



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

RESOLUCIÓN FINAL N° 135-2025/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
ADMINISTRADA : EMPRESA DE TRANSPORTES OLIVARES S.R.L.
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER GENERAL DE SEGURIDAD
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: *Declarar la responsabilidad administrativa de Empresa de Transportes Olivares S.R.L. por infracción del artículo 25° de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que 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 19 de diciembre de 2022, en el que resultaron veinticinco (25) pasajeros heridos y seis (06) fallecidos.*

SANCIÓN:

450 UIT¹ Por generar un riesgo injustificado.

Cusco, 24 de marzo 2025.

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que desarrolla la Secretaría Técnica, se tomó conocimiento -a través de notas periodísticas publicadas en redes sociales- que, en fecha 19 de diciembre de 2022. Aproximadamente a las 05:00 horas, a la altura del kilómetro 27 del sector denominado “Totora Alta”, el vehículo con placa de rodaje A2L-709 que prestaba servicio de transporte terrestre en la ruta Cusco – Livitaca de propiedad de la Empresa de Transportes Olivares S.R.L.² se habría despistado y caído a una pendiente de al menos 20 metros; como consecuencia del lamentable accidente habrían fallecido 7 personas y habrían resultado heridas 19 personas.
2. Mediante Carta N° 092-2022/FIS-INDECOPI-CUS notificada en fecha 20 de diciembre de 2022, dirigida a la Empresa de Transportes Olivares S.R.L. (en adelante, la Empresa de Transportes) se requirió información respecto del referido accidente, detallada de la siguiente manera:

“(..)

- a. *Presentar copia del manifiesto de pasajeros que abordaron el referido vehículo.*
- b. *Informar de qué manera ocurrieron los hechos y las causas por las cuales se suscitó el accidente en fecha 19 de diciembre de 2022 (acreditar con documentación).*

¹ **Código Único de Multa (CUM): 20250000002850**

² RUC N° 20526901291



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

- c. *Informar documentalmente las medidas y/o acciones que adoptó su representada respecto del accidente suscitado con este vehículo.*
 - d. *Informar documentalmente, el detalle de los pasajeros heridos, indicar los daños que habrían sufrido, en cada caso; y de corresponder el detalle de los pasajeros que habrían fallecido, así como la información que se tenga respecto de los pasajeros desaparecidos (de corresponder).*
 - e. *Informar documentalmente las acciones que tomó su representada frente a los pasajeros del vehículo accidentado que hubiesen resultado heridos y fallecidos.*
 - f. *Adjuntar copia del SOAT, del certificado de inspección técnica vehicular, y de la licencia de conducir del conductor del vehículo que sufrió el accidente en fecha 19 de diciembre de 2022.*
 - g. *Informar documentalmente el detalle de las atenciones médicas realizadas a los pasajeros afectados, precisando nombre completo y tipo de atención en cada caso, así como la forma de pago o cobertura, de corresponder.*
 - h. *Presentar cualquier otra información que permita esclarecer los hechos investigados.*
(...)"
3. A dicho requerimiento, la Empresa de Transportes respondió mediante un escrito en fecha 03 de enero de 2023 mediante el cual informó las medidas adoptadas en beneficio de los fallecidos y heridos, informó los pasajeros que resultaron heridos y fallecidos, copia de SOAT e indicó el detalle de las acciones médicas que se adoptaron a favor de los afectados.
 4. Respecto a la manera en la que aconteció el accidente, la Empresa de Transportes en su escrito de descargos únicamente citó el atestado policial correspondiente que dilucida la forma en la que el personal policial se apersonó y encontró el lugar de los hechos, más no se pronuncia respecto a las causas de este.
 5. En fecha 27 de septiembre de 2024, mediante Oficio N° 055-2024/FIS-INDECOPI-CUS se solicitó a la Unidad de Prevención e Investigación de Accidentes de Tránsito (UPIAT), se sirva remitir copia de los actuados de la investigación realizada del presente accidente, oficina que respondió mediante el Oficio N° 753-2024-REGPOL CUSCO/DIVOPUS CUSCO/DUE-UIAT.Adm en fecha 05 de noviembre de 2024.
 6. Mediante dicho documento la autoridad técnica remitió el Informe Técnico N° 018-2023-DIVOPUS-C-DUE-UIAT mediante el cual se constató las evaluaciones realizadas a las unidades de tránsito, a los conductores, pasajeros, declaraciones testimoniales de algunos pasajeros, análisis de la vía, determinación de la velocidad de los vehículos siniestrados, análisis de los daños, lesiones y evidencias materiales encontradas; concluyendo así en un análisis integral de los hechos acontecidos el pasado 19 de diciembre de 2022, teniendo como conclusiones lo siguiente:

A. FACTOR DETERMINANTE

La acción del conductor del ómnibus al desplazar el vehículo que conducía en estado de agotamiento físico y aletargamiento en sus reflejos y lo indujo a dejar de reconocer y valorar los riesgos al que se enfrentaba (vía angosta que permite el desplazamiento de un solo vehículo al mismo tiempo), hecho atribuible a que la noche del accidente no descansó adecuadamente"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

7. Por lo expuesto, mediante Informe N° 024-2024/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 06 de noviembre 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).
8. En el caso de la Empresa de Transportes, 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 19 de diciembre de 2022, en el que resultaron dieciséis (16) pasajeros heridos y cuatro (04) fallecidos.
9. La imputación fue puesta en conocimiento del administrado mediante la Resolución N° 01 del 25 de noviembre de 2024, donde también se dispuso otorgar el plazo de cinco días hábiles al administrado para que brinde sus descargos.
10. La Empresa de Transportes brindó sus descargos dentro del plazo establecido bajo las siguientes consideraciones:
 - (i) Que, corresponde señalar que el atestado policial tiene por finalidad relatar los hechos sucedidos en el curso de una investigación policial la misma que a la fecha se está investigando en el fuero correspondiente, es en ese sentido que antes de una investigación, la autoridad policial no puede pronunciarse respecto de las causas del accidente suscitado.
 - (ii) Ahora bien respecto del apartado conclusivo del informe policial, la Empresa de Transportes manifiesta que carece de certeza, entre tanto que diferentes declaraciones de los pasajeros señalan que al llegar a la localidad de Tungasuca a las 19:00 horas el viaje se interrumpió por que se encontraba bloqueada, es por ello que la tripulación decidió pernoctar en el vehículo durante la noche hasta las 04:00 horas aproximadamente por lo que queda demostrado que el conductor descansó por el rango aproximado de 07 horas teniendo así un descanso adecuado, para sustentar ello se adjuntan declaraciones de Teodora Luna Huallpa, Gladys Soraida Accostupa Huamán, Deyvis Jonathan Huamán Quispe y Pepe Jaime Aguilar Condori.
 - (iii) Asimismo, se precisa que el vehículo cuenta con toda la documentación pertinente requerida por la autoridad competente, por ende, las atenciones de los pasajeros como indemnización a los fallecidos han sido cubiertos por el SOAT de la empresa MAPFRE.
 - (iv) Finalmente se precisa que el viaje se interrumpió no por culpa del conductor ni de la empresa, sino de los bloqueos que en esas fechas se realizaron por protestas contra el gobierno, la misma que se realizó a nivel nacional.
11. Dichos descargos se adjuntaron al procedimiento mediante la Resolución N° 02 de fecha 11 de diciembre de 2024.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

12. Mediante Informe Final de Instrucción N° 018-2025/ST-CPC-INDECOPI-CUS, de fecha 03 de febrero de 2025, 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 que 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 19 de diciembre de 2022, en el que resultaron veinticinco (25) pasajeros heridos y seis (06) fallecidos, y recomendó sancionar a la denunciada con una multa total de 450 UIT.
13. Asimismo, dicho informe advirtiendo la falta de precisión de la cantidad de personas fallecidas y heridas como consecuencia del accidente materia de procedimiento en la imputación de cargos y considerando que esto no ha limitado o anulado el derecho de defensa del proveedor, tanto así, que ha procedido a contestar la denuncia mediante su escrito de descargos, sin pronunciarse sobre la cantidad de personas afectadas en el accidente y ejerciendo correctamente su derecho de defensa sobre la conducta objeto de controversia, declaró la nulidad de la Resolución N° 01 mediante la cual se imputó como presunta infracción que la Empresa de Transportes *“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 19 de diciembre de 2022, en el que resultaron dieciséis (19) pasajeros heridos y cuatro (07) fallecidos”*, y en vía de integración consideró como presunta infracción al artículo 25° del Código debido a que la Empresa de Transportes *“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 19 de diciembre de 2022, en el que resultaron veinticinco (25) pasajeros heridos y seis (06) fallecidos”*
14. El 05 de febrero de 2025, mediante Resolución N° 03, la Secretaría Técnica 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, presente los descargos que estime conveniente.
15. Al respecto, la Empresa de Transportes en fecha 05 de marzo de 2025 presentó su escrito de observaciones argumentando lo siguiente:
 - (i) En los descargos presentados por la Empresa de Transportes, no se habría tomado en cuenta que el atestado policial su finalidad es de relatar los hechos sucedidos en el curso de una investigación policial la misma que a la fecha se está investigando en el fuero correspondiente, es en ese sentido que, antes de una investigación la PNP no puede pronunciarse respecto de las causas del accidente suscitado en fecha 19 de diciembre de 2022.
 - (ii) Así mismo, la Empresa de Transportes desmiente que el conductor se haya encontrado en un estado de aletargamiento tal como aduce el informe policial, por cuanto de las diferentes declaraciones de los pasajeros que sufrieron el accidente señalan que al llegar a la localidad de Tungasuca a las 19:00 aproximadamente, el viaje se interrumpió por que se encontraba bloqueada, al existir dicho incidente la tripulación decidió pernoctar en el vehículo durante la noche hasta las 04:00 aproximadamente, es en ese sentido demuestran que el conductor ha pernoctado más de 7 horas descansando adecuadamente, para proseguir con el viaje.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

- (iii) Para corroborar dicho argumento, la Empresa de Transporte cita las declaraciones de los pasajeros Teodora Luna Huallpa, Gladys Soraida Acostupa, Deyvis Jonathan Huamán Quispe y la declaración del administrador Pepe Jaime Aguilar Condori.
- (iv) Asimismo, no se habrían tomado en cuenta los diferentes medios probatorios, testimoniales y las diferentes noticias que acontecían como eran los bloqueos que en esas fechas se realizaron por las huelgas y protestas contra el gobierno de Dina Boluarte, en la elaboración del Informe Final de Instrucción, por lo que se solicita que sean valorados en esta oportunidad.

CUESTIONES EN DISCUSIÓN

16. Es materia del presente determinar:

- (i) Si la Empresa de Transportes infringió el artículo 25° del Código, en tanto que 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 19 de diciembre de 2022, en el que resultaron veinticinco (25) pasajeros heridos y seis (06) fallecidos.
- (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

17. 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

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

18. 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.
19. En 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.
20. 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.
21. 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.
22. Ahora bien, al abordar la responsabilidad administrativa de los proveedores el artículo 104° del Código establece que este quedara 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.
23. Sobre el particular, el principal elemento de prueba que obra en el expediente es el Informe Técnico N° 018-2023-DIVOPUS-C-DUE-UIPAT emitido por la Unidad De Investigación de Accidentes de Tránsito de la Policía Nacional del Perú, que en el apartado concluyente refiere lo siguiente:

“A. FACTOR DETERMINANTE.

La acción del conductor del ómnibus al desplazar el vehículo que conducía en estado de agotamiento físico y aletargamiento en sus reflejos y lo indujo a dejar de reconocer y valorar los riesgos al que se enfrentaba (vía angosta que permite el desplazamiento de un solo vehículo al mismo tiempo), hecho atribuible a que la noche del accidente no descansó adecuadamente.”

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

24. La citada conclusión se sustenta principalmente en que el conductor del vehículo optó por pernoctar cerca del centro poblado de Tungasuca por las manifestaciones y bloqueo de carreteras que acontecían en esa zona.
25. La Empresa de Transportes en su escrito de descargos refirió que el atestado policial únicamente tiene la finalidad de relatar los hechos acontecidos y esta no puede pronunciarse respecto de las causas del accidente suscitado y que se esclarecerán los hechos en el fuero correspondiente, sin embargo, no llega a sustentar su argumento y por el contrario esta Comisión considera que es falso lo afirmado, pues si bien es la Autoridad Jurisdiccional quien finalmente determinará la responsabilidad penal del conductor, de la Empresa de Transportes y los que resulten responsables, esta debe hacerlo basándose en elementos de prueba tales como el informe policial objeto de evaluación, pues los órganos resolutores no son especialistas técnicos en accidentes de tránsito o similares, más si su responsabilidad será la de evaluar la objetividad y carácter que tengan los informes emitidos por el personal especialista, pues son técnicos especialistas como estos los que determinan objetivamente las causas de un accidente de tránsito.
26. Por lo tanto, son justamente autoridades como la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito (UPIAT) las que se encuentran facultadas y tienen las herramientas y experiencia necesaria para poder pronunciarse sobre las causas de un accidente y más una autoridad como la citada, la cual es especialista en el tema objeto de controversia, asimismo si bien es cierto las diferentes instituciones estatales evaluarán este conflicto respecto de sus competencias, sus conclusiones deben basarse en medios probatorios objetivos que determinen con análisis exhaustivos la causa de este accidente y de la misma forma si la Empresa de Transporte no comparte la conclusión del análisis del citado informe, tiene la facultad y el derecho de poder presentar su propio análisis o realizarlo mediante un tercero pero únicamente se limitó a afirmar vagamente que la autoridad policial no debería pronunciarse sin fundamento del motivo.
27. Por otro lado, la Empresa de Transportes, mediante su escrito de observaciones al informe final de instrucción, reiteró su argumento que el conductor sí contó con horas de descanso adecuado, pernoctando más de siete horas antes de continuar con su labor de conducción y para ello citó nuevamente las declaraciones testimoniales de varios pasajeros; al respecto esta Comisión concuerda con el Órgano Instructor en calificar este argumento como irrazonable, entre tanto no se puede calificar como descanso adecuado el hecho de dormir en un bus varado en una zona frígida con una multitud de gente protestante pendiente de los vehículos que transitan, además que la Empresa de Transportes no acredita de ninguna forma si todas las horas que permaneció el vehículo varado, el conductor las utilizó para dormir, lo que no se desprende de las declaraciones que cita.
28. Adicionalmente, corresponde mencionar que contrariamente a lo afirmado por la Empresa de Transportes, el Órgano Instructor sí tomó en cuenta las declaraciones testimoniales y las noticias proporcionadas, empero esta Comisión considera que no es materia de controversia la existencia o no de un bloqueo en la carretera o que el vehículo junto con toda la tripulación hayan pernoctado a medio camino, pues dichos hechos están comprobados en el expediente, y no son materia de imputación, sino que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

al encontrarse en dichas circunstancias, el conductor haya optado por retomar el viaje a través de una ruta desconocida y en un estado de cansancio.

29. Asimismo, la Empresa de Transportes ignora el detalle advertido por la autoridad policial e igualmente señalado en las declaraciones testimoniales puestos por su persona, que realiza el hecho de que el conductor haya parado el vehículo y salido de este por un lapso de 3 minutos poco antes de haber ocurrido el accidente, que según la autoridad, con experiencia en estos análisis, es signo de aletargamiento, que el haber descendido del vehículo da cuenta que el conductor necesitaba despertar y estar más atento, por lo que vio por conveniente salir del vehículo para tener factores externos que lo ayuden con ello, pero más por el contrario solamente crearon una falsa sensación de reacción y confiadamente regresó al vehículo y aun estando en un estado de fatiga generó que perdiera el control del vehículo.
30. Cabe resaltar que todo ello también se sustenta en la falta de factores externos que la autoridad policial advirtió en su análisis, pues en el accidente no participó un segundo vehículo, ni existieron factores climatológicos que hayan contribuido, configuración de la vía, iluminación, fluidez vehicular, objetos en la vía o cualquier otro factor externo que contribuya a una diferente hipótesis y por el contrario considerando también la experiencia que tiene el conductor en la zona, no se llega a otra conclusión.
31. Finalmente, si bien la Empresa de Transportes argumenta que el seguro habría cubierto las atenciones e indemnizaciones de los pasajeros afectados, ello no fue acreditado en el presente expediente de ninguna forma y aun si lo acreditara, la cobertura a través del seguro implica el cumplimiento de obligaciones legales que se generan con la ocurrencia del accidente, pero de ningún modo exime al proveedor de la responsabilidad generada por haber brindado un servicio no adecuado que terminó con el fallecimiento de siete personas (incluido el conductor); asimismo si bien la protesta contra el gobierno finalmente fue el causante de que el chofer se vea obligado a detener su servicio, este factor externo debió ser razonablemente enfrentado por el conductor del vehículo y la Empresa de Transporte que se entiende por la naturaleza de su servicio deben estar en constante comunicación, que ante una contingencia fuera de su esfera de control y que puede afectar a la integridad suya y de sus pasajeros está obligado a tomar las medidas más seguras y adecuadas para cumplir con su servicio y transportarlos a su destino íntegros y no únicamente a limitarse a cumplir con su servicio exponiéndose a un riesgo innecesario.
32. Por lo tanto, considerando que el principal medio probatorio concluye en la responsabilidad del chofer del vehículo como causa del accidente y que este no es desvirtuado por la Empresa de Transportes, corresponde determinar responsabilidad de esta, en el presente procedimiento.
33. 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 que 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 19 de diciembre de 2022, en el que resultaron veinticinco (25) pasajeros heridos y seis (06) fallecidos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

Sobre la graduación de la sanción

34. 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.
35. 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.
36. 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

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 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

- determinados criterios y tomar en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes especiales.
37. 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.
 38. 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).
 39. 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.
 40. En el caso concreto, se ha verificado que la Administrada generó un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros – resultando veinticinco (25) personas heridas y seis (06) fallecidas - en las condiciones de uso normal de su servicio.
 41. 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).
 42. 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).
 43. 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 puesto en riesgo la vida y/o salud de siete personas, 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).

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 parte 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

44. 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.
45. 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/ 2 411 338,62, valor calculado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, como se muestra en el siguiente detalle:

Imagen N° 01:

Cuadro 2
ESTIMACIÓN DEL VVE PROMEDIO EN EL PERÚ A DICIEMBRE DE 2022 (S/)

| Estudio fuente y año ^{1/} | Moneda | Estimación VVE (a) | Tipo de cambio ^{2/} (b) | IPC año de estudio ^{3/} (c) | IPC diciembre 2022 ^{3/} (d) | VVE diciembre 2022 (S/) (a)*(b)*(d)/(c) |
|------------------------------------|--------|--------------------|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Miller (1995) | US\$ | 360 000,00 | 2,250 | 42,89 | 105,59 | 1 994 122,17 |
| CISS (2006) | US\$ | 363 859,00 | 3,274 | 69,65 | 105,59 | 1 805 982,20 |
| Osinermin (2019) ^{4/} | S/ | 3 095 366,00 | 1 | 95,18 | 105,59 | 3 433 911,49 |
| Valor promedio | | | | | | 2 411 338,62 |

1/ Corresponde al año de la estimación del VVE de cada estudio fuente.

2/ Corresponde al tipo de cambio nominal (promedio anual), según el año de estudio.

3/ Índice de precios al consumidor (IPC) sin alimentos y energía de Lima Metropolitana. El referido IPC es una mejor alternativa para actualizar costos asociados a la toma de coberturas para reducir riesgos a la vida o salud, debido a que no considera la volatilidad de los precios de los combustibles y alimentos.

4/ Corresponde al promedio de las estimaciones realizadas por Osinermin mediante la metodología de gasto en salud y meta-análisis.

Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

46. Asimismo, corresponde aclarar que únicamente se tomaron en cuenta los seis pasajeros fallecidos entre tanto no se cuenta con información para determinar la gravedad de las lesiones de los pasajeros heridos, conforme se detalla:

Imagen N° 02:

Cuadro 3
ESTIMACIÓN DEL DAÑO EFECTIVO GENERADO POR LA PRESUNTA CONDUCTA INFRACTORA DE TRANSPORTES OLIVARES (S/)

| Gravedad | Número de Pasajeros (a) | Proporción del VVE (b) | VVE promedio diciembre 2022 (c) | Daño efectivo (a) * (b) * (c) |
|---------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Fallecimiento | 6 | 100,0% | 2 411 338,62 | 14 468 031,72 |
| Total | 6 | - | - | 14 468 031,72 |

Fuente: Expediente N° 31-2024/CPC-CUS-SIA.

Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

47. Por lo que, según lo requerido por este Órgano Resolutivo, la Oficina de Estudios Económicos concluyó que el cálculo de daño efectivo y la exposición al riesgo hacen un total de S/ 26 304 328,47 como se muestra a continuación, valor el cual debe ser tomado para determinar el factor β expresado en UIT:

Imagen N° 03:

Cuadro 5
ESTIMACIÓN DEL DAÑO TOTAL GENERADO POR LA PRESUNTA CONDUCTA INFRACTORA DE TRANSPORTES OLIVARES (S/)

| Tipo de daño | Daño (S/) |
|---------------------------|----------------------|
| (i) Daño Efectivo | 14 468 031,72 |
| (ii) Exposición al riesgo | 11 836 296,75 |
| Total (i) + (ii) | 26 304 328,47 |

Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

48. Seguidamente, respecto del factor p este 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.
49. 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%.
50. Habiéndose determinado los valores del factor β (4916.70 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 9845.21 Unidades Impositivas Tributarias.
51. 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%, en ese sentido, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, resulta " $M = 9845.21 \times 1.75$ ", es de 17229.12 UIT
52. Al respecto, en tanto dicha multa supera los topes legales corresponde imponer una sanción de 450 UIT.
53. En este punto resulta importante reproducir el "Reporte de Cálculo de Multas – Ad Hoc" que determinó la sanción a imponer a la empresa:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

Imagen N° 04:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - ADHOC

| | |
|---|---|
| Órgano resolutivo | CPC |
| RUC del sancionado | 20526901291 |
| Razón social del sancionado | EMPRESA DE TRANSPORTES OLIVARES S.R.L. |
| Factor "β" (UIT) | 4,916.70 |
| Características del nivel de probabilidad | Información confiable, completa y de fácil acceso |
| Nivel de probabilidad | Alta |
| Factor "P" | 49.94 |
| Multa base (UIT) | 9,845.21 |
| Factores atenuantes y agravantes (F) | 1.75 |
| Multa preliminar (UIT) | 17,229.12 |
| Supera los topes legales | |
| Multa final (UIT) ¹ | 450.00 |

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

54. 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 Empresa de Transportes Olivares S.R.L. una multa de 450 UIT por infracción al artículo 25° del Código.

Sobre las medidas correctivas

39. El otorgamiento de una medida correctiva importa el ejercicio de una facultad discrecional de la autoridad administrativa. Toda actuación de tipo discrecional de la autoridad administrativa debe tener en consideración su necesaria adecuación a los márgenes que el ordenamiento jurídico señala en un Estado de Derecho y la trascendencia económica de las pretensiones en disputa que pudiera significar su solución en la vía judicial.
40. El Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores cualquier medida correctiva complementaria



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

y reparadora establecidas de acuerdo con los artículos 114°, 115° y 116° del mismo cuerpo normativo⁸, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

⁸ **LEY N 29571 - 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.

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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

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.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

41. En el presente caso, habiéndose encontrado responsabilidad en la Empresa al haber generado un riesgo injustificado a la seguridad de sus pasajeros -resultando veinticinco (25) pasajeros heridos y seis (06) fallecidos - en condiciones de uso normal de su servicio, corresponde ordenarle en calidad de medida correctiva reparadora, que, en el plazo de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con:
 - (i) Cubrir o reintegrar la totalidad de los gastos médicos en que incurrieron los pasajeros que resultaron heridos que no se haya cubierto hasta la fecha, hasta lograr su máxima recuperación física posible, conforme sea acreditado por un especialista en salud y en aquellos casos que el seguro correspondiente no sea suficiente para cubrir los mismos.
42. Finalmente, la Empresa de Transportes deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante este órgano resolutorio, 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 las multas coercitivas detalladas en el párrafo siguiente, ello sin perjuicio de poder acreditar nuevos cumplimientos, dependiendo de los tiempos de recuperación total de cada pasajero afectado.
43. Debe advertirse a la Empresa que, en caso de no cumplirse con las medidas correctivas reparadoras y complementarias ordenadas respectivamente, se podrá imponer una multa coercitiva no apelable no menor de entre 1 UIT y 3 UIT; en caso de persistir el incumplimiento se podrá imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de 200 UIT, de conformidad a lo establecido en el artículo 117° del Código⁹.
44. La sanción impuesta al proveedor, podrá ser ejecutada coactivamente por el Indecopi, situación en la cual se procederá al embargo y remate de sus bienes hasta el monto que cubra la obligación impaga.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el INDECOPI, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El INDECOPI está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

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

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

M-CPC-06/02

15/18

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú

E-mail: paragon@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

Sobre la inscripción de la Empresa de Transportes en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi

55. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado¹⁰.
56. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
57. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de infracciones al Código por parte de la Empresa de Transportes, así como se le ha impuesto sanciones por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

SE RESUELVE

PRIMERO: Declarar la responsabilidad administrativa de Empresa de Transportes Olivares 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 en las condiciones de uso normal de su servicio, ocasionando un accidente en fecha 19 de diciembre de 2022, en el que resultaron veinticinco (25) pasajeros heridos y seis (06) fallecidos.

SEGUNDO: Sancionar a Empresa de Transportes Olivares S.R.L. con una multa de 450 UIT¹¹ (cuatrocientos cincuenta Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 25° de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁰ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

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.

¹¹ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa **20250000002850**:

| 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. |



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

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 Consumidor¹².

TERCERO: Ordenar a la Empresa de Transportes Olivares S.R.L., como medida correctiva complementaria de oficio, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (ii) Cubrir o reintegrar la totalidad de los gastos médicos en que incurrieron los pasajeros que resultaron heridos que no se haya cubierto hasta la fecha, hasta lograr su máxima recuperación física posible, conforme sea acreditado por un especialista en salud y en aquellos casos que el seguro correspondiente no sea suficiente para cubrir los mismos.

CUARTO: Disponer la inscripción de Empresa de Transportes Olivares 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 Consumidor¹³.

QUINTO: Informar a Empresa de Transportes Olivares 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° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho recurso deberá ser presentado

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.

¹² **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.

¹³ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

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 comisionados¹⁴: Maurice Pacheco Niño De Guzmán, Javier Ernesto Castro Cuba León, Rocío de María Vignes Pareja y María Haydee Rojas Huapaya¹⁵.

JAVIER ERNESTO CASTRO CUBA LEÓN
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 PDF¹⁶.

¹⁴ 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**.

¹⁵ 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**.

¹⁶ **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. (...)