluación de los hechos materia del presente expediente, dichos documentos fueron adjuntados al expediente y puestos en conocimiento de la denunciada mediante Resolución N° 04 de fecha 24 de abril de 2024.



9. Mediante Informe Final de Instrucción N° 096-2024/ST-CPC-INDECOPI-CUS, de fecha 09 de mayo de 2024, la Secretaria Técnica (en adelante el Órgano Instructor) arribó a la conclusión de que la Empresa de Transportes incumplió sus obligaciones establecidas en el artículo 25° del Código, en tanto generó un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros -resultando veintiún (21) pasajeros heridos- en el accidente ocurrido el 06 de febrero de 2022, en las condiciones de uso normal de su servicio.
10. Mediante Resolución N° 05, de fecha 09 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica de esta Comisión resolvió poner en conocimiento de la Empresa de Transportes el referido informe; para que en el plazo improrrogable de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la referida resolución, presente los descargos que estime conveniente, sin que a la fecha se haya presentado observación alguna.

CUESTIONES EN DISCUSIÓN

11. Es materia del presente determinar:
 - (i) Si la Empresa de Transportes infringió el artículo 25° del Código, en tanto habría generado un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros -resultando veintiún (21) pasajeros heridos- en el accidente ocurrido el 06 de febrero de 2022, en las condiciones de uso normal de su servicio.
 - (ii)Cuál sería la sanción a imponerse, de comprobarse la responsabilidad administrativa de la Empresa de Transportes.

ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Sobre el deber de seguridad

12. Los artículos 18⁰³ y 19⁰⁴ del Código, disponen que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen y brindan en el mercado. 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

³ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°. Idoneidad. - Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto y servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁴ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 19°. Obligación de los proveedores.-El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



particular se haya establecido y; en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

13. Al respecto, un usuario que contrata el servicio de transporte terrestre de pasajeros espera que el proveedor actúe en forma diligente, y lo traslade desde su lugar de origen hasta su destino sin ningún inconveniente.
14. Por esa misma línea, el artículo 25⁵ del Código determina que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
15. En ese sentido, el presunto hecho referido a que la Empresa de Transportes no haya brindado sus servicios de transporte de pasajeros en forma idónea, en tanto, el vehículo que trasladaba a los pasajeros sufrió un accidente de tránsito; podría significar una conducta contraria al deber de idoneidad en la medida que un consumidor espera que el trayecto se realice en forma segura, de manera que no se presenten circunstancias que, pongan en riesgo su vida o sus bienes o le impidan llegar a su destino sin inconvenientes.
16. En esa misma línea, es de precisar que, el riesgo injustificado, no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
17. Ahora bien, al abordar la responsabilidad administrativa de los proveedores, el artículo 104° del Código establece que este quedará exonerado únicamente si logra acreditar la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor; hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
18. Sobre la cuestión de fondo, del informe de avance de investigación policial N° 008-VII MACREPOL REGPOL-C/A-COMRUR-QU-CRM-SIAT contenido en el expediente como el principal medio probatorio del presente caso, se extrae lo siguiente:

“CONCLUSIONES.

- (i) *Conforme los hechos descritos precedentemente se tienen que, el accidente sea habría producido a la altura del Km 159 + 400, altura del sector de Capiri, donde revisada la zona, no se halló indicios y/o evidencias de algún factor externo que pudo haber ocasionado dicho accidente.*
- (ii) *Según lo declarado por el conductor del vehículo Fredy Mendoza Serrano (42) manifestó que, al momento del accidente, el vehículo habría sufrido*

⁵ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 25.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.



desperfectos mecanismos en su sistema de frenos, hecho el cual tiene que ser corroborado con el peritaje correspondiente.

(...)"

19. De lo citado esta Comisión concuerda con el Órgano Instructor al advertir que previo análisis de la documentación con la que cuenta la autoridad policial se le atribuye como causal del accidente a los desperfectos que el vehículo contaba en el sistema de frenos, asimismo concluyendo que no se advierte otro factor externo relevante que haya causado dicho accidente lo cual desvirtúa lo afirmado por la Empresa de Transportes respecto a los desperfectos mecánicos del vehículo.

20. Asimismo, lo antes expresado se evidencia de mejor manera en la declaración del conductor del vehículo al momento del accidente, el señor Fredy Mendoza Serrano, el cual indica los siguiente:

"Es así que al llegar al sector de Umasbamba, realizamos el cambio de conductor, le relevo a mi compañero en la conducción del vehículo, en este momento me hace de conocimiento que, el motor estaba recalentándose con el uso del retardador, o el mixto, y me dice que no se debe usar el retardador, es por eso que al momento de conducir, cuando entraba a las curvas, el freno ya no funcionaba, y el carro se sacudía, razón por la cual tenía que tratar de controlar el vehículo únicamente con el timón y la caja, además por la intensa lluvia, en el momento había gran cantidad de piedras en la vía (producto de los constantes derrumbes en la zona), hecho el cual dificulto mi conducción, y al llegar al sector de Mamabamba, ya no pude controlar en vehículo, en este momento le comunico a mi compañero "párate, párate, que no tengo freno", a lo que se levantó y me dice que pare, pero el vehículo ya no paraba, en eso logro detener el vehículo, prueba de ello, es que el vehículo no tiene arrastre en su carrocería durante la caída, únicamente se recostó en tonel (...)"

21. Sobre el particular, se tiene que el mismo conductor del vehículo siniestrado acepta que el accidente se dio a causa de un desperfecto en el sistema de frenado, explicando las razones por las cuales el vehículo no tiene mayores golpes que las que genera una caída en tonel de la vía, desperfecto que pudo haber ocasionado un desenlace trágico de no ser por los esfuerzos que realizó el conductor por detener el vehículo.

22. Así mismo se tiene que, según la declaración del propio conductor, los problemas del vehículo fueron advertidos por él desde que se realizó el relevo, habiendo manejado un tramo haciendo maniobras para poder controlar el vehículo, desconociendo el deber de prevención que se debió tener al momento de advertir las fallas.

23. Se precisa igualmente que la Empresa de Transportes en su escrito de descargos no brinda mayor medio probatorio que contradiga lo anteriormente argumentado y exima su responsabilidad, sino únicamente anexa como medio probatorio relevante un documento emitido por la Policía Nacional del Perú el cual contrariamente a lo que afirma la Empresa de Transportes, indica que el vehículo siniestrado no pudo ser remolcado por factores climatológicos.



24. Por otro lado, en su escrito de descargos la Empresa de Transportes afirma que la investigación realizada por el Órgano Instructor, no tomó en cuenta la subsanación voluntaria del acto imputado lo que exime su responsabilidad, sin embargo tal como lo advirtió el Órgano Instructor, de los actuados de todo el expediente no se advierte documento alguno que acredite la subsanación total ni parcial de la imputación, considerando además la naturaleza de la infracción cometida, por lo que no cabría eximir de responsabilidad al imputado.
25. Por último, en dicho escrito de descargos la Empresa de Transportes afirma que se vulnero el principio de inocencia, de prueba indiciaria y del debido proceso; sin embargo este Colegiado concuerda con el Órgano Instructor respecto a que sin perjuicio de aclarar que dos de los principios aludidos no están comprendidos en el procedimiento administrativo, corresponde precisar que la Empresa de Transportes tuvo y tiene expedito su derecho de defensa al poder presentar cualquier medio probatorio o argumento a su favor en el presente procedimiento y desde la etapa de investigación, el hecho de que esta Secretaría Técnica haya recomendado el inicio del procedimiento sancionador no califica como un pronunciamiento que ponga fin al procedimiento sin haber evaluado mayores medios probatorios sino todo lo contrario, es el inicio del mismo; asimismo, la Empresa de Transportes tuvo la oportunidad durante todo el procedimiento hasta la fecha de poder argumentar y/o presentar medios probatorios idóneos que ayuden a evaluar la presente imputación, sin embargo si bien presentó sus descargos no brindó mayor fundamento o medio de prueba relevante para su análisis; finalmente se precisa que el informe técnico policial fue puesto en conocimiento de la Empresa de Transportes oportunamente, no habiendo sido objetado por esta, hasta la fecha de emisión de la presente.
26. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica, se declara la responsabilidad administrativa de la Empresa de Transportes por infracción del artículo 25° del Código, en tanto generó un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros en las condiciones de uso normal de su servicio, ocasionando un accidente en fecha 06 de febrero de 2022, en el que resultaron veintiún (21) pasajeros heridos.

Sobre la graduación de la sanción

27. El artículo 110° del Código establece que las infracciones a dicha Ley podrán ser calificadas como leves, graves y muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias criterios que deben ser considerados al momento de graduar las sanciones, sin perjuicio de las medidas correctivas reparadoras y complementarias que ordene la Comisión y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder⁶.

⁶ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

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

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de



28. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es; en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
29. Por su parte el artículo 112° del Código⁷ establece que, al momento de determinar la gravedad de la infracción y aplicar la multa correspondiente, debe seguirse determinados criterios y tomar en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes especiales.

reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el INDECOPI y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

⁷ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular



30. En el presente caso se ha establecido la responsabilidad administrativa de la Empresa de Transportes por infracción al artículo 25° del Código, por lo que corresponde efectuar la graduación de la sanción a imponer.
31. Sobre el particular es de señalar que el 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).
32. Según la norma, el método basado en valores preestablecidos se elegirá siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres (3) características: (i) se desarrolle por un periodo menor a 2 años, (ii) **no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas**, y (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
33. En el caso concreto, se ha verificado que la Empresa de Transportes generó un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros en las condiciones de uso normal de su servicio, ocasionando un accidente en fecha 06 de febrero de 2022, en el que resultaron veintiún (21) pasajeros heridos.
34. En ese sentido, de acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, se comprueba que se incumple una de las condiciones de los valores preestablecidos, en consecuencia, el cálculo de la multa base (m) será bajo la metodología ad-hoc (método clásico).
35. El numeral C del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (m) bajo la metodología clásica se estima dividiendo el factor β (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor p (probabilidad de detección).
36. Para el presente caso, la estimación del factor β será bajo el enfoque de daño, el cual está representado por el daño a la vida, al haber causado que veintiún (21) pasajeros resultaran heridos, asimismo, se requiere de información mínima para la estimación de dicho factor; en ese sentido, se optará por estimar el daño en función a la variable de Valor de la Vida Estadística (VVE).
37. El daño esperado por la puesta en riesgo a la seguridad de los consumidores se valorará desde una óptica económica, teniendo en cuenta que este daño no patrimonial causado al consumidor incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad de una persona en su dimensión física o psíquica.
38. El VVE se define como la disposición a pagar que muestra una persona promedio por adoptar medidas de seguridad para reducir los riesgos de afectación grave o fatal a su vida. Dicho valor, a la fecha de infracción, se estima en S/ 2 320 746.47, el que debe ser multiplicado por 21, considerando que como resultado del accidente se encontraban 21 personas heridas.
39. Asimismo, el factor p representa la probabilidad de detección, dicho factor permite que la multa base incorpore la expectativa o percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la administración, para de esa forma disuadir su conducta.



40. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, dado que un accidente de tránsito es de público conocimiento. Teniendo en cuenta lo anterior, se le asigna a la probabilidad de detección el valor de 49.94%.
41. Habiéndose determinado los valores del factor β (450.63 UIT) y el factor p (49.94%), siguiendo la metodología establecida en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estas deben ser divididas entre sí, y su resultado representa la multa base (m), la cual para este caso es de 902.34 Unidades Impositivas Tributarias.
42. Finalmente considerando como circunstancia agravante la generación de daños a la salud, la vida o seguridad de las personas prevista en el Cuadro N° 02 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, cuyo factor F tiene un porcentaje de 75%, corresponde sumar el porcentaje (fi) agregándole la unidad: $f4= 1+(0.75)$, por lo que se determina que, el factor "F" es igual a 1.75.
43. En ese sentido, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, resulta " $M = 9463.24 \times 1.75$ ", es de 33161.14 UIT.
44. Al respecto resulta importante precisar que, en tanto dicha multa supera los topes legales, corresponde imponer una sanción de 450 UIT.
45. En este punto resulta importante reproducir el "Reporte de Cálculo de Multas – Ad Hoc" que determinó la sanción a imponer a la empresa:

Imagen N° 01:

(ver imagen en la siguiente página)



REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - ADHOC

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20601421497
Razón social del sancionado	EXPRESS TURISMO SAN MARTIN DEL SUR SOCIEDAD
Factor "β" (UIT)	9,463.24
Características del nivel de probabilidad	Información confiable, completa y de fácil acceso.
Nivel de probabilidad	Alta
Factor "P"	49.94
Multa base (UIT)	18,949.22
Factores atenuantes y agravantes (F)	1.30
Multa preliminar (UIT)	24,633.99
Supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	450.00

¹ Es el mínimo entre la multa preliminar y los topes legales.

46. Por lo expuesto; y en atención al límite para imponer sanción frente a una infracción muy grave, como en el caso concreto, corresponde imponer a Express Turismo San Martin del Sur S.R.L. una multa de 450 UIT por infracción al artículo 25° del Código.

SE RESUELVE

PRIMERO: Declarar la responsabilidad administrativa de Express Turismo San Martin del Sur S.R.L. por infracción del artículo 25° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto generó un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros - resultando veintiún (21) pasajeros heridos- en el accidente ocurrido el 06 de febrero de 2022, en las condiciones de uso normal de su servicio.



SEGUNDO: Sancionar a Express Turismo San Martin del Sur S.R.L. con una multa de 450 UIT⁸ (cuatrocientos cincuenta Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 25° de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁹.

TERCERO: Disponer la inscripción de Express Turismo San Martin del Sur S.R.L., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁰.

CUARTO: Informar a Express Turismo San Martin del Sur S.R.L. que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. Cabe señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 218.2° del TUO de la Ley N°

⁸ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa **2024000005656**:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
<ol style="list-style-type: none">Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas".Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM.Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	<p>Seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none">Seleccionar pagos y transferencias.Seleccionar pago de servicios.Seleccionar Instituciones (Indecopi).Seleccionar el concepto de pago (multas).Ingresar el número de CUM.Ingresar el monto a pagar.

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos debe requerirse al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación a su cargo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable; por lo que se requiere a la administrada sancionada, el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas mediante la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que las mismas serán puestas en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga, en caso de incumplimiento.

⁹ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁰ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho recurso deberá ser presentado ante esta Comisión en un plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.

Con la intervención de los señores comisionados¹¹: Maurice Pacheco Niño De Guzmán, Javier Ernesto Castro Cuba León y Rocío de María Vignes Pareja¹².



Firmado digitalmente por:
PACHECO NIÑO DE GUZMAN
Maurice FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/07/2024 08:28:24-0500

MAURICE PACHECO NIÑO DE GUZMÁN
Presidente

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF¹³.

¹¹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

¹² De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

¹³ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (...)