



## RESOLUCIÓN FINAL N° 346-2024/INDECOPI-CUS

**PROCEDENCIA :** ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

**DENUNCIANTE :** BRAULIO OROCHE MAMANI

**DENUNCIADO :** EMPRESA DE TRANSPORTES NUEVA GENERACION ARCO IRIS S.A.

**MATERIA :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEBER DE IDONEIDAD

**ACTIVIDAD :** TRANSPORTE REGULAR DE PASAJEROS

**SUMILLA:** CONFIRMAR la Resolución Final N° 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS del 08 de febrero de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, que determinó sancionar a la Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A., con seis punto cuarenta y uno (6.41) UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de idoneidad, al haber maltratado físicamente al el señor Braulio Oroche Mamani y sus acompañantes, mordiéndole el hombro derecho y la ceja derecha.

**SANCIÓN:** 6.41 UIT<sup>1</sup> Por el maltrato físico

Cusco, 26 de junio de 2024.

### ANTECEDENTES

1. En fecha 10 de noviembre de 2023, el señor Braulio Oroche Mamani (en adelante, el señor Oroche) presentó una denuncia administrativa contra el Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A (en adelante, La empresa de Transportes), tramitado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, el ORPS), por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código).
2. En su escrito de postulación el señor Oroche señaló lo siguiente:
  - (i) El 01 de noviembre de 2023, a las 10:20 horas abordó junto a su familia (5 adultos, 2 niñas de 13 y 15 años y un niño de 10 años) una unidad

<sup>1</sup> Código Único de Multa (CUM): 20240000001149

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.



vehicular con placa XBS-958 de la empresa de transporte denunciada, en el paradero Internet- Alto Qosqo.

- (ii) Así, advirtió que el menor hijo de la boletara de aproximadamente un año, estaba recostado en dos asientos detrás del copiloto, momento en que los pasajeros le reclamaron que pudiera ceder esos asientos a los suegros del denunciante que eran de la tercera edad, a lo que boleterera respondió de manera malcriada que: *“era dueña del carro, trabajaba con su hija, y si deseaban podían bajarse”*, indicando además *“yo no soy mantenida por mi marido como ustedes y hago lo que quiera con mi carro”*.
  - (iii) En el transcurso del viaje empezó a cobrar el pasaje, y es la cuñada del denunciante, quien le da 20 soles para que se cobrará 7 soles, de 5 adultos y 3 niños, y con voz alterada indicó que faltaba pagar el monto del pasaje, y le insultó diciendo *“no soy como tú una perra mantenida por su marido”*, y con palabras discriminadoras como cholo; por lo que sacó su celular para filmar el maltrato y la boleterera se abalanzó sobre su pecho quitándole el celular, e inmediatamente la esposa del denunciante le solicitó a la boleterera la devolución del equipo, instante en que la boleterera le agredió físicamente agarrándole del cabello, y le indicó al chofer -esposo de la cobradora- que estacionara el carro y cerrara la puertas, donde el conductor deja su asiento y pateo a la esposa del denunciante en la pierna derecha, por lo que el señor Oroche inmediatamente se acercó a separar al conductor de su esposa, momento en que el chofer le mordió el hombro derecho 4 veces y la ceja derecha, desfigurándole el rostro, ya que recibió 4 puntos; por lo que se protegió con las manos y recién al darse cuenta que estaba sangrando, dejó de agredirle.
  - (iv) Posteriormente quiso bajarse de la unidad vehicular para llamar a la comisaría de San Sebastián, sin que le permitieran bajarse; mientras la boleterera le decía que el gerente de la empresa de transportes denunciada era su tío y no sabía con quien se había metido, momento en que las personas que transitaban por el lugar, comenzaron a golpear la puerta, diciendo que los trabajadores de la denunciada eran agresivos y que maltrataban a sus pasajeros, así la cobradora abrió y cerró nuevamente la puerta del vehículo y es recién que un conductor de otra unidad vehicular de la misma empresa hizo abrir la puerta y tras comunicarse con la comisaria de San Sebastián, a los 30 minutos se les condujo a dicha comisaria, donde denunciaron 3 personas agraviadas. Agrega que, a la fecha, la unidad vehicular continúa transitando con el mismo chofer y boleterera, y a causa de las agresiones el denunciante perdió su trabajo.
3. Por lo indicado, solicitó se imponga una multa a la denunciada por violar las normas relacionadas a la calidad del servicio, seguridad del usuario, agresión y maltrato verbal y psicológico. Asimismo, solicitó que se ordene el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.



4. El 06 de diciembre de 2023, el ORPS admitió a trámite la denuncia, contra la Empresa de Transportes, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Denunciada:
- (i) No habría cumplido con ceder los asientos reservados a los acompañantes del denunciante al ser personas de la tercera edad.
  - (ii) Habría pretendido cobrar un monto mayor por el concepto de pasajes por el servicio de transporte urbano que le fue brindado.
  - (iii) Habría maltratado física y psicológicamente al denunciante y sus acompañantes, al indicarles que: “era dueña del carro, trabajaba con su hija, y si deseaban podían bajarse”, “yo no soy mantenida por mi marido como ustedes y hago lo que quiera con mi carro”, “no soy como tú una perra mantenida por su marido”, y mordiéndole el hombro derecho y la ceja derecha.
5. El 08 de febrero de 2024, mediante Resolución Final N° 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS el ORPS resolvió:

*“ (...) PRIMERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A., en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que, que el menor hijo de la cobradora estaba acostado en dos asientos detrás del copiloto; y, segundo que los mismos no hayan sido cedidos a los suegros de la tercera edad del el señor Braulio Oroche Mamani cuando lo solicitó, habiendo por ende permanecido de pie en su traslado.*

*SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A., en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que, la cobradora haya pretendió cobrar al señor Braulio Oroche Mamani un monto mayor por el concepto de pasajes por el servicio de transporte urbano que le fue brindado.*

*TERCERO: Sancionar a la Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A., con dos punto cuarenta y uno (2.41) UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de idoneidad, al haber maltratado físicamente al el señor Braulio Oroche Mamani y sus acompañantes, mordiéndole el hombro derecho y la ceja derecha; y, archivar el presente procedimiento administrativo sancionador al no haber quedado acreditado que haya maltratado psicológicamente al*



*el señor Braulio Oroche Mamani y sus acompañantes, al indicarles que: “era dueña del carro, trabajaba con su hija, y si deseaban podían bajarse”, “yo no soy mantenida por mi marido como ustedes y hago lo que quiera con mi carro”, “no soy como tú una perra mantenida por su marido”.*

**QUINTO:** Ordenar a la Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A., el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente. La Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A., deberá acreditar el cumplimiento del pago de costas ordenado, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado, bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de este Órgano Resolutivo de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

*(...)”*

6. El 28 de febrero de 2024, mediante Resolución N° 02, el ORPS emitió la resolución de corrección de error material de la Resolución Final N° 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS, señalando que para todos los efectos la multa impuesta en la referida resolución es de 6.41 UIT y no de 2.41 UIT, como se detalla:

**“TERCERO:** Sancionar a la Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A., con Seis punto cuarenta y uno (6.41) UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de idoneidad, al haber maltratado físicamente al señor Braulio Oroche Mamani y sus acompañantes, mordiéndole el hombro derecho y la ceja derecha; y, archivar el presente procedimiento administrativo sancionador al no haber quedado acreditado que haya maltratado psicológicamente al señor Braulio Oroche Mamani y sus acompañantes, al indicarles que: “era dueña del carro, trabajaba con su hija, y si deseaban podían bajarse”, “yo no soy mantenida por mi marido como ustedes y hago lo que quiera con mi carro”, “no soy como tú una perra mantenida por su marido”.

7. En fecha 06 de marzo de 2024, la Empresa de Transportes presentó su recurso de apelación, contra la Resolución Final N° 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS del 08 de febrero de 2024.



- (i) Refiere que la resolución impugnada se basa en afirmaciones subjetivas del denunciante, sin pruebas concretas, por lo que se estaría vulnerando el principio de motivación y debido proceso. Por lo tanto, señala que la sanción sería injusta y arbitraria debido a la falta de pruebas.
  - (ii) La empresa de transportes no puede ser responsabilizada por actos de agresión física cometidos por personas específicas, los cuales deben ser sancionados a título personal, máxime si los hechos se estarían ventilando en la vía judicial y no son de responsabilidad de su representada.
  - (iii) Si bien el artículo 19 del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, refiere que no se ha demostrado una falta de idoneidad o calidad en sus servicios, ya que no se habría probado la participación directa de la empresa en los actos de agresión física. Por lo que solicita que la sanción sea revocada y el caso archivado a favor de la empresa.
8. Mediante Resolución N° 03 del 07 de marzo, el ORPS, requirió a la empresa de Transportes, presente sus poderes de representación.
  9. El 26 de marzo de 2024 la empresa de trasportes presentó un escrito, mediante el cual señaló que:
    - (i) Reitera los argumentos apelados y agrega que apela la resolución por error material, considerando la multa injusta y arbitraria, porque no hay pruebas de la participación directa de la empresa en la supuesta agresión física.
  10. Mediante escrito del 01 de abril de 2024, la empresa de transportes, cumplió con adjuntar sus poderes de representación y manifiesta que se ratifica en los argumentos apelados.
  11. Mediante Resolución N° 04 del 02 de abril de 2024, el ORPS concedió el recurso de apelación presentado por la empresa de transportes y remitió el expediente a esta Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión).
  12. El 14 de mayo de 2024, esta Comisión recibió el expediente, en grado de apelación, por constituir la segunda instancia administrativa en los procedimientos sumarísimos tramitados en el ORPS, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° del Código<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

(...)



13. Mediante Proveído N° 01 del 23 de mayo de 2024, se trasladó el recurso de apelación al consumidor, para que presente sus observaciones correspondientes, asimismo se programó una audiencia de conciliación para el 06 de junio de 2024 a las 09:00 horas. Es de indicar que, en la diligencia de conciliación se dejó constancia de la inasistencia del denunciante.
14. En este punto, y antes de ingresar al análisis de la apelación presentada por la denunciada, debemos precisar que corresponderá evaluar únicamente los extremos que han sido objeto de apelación, consiguientemente, en virtud del principio *Tantum Devolutum Quantum Apellatum*, se analizará únicamente los extremos apelados, quedando los demás extremos consentidos.

## CUESTIÓN PREVIA:

### Sobre la apelación a una resolución de corrección de error material:

15. El 26 de marzo de 2024 la empresa de trasportes presentó un escrito, mediante el cual señala que apela la resolución N° 02 de fecha 28 de febrero de 2024, que corrigió un error material, consignado en la parte resolutive de la resolución final, respecto a la multa impuesta.
16. Al respecto, es de indicar que, conforme a la normativa vigente, solo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión, como se detalla a continuación:

Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General

*“Artículo 217. Facultad de contradicción*

*217.1 Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.*

*217.2 Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo”.*

17. Por ello, en tanto la resolución de trámite N° 02, que corrige un error material no es una resolución que pone fin a la instancia, ni imposibilita continuar con el trámite,



no corresponde su apelación, máxime si mediante su escrito del 06 de marzo de 2024, la Empresa de Transportes presentó su recurso de apelación, contra la Resolución Final N° 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS del 08 de febrero de 2024, en la que reitera los argumentos de su apelación.

18. Por ello conforme a las facultades atribuidas a las autoridades administrativas, se da cuenta que los argumentos contenidos en el escrito prestado el 26 de marzo de 2024, serán considerados como argumentos adicionales a su recurso de apelación, máxime si en él reiteran los fundamentos de su apelación a la Resolución Final N° 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS, en atención a las facultades de la presente autoridad<sup>4</sup>. Con ello queda claro el correcto encausamiento del procedimiento.

## ANÁLISIS:

### Sobre el deber de idoneidad

19. El artículo 65<sup>o</sup> de la Constitución Política del Perú<sup>5</sup> señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores el Código reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

---

<sup>4</sup> Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General

Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.
2. Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley.
3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
4. Abstenerse de exigir a los administrados el cumplimiento de requisitos, la realización de trámites, el suministro de información o la realización de pagos, no previstos legalmente.
5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.
6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.
7. Velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en sus trámites, sin más formalidades que las esenciales para garantizar el respeto a los derechos de los administrados o para propiciar certeza en las actuaciones.
8. Interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados.
9. Los demás previstos en la presente Ley o derivados del deber de proteger, conservar y brindar asistencia a los derechos de los administrados, con la finalidad de preservar su eficacia.
10. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público, sin perjuicio del uso de medios con aplicación de tecnología de la información u otros similares.

<sup>5</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.



20. El artículo 18º del Código<sup>6</sup> ha definido el criterio de idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida o a las características y naturaleza del producto, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
21. Por su parte el artículo 19º del Código<sup>7</sup> ha establecido un supuesto de responsabilidad administrativa de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos y a la normatividad que rige su prestación.
22. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación 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 las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, ello en aplicación regular de la norma que regula la carga de la prueba<sup>8</sup>.

Respecto a haber maltratado físicamente al denunciante y sus acompañantes:

23. En el presente caso se denunció que la denunciada, habría maltratado físicamente al denunciante y sus acompañantes, mordiéndole el hombro derecho y la ceja derecha.

<sup>6</sup> **LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 18º.- Idoneidad**

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

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

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

<sup>7</sup> **LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 19º.- 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.

<sup>8</sup> Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196º del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

*“Artículo 196.- 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.”*

24. Sobre la referida imputación, el ORPS, mediante Resolución Final N° 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS del 08 de febrero de 2024, halló responsable a la administrada, bajo los siguientes términos:

**“TERCERO:** Sancionar a la Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A., con dos punto cuarenta y uno (6.41) UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de idoneidad, al haber maltratado físicamente al el señor Braulio Oroche Mamani y sus acompañantes, mordiéndole el hombro derecho y la ceja derecha; y, archivar el presente procedimiento administrativo sancionador al no haber quedado acreditado que haya maltratado psicológicamente al el señor Braulio Oroche Mamani y sus acompañantes, al indicarles que: “era dueña del carro, trabajaba con su hija, y si deseaban podían bajarse”, “yo no soy mantenida por mi marido como ustedes y hago lo que quiera con mi carro”, “no soy como tú una perra mantenida por su marido”.

25. En su apelación a la Resolución Final N° 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS del 08 de febrero de 2024 y en el escrito del 26 de marzo de 2024, la empresa de transportes señaló que, la resolución impugnada se basa en afirmaciones subjetivas del denunciante, sin pruebas concretas, por lo que se estaría vulnerando el principio de motivación y debido proceso, por lo que señala que la sanción sería injusta y arbitraria. Agrega la empresa de transportes no puede ser responsabilizada por actos de agresión física cometidos por personas específicas, los cuales deben ser sancionados a título personal, máxime si los hechos se estarían ventilando en la vía judicial y no son de responsabilidad de su representada. Por último, reitera que, si bien el deber de idoneidad establece la responsabilidad de los proveedores por la calidad de los productos y servicios, refiere que no se ha demostrado una falta de idoneidad o calidad en sus servicios, ya que no se habría probado la participación directa de la empresa en los actos de agresión física. Por lo que solicita que la sanción sea revocada y el caso archivado a favor de la empresa.
26. Conforme a los hechos denunciados y a la motivación del ORPS, se denunció la agresión física, agarrándole del cabello, y le indicó al chofer -esposo de la boletera- que estacionara el carro y cerrará la puertas, donde el conductor deja su asiento y pateo a su esposa en la pierna derecha, por lo que inmediatamente se acercó a separar al conductor de su esposa, momento en que el chofer le mordió el hombro derecho 4 veces y la ceja derecha, desfigurándole el rostro, ya que recibió 4 puntos; por lo que se protegió con las manos y recién al darse cuenta que estaba sangrando, dejó de agredirle. Posteriormente quiso bajarse de la unidad vehicular para llamar a la comisaría de San Sebastián, sin que le permitieran bajarse; mientras la boletera le decía que el gerente de la empresa de transportes denunciada era su tío y no sabía con quien se había metido, momento en que las personas que transitaban por el lugar, comenzaron a golpear la puerta, diciendo que los trabajadores de la denunciada eran agresivos y que maltrataban a sus

pasajeros, así la cobradora abrió y cerró nuevamente la puerta del vehículo y es recién que un conductor de otra unidad vehicular de la misma empresa hizo abrir la puerta y tras comunicarse con la comisaria de San Sebastián, a los 30 minutos se les condujo a dicha comisaria, donde denunciaron 3 personas agraviadas. A la fecha, la unidad vehicular continúa transitando con el mismo chofer y boletera, y a causa de las agresiones el denunciante perdió su trabajo.

27. Al respecto, de las pruebas presentados por el denunciante se puede ver al señor Oroche en uno de los videos, dentro del bus de Arco Iris, involucrado en una pelea con dos personas a quienes, las personas identifican como personal de la empresa de transportes denunciada (conductor y cobradora), siendo que la cobradora cierra la puerta frente a la recriminación de las personas ocupantes del bus, quienes le refieren en el video que, *“por cincuenta céntimos hacen eso, son unos abusivos”*.
28. Luego se ve al señor Oroche con una herida en la ceja y también el hombro y su acompañante. Esto se corrobora con las fotografías presentadas, en las que se observan líneas rojas notorias en el hombro del señor Oroche. Además, se observa a su acompañante, la falta de un mechón de cabello y arañazos en el cuello de otro de los acompañantes, como se muestra a continuación:

Imagen 01:



29. Lo antes señalado conforme lo evaluó el ORPS, se corrobora con las boletas de venta electrónica B102-0053389, B101-0152277 y B102-0053392, de la atención en consultorio en la Clínica San José S.A.C., documentos emitidos el mismo día en que sucedieron los hechos; y también se cuentan con los certificados de Medicina Legal del señor Oroche y sus acompañantes, ello en virtud de la intervención policial que se efectuó.
30. Así, del análisis conjunto de estos medios de prueba, se tiene evidenciado que, el señor Oroche y dos de sus acompañantes sufrieron agresión física en el bus de Arco Iris, lo que además quedó constatado en el Acta de Intervención Policial con lao afirmado por los involucrados.

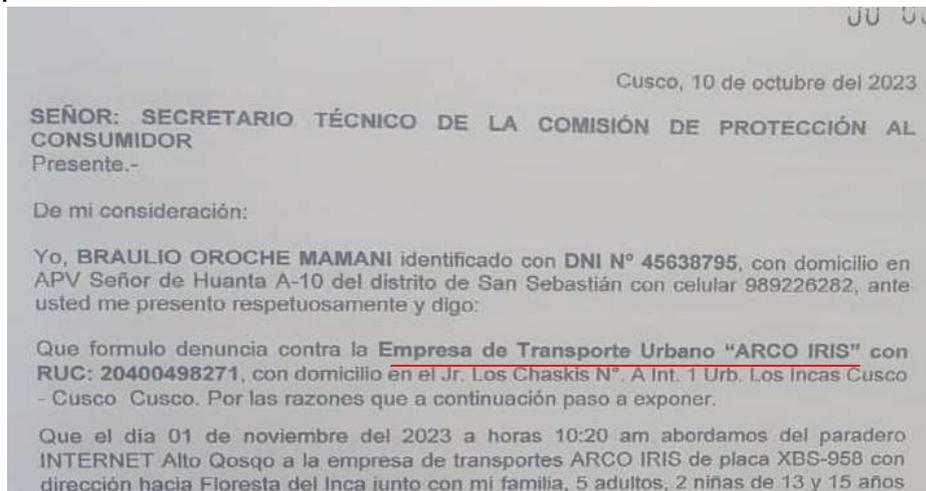
31. A ello se suma que del video que obra en el expediente se advierte claramente que el vehículo en el que se suscitó la pelea es en el vehículo de la flota de vehículos de la empresa denunciada, como se muestra a continuación:

Imagen 02:



32. Hecho que también se encuentra corroborado con la denuncia policial, donde se da cuenta, del mismo vehículo en de la flota de la empresa de transportes denunciada, como se muestra a continuación:

Imagen 03:



33. Por lo indicado previamente, se advierte claramente que, se acredita los daños denunciados y también que los mismos han sido causados por el personal de la empresa denunciada.
34. Por ello, si bien en su apelación la denunciada refiere que no habría pruebas concretas que atribuyan la responsabilidad de su empresa, con las imágenes



previas queda acreditado que el personal de su flota de vehículos que brinda servicios de transporte urbano brindó un servicio no idóneo, con lo que se desvirtúa lo señalado.

35. A ello se suma que, conforme a las normas de protección al consumidor, el proveedor de bienes y servicios (persona natural o jurídica) es responsable por la idoneidad en los servicios que brinda su personal, y en el presente acaso se ha acreditado que su personal agredió a los consumidores que tomaron los servicios de un vehículo de su flota. Por estas consideraciones, carece de objeto el argumento que la responsabilidad administrativa, deba de recaer en su personal y no en su representada. Porque en el presente caso se viene persiguiendo la responsabilidad administrativa del proveedor, sea este persona natural o jurídica<sup>9</sup>. Por lo antes indicado, corresponde desvirtuar los argumentos de apelación respecto al presente extremo, en tanto no se ha vulnerado el deber de motivación, ni el debido procedimiento.
36. Por último, si bien la empresa de transportes señala que la sanción sería injusta y arbitraria, porque no hay pruebas de la participación directa de la empresa en la supuesta agresión física, es de indicar que, como se ha probado previamente, se ha determinado la participación directa del personal de la empresa denunciada, por lo que al tratarse de la responsabilidad administrativa, la misma es responsable frente a los consumidores que utilizan sus servicios por la idoneidad del servicio y en el presente caso se advierte que el servicio fue prestado con violencia física, como se ha acreditado previamente. Por ello carece de objeto el presente argumento respecto a la sanción por supuesta falta de pruebas.
37. Por lo expuesto, este Órgano Resolutivo considera que la Empresa de Transportes ha incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19º del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de idoneidad, al haber maltratado físicamente al denunciante y sus acompañantes, mordiéndole el hombro derecho y la ceja derecha.
38. Por lo señalado, corresponde CONFIRMAR la Resolución Final Nº 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS el ORPS, del 08 de febrero de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la

<sup>9</sup> **Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571)**

**Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.



Oficina Regional del Indecopi de Cusco, que determinó sancionar a la Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A., con seis punto cuarenta y uno (6.41) UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de idoneidad, al haber maltratado físicamente al el señor Braulio Oroche Mamani y sus acompañantes, mordiéndole el hombro derecho y la ceja derecha.

**Sobre la graduación de la sanción, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones**

- 39. En tanto se ha confirmado la responsabilidad administrativa de la Empresa de Transportes por infracción del artículo 19º del Código; y esta no ha desarrollado ningún argumento destinado a cuestionar la multa impuesta, más allá que el referido a la ausencia de responsabilidad y pruebas, que ya fue desestimado, es que, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º del TEO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>10</sup>, se confirma, por sus propios fundamentos, este extremo de la resolución de primera instancia.
- 40. Finalmente, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que condenó a la Empresa de Transportes al pago de las costas y costos del procedimiento; así como el extremo que dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; en tanto estos resultan accesorios al pronunciamiento sustantivo.

**SE RESUELVE**

**PRIMERO:** CONFIRMAR la Resolución Final Nº 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS, del 08 de febrero de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, que determinó Sancionar a la Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A., con seis punto cuarenta y uno (6.41) UIT<sup>11</sup> – Unidades Impositivas Tributarias, por haber

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (DECRETO SUPREMO Nº 004-2019-JUS)**

**Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

(...) 6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto (...)

<sup>11</sup> Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM Nº **20240000001149** para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el <b>Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú</b>	Pago en línea – Internet ( <b>solo para clientes de Banco de Crédito del Perú</b> )
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.



incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de idoneidad, al haber maltratado físicamente al señor Braulio Oroche Mamani y sus acompañantes, mordiéndole el hombro derecho y la ceja derecha.

**SEGUNDO:** CONFIRMAR la Resolución Final N° 073-2024/PS0-INDECOPI-CUS, que condenó a la Empresa de Transportes Nueva Generación Arco Iris S.A. al pago de costas y costos del procedimiento; y, en el extremo que dispuso su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi.

**TERCERO:** Informar a las partes del procedimiento que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, agota la vía administrativa<sup>12</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados<sup>13</sup>: Maurice Pacheco Niño De Guzmán, Javier Ernesto Castro Cuba León y Rocio de María Vignes Pareja<sup>14</sup>.**

---

**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 PDF<sup>15</sup>.

---

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205° del TUO 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 al administrado 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.

<sup>12</sup> **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...) La Resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo. (Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1308)

<sup>13</sup> 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**.

<sup>14</sup> 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**.

<sup>15</sup> **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. (...)