



RESOLUCIÓN FINAL N° 054-2025/CPC-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE N° : 29-2024/CPC-INDECOPI-PUN-SIA
PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DENUNCIANTE : INDECOPI
DENUNCIADAS : EMPRESA TRANSPORTES TURISMO ZOLORZANO S.A.C.
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: *Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de Empresa Transportes Turismo Zolorzano S.A.C., por infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada el 22 de diciembre de 2023, durante la prestación del servicio de transporte en la ruta Arequipa – Juliaca, habría expuesto a un riesgo injustificado a los pasajeros de su unidad vehicular de placa de rodaje A7S-960, al invadir parcialmente el carril contrario a su marcha sin considerar la señal preventiva de dos líneas y conducir a una velocidad inapropiada, ocasionando un accidente de tránsito.*

SANCIÓN:

- **50 UIT:** *Por haber generado un riesgo injustificado a los pasajeros que se encontraban en la unidad de transporte de placa de rodaje N° A7S-960.*

Puno, 26 de junio de 2025

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el, Código), el equipo de Supervisión y Fiscalización de la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno con delegación en Protección al Consumidor (en adelante, el equipo de investigaciones), mediante redes sociales (facebook) tomó conocimiento de la ocurrencia de un accidente de tránsito suscitado en fecha 22 de diciembre de 2023 a la altura del sector de lagunillas de la vía Arequipa – Juliaca, en el que se vio inmerso el vehículo de placa de rodaje A7S-960 perteneciente a la Empresa Transportes Turismo Zolorzano S.A.C. con RUC 20447943060 (en adelante la denunciada), en razón a ello, se realizaron distintos requerimientos de información con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Código.
2. Mediante Carta N° 0409-2023INV/INDECOPI-PUN, de fecha 22 de diciembre de 2023, se realizó un requerimiento de información a la denunciada.
3. Mediante Oficio N° 043-2023/INDECOPI-PUN de fecha 22 de diciembre, se realizó un requerimiento de información a la Comisaria PNP Santa Lucia.
4. Posteriormente, la denunciada en fecha 9 de enero de 2024 presentó un escrito, el cual no se encontraba firmado, por lo que mediante Carta N° 0069-2024-INV/INDECOPI-PUN se le requirió la firma del mismo; subsanación remitida mediante escrito de fecha 4 de marzo de 2024.
5. Por su parte, vía mesa de partes virtual la comisaria de Santa Lucia ingresó un oficio señalando haber remitido los actuados del accidente a la Unidad de Prevención de Investigación de Accidentes de Tránsito (UPIAT-PNP) de Juliaca.



6. Mediante Oficio N° 0002-2024-INV/INDECOPI-PUN, de fecha 7 de febrero de 2024, se requirió información a la Oficina de la Unidad de Prevención de Investigación de Accidentes de Tránsito (UPIAT-PNP) de Juliaca, requerimiento que fue reiterado mediante Oficio N° 0006-2024-INV/INDECOPI-PUN.
7. En fecha 9 de abril de 2024, la Unidad de Prevención de Investigación de Accidentes de Tránsito brindó respuesta a los requerimientos cursados, remitiendo el Oficio N° 119-2024-COMOPPOLPNP/REGPOL-P/DIVOPUS-J/DUE-UPIAT-J-SEC, mismo que adjunta copia del informe policial relacionado a los hechos investigados.
8. Mediante Informe N° 062-2024/CPC-INDECOPI-PUN del 25 de junio de 2024, el equipo de investigaciones puso en conocimiento de la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante la Secretaria Técnica), los resultados y conclusiones obtenidas de la investigación realizada; proponiendo la apertura de un procedimiento de oficio por presuntas infracciones al Código.
9. El 10 de diciembre de 2024, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 1, inició procedimiento administrativo sancionador de oficio en contra de la denunciada imputándole el siguiente hecho:

“Resolución N° 1

(...)

- (i) ***Que, la Empresa Transportes Turismo Zolorzano S.A.C. el 22 de diciembre de 2023, durante la prestación del servicio de transporte en la ruta Arequipa – Juliaca, habría expuesto a un riesgo injustificado a los pasajeros de su unidad vehicular de placa de rodaje A7S-960, al invadir parcialmente el carril contrario a su marcha sin considerar la señal preventiva de dos líneas y conducir a una velocidad inapropiada, ocasionando un accidente de tránsito; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.”***

(...)

10. Mediante Resolución N° 3 del 12 de febrero de 2025, la denunciada fue declarada rebelde, en tanto no presentó sus descargos dentro del plazo concedido.
11. Mediante Informe Final de Instrucción N° 025-2025/ST-CPC-INDECOPI-PUN la Secretaría Técnica recomendó sancionar a la denunciada por infracción al artículo 25° del Código, el mismo que fue notificado a la denunciada a efectos que presente sus descargos en el plazo de cinco días hábiles; sin embargo, no lo hizo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

12. Luego de estudiar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:
 - (i) Si, la denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 25° del Código.
 - (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas.
 - (iii) La sanción por imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Presuntas infracciones

Sobre el deber de seguridad



13. El artículo 25° del Código¹ establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones normales o previsibles, un riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
14. Así, 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 y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
15. En este orden de ideas, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
16. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
17. En el caso de servicios de transporte terrestre, si bien constituye una actividad por sí misma riesgosa, un consumidor espera que el trayecto se realice en forma segura, de manera que no se presenten circunstancias que, poniendo en riesgo su vida o sus bienes, le impidan llegar a su destino sin inconvenientes. En atención a ello, para evaluar si la actuación de un proveedor de estos servicios fue idónea, resulta necesario analizar si los hechos materia de procedimiento se produjeron como consecuencia de causas que no le eran atribuibles, en cuyo caso debe eximirse de responsabilidad.
18. Con respecto a las causas no imputables a las que se ha hecho mención en el punto precedente, la doctrina también señala que estas deben ser entendidas como un “evento extraño a la esfera de control del obligado” y no como una “causa no atribuible a la culpa del obligado”, por cuanto existen impedimentos que, por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida, se consideran imputables al obligado².
19. Por ende, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que la empresa de transportes únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que se interrumpiera el servicio de transporte resultaba ser ajena a su control.
20. Ello en concordancia con lo establecido en el artículo 104° del Código³, que establece que el proveedor es exonerado de responsabilidad si logra acreditar la existencia de una

¹ **LEY 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.

² **VISINTINI, Giovanna.** Responsabilidad Contractual y Extracontractual. Estudios sobre el incumplimiento de obligaciones y los hechos ilícitos en el derecho y la jurisprudencia civil”. Ara Editores, 2002.

³ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa



causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

21. En el presente procedimiento, se le imputó a la denunciada el hecho referido a haber generado un riesgo injustificado a sus pasajeros; puesto que, puesto que su vehículo de placa de rodaje N° A7S-960 sufrió un accidente de tránsito en la ruta Arequipa – Juliaca, debido a que el conductor habría estado conduciendo a una velocidad inapropiada y habría invadido parcialmente el carril contrario a su marcha sin considerar la señal preventiva de dos líneas.
22. En virtud de la imputación realizada en contra de la denunciada, esta Comisión considera que corresponde determinar si la denunciada resulta responsable por el hecho imputado en su contra o si, por el contrario, existió alguna causa no atribuible a su esfera de control que la exima de responsabilidad.
23. Sobre el particular, cabe señalar que, de los actuados en el expediente, se verifica que no resulta ser un hecho controvertido en el presente procedimiento que el 22 de diciembre del 2023, la administrada prestó el servicio de transporte terrestre a sus consumidores a través de uno de sus ómnibus, produciéndose un accidente de tránsito a la altura del sector de lagunillas de la carretera Arequipa – Juliaca, ocasionando el fallecimiento de (3) personas.
24. Al respecto, el artículo 160° del Reglamento Nacional de Tránsito establece que el conductor no debe conducir un vehículo a una velocidad mayor de la que sea razonable y prudente, debiendo de considerar los riesgos y peligros presentes y posibles; o, en todo caso, la velocidad debe ser tal que le permita controlar el vehículo para evitar accidentes⁴.
25. Asimismo, el artículo 137° de dicho Reglamento señala que, está prohibido circular sobre líneas continuas delimitadoras de carriles o de sentidos de tránsito o islas canalizadoras, de refugio o divisorias del tránsito.
26. Sobre el particular, obra en el expediente copia del Informe Policial N° 237-2023-UPIAT-GEMIAT-J, emitido el 8 de enero del 2024 por la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de la Policía Nacional del Perú, en atención al accidente de tránsito ocurrido el 22 de diciembre de 2023 a la altura del kilómetro 208+03 aproximadamente de la carretera Arequipa – Juliaca, cuyos extractos más importantes se visualizan a continuación:

IMAGEN N° 1

(Imagen en la siguiente página)

considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO NACIONAL DE TRÁNSITO, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 016-2009-MTC, modificado mediante DECRETO SUPREMO 025-2021-MTC. Artículo 160.- Prudencia en la velocidad de la conducción.**

El conductor no debe conducir un vehículo a una velocidad mayor de la que sea razonable y prudente, bajo las condiciones de transitabilidad existentes en una vía, debiendo considerar los riesgos y peligros presentes y posibles. En todo caso, la velocidad debe ser tal, que le permita controlar el vehículo para evitar accidentes.

II. DE LAS UNIDADES DE TRÁNSITO.**A. UNIDAD DE TRÁNSITO Nro.1: UT-1****1. Características.**

- Placa : A7S-960.
- Marca : VOLVO.
- Categoría : M-3.
- Año de Fab. : 2007.
- Modelo : B12R 8X2.
- Color : BLANCO.
- N° de serie : 9BVR2J7297E353424.
- Motor : D1278758D1E.
- Combustible : DIESEL.
- Ejes : 04.
- Pasajeros : 65.
- Asientos : 66.
- Ruedas : 10.
- Carrocería : OMNIBUS.

**2. Medidas.**

- Largo : 14.00 m.
- Ancho : 02.60 m
- Altura : 04.10 m.

3. Sentido de Circulación.

Esta unidad era desplazaba por su conductor por la carretera Arequipa – Juliaca altura del Km. 208+03, en sentido de oeste a este, ocupando el carril sur este.

IMAGEN N° 2**B. REFERENTE A LAS VELOCIDADES.****1. Unidad Nro.1.**

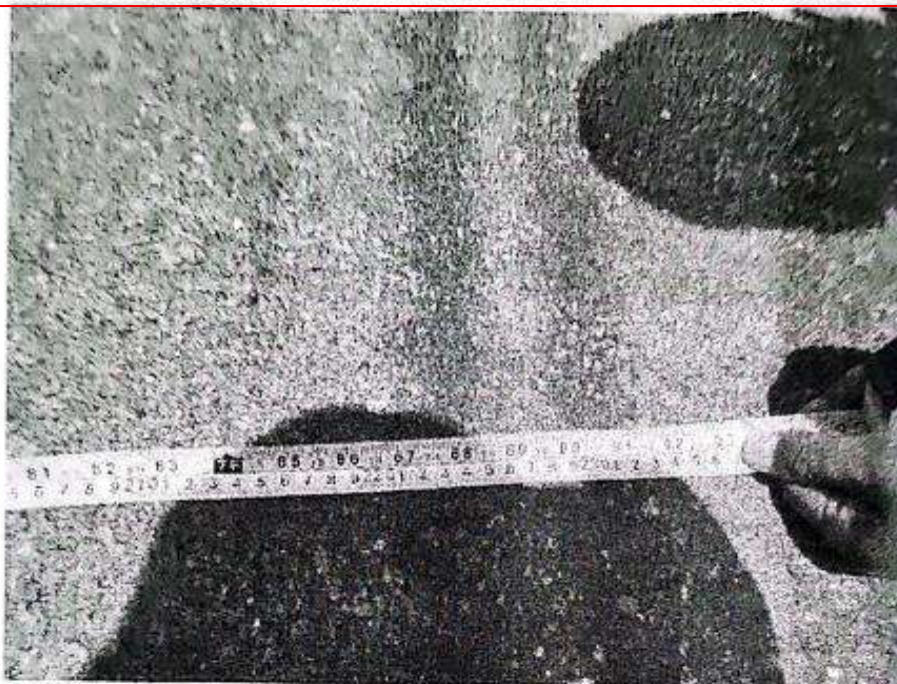
No ha sido posible calcular la velocidad mínima probable a la que se desplazaba esta unidad momentos previos al evento por falta de evidencias indicativas al respecto, pero, considerándose:

- La Inspección Técnico Policial en el lugar del evento.
- La aproximación al puente Cañumas.
- Su paso por una curva.
- El área de volcadura.
- El ángulo de colisión determinado por la ubicación y orientación de los daños.

Se estima que esta unidad era desplazada a una velocidad no apropiada para el lugar y momento.

IMAGEN N° 3

2. Esta unidad era desplazada por su conductor por la carretera Arequipa – Juliaca altura del Km. 208+03, en sentido de oeste a este, ocupando el carril nor oeste.
3. El día del evento, se constató que la UT1 ingresa de manera parcial al carril nor oeste contrario a su eje de circulación en una dimensión de 0.30 cm, todo ello conforme a la huella de frenada ubicada en dicho carril, asimismo se ubicó en el carril sur este la huella dejada por el neumático anterior derecho que se encuentra ubicado a 02.30 m de la doble línea amarilla lado nor oeste.



Dicha acción se dio a consecuencia de que el conductor de la UT1, al percibir su acercamiento al puente denominado como Cañuma el cual es de dimensión más corta en sentido transversal en referencia a la carretera Arequipa-Santa Lucía, motivo a que este conductor de manera paulatina ingrese al carril contrario a su circulación para realizar su ingreso a mencionado puente, pero esta acción debió de realizarla con la mayor prudencia y cuidado, basándose en un falso principio de confianza, en que los demás conductores debían de acatar la señal preventiva de las dos líneas (no cambiar de carril) ubicadas en el lugar del evento, en ese entender esta acción realizada por este conductor no se sujetó al manejo de la defensiva, pese que hacia el servicio de transporte de pasajeros y podía observar el acercamiento

IMAGEN N°4**FACTORES INTERVINIENTES**

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

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



La acción del conductor de la UT1, al ingresar de manera parcial al carril contrario a su marcha, más aún sin esta tenía carácter de prohibido (presencia de dos líneas continuas) aunado a que se trata de una vía de doble sentido de circulación, todo ello con la finalidad de ingresar al puente Cañumas.

27. De la valoración conjunta de los medios probatorios señalados en los párrafos precedentes, esta Comisión puede afirmar que el accidente de tránsito ocurrido el 22 de diciembre de 2023, se produjo debido el conductor del vehículo perteneciente a la denunciada manejaba el ómnibus a una velocidad que resultó inapropiado e invadió parcialmente el carril contrario a su marcha sin considerar la señal preventiva de dos líneas, quedando acreditado que expuso a un riesgo injustificado a los pasajeros durante el servicio de transporte prestado.
28. En este punto, esta Comisión considera relevante precisar que, aun si el vehículo hubiese sido manejado a la velocidad máxima permitida, lo realmente importante era tener en cuenta si el conductor del ómnibus era consciente del riesgo y peligros objetivos que se presentaban al ingresar al carril contrario a su circulación para realizar su ingreso a un puente, acción que debió realizarse con la mayor prudencia y cuidado, ello considerando la señal preventiva de las dos líneas, sumado al hecho de que podía observar el acercamiento de la unidad vehicular con la que colisionó por la irradiación de sus faros; por lo que de conformidad con el artículo 160° y 137° del Reglamento Nacional de Tránsito, la velocidad debía de ser aquella que permitiera controlar el vehículo para evitar un accidente de tránsito y se encontraba prohibido circular sobre líneas continuas delimitadoras de carriles o de sentidos de tránsito o islas canalizadoras, de refugio o divisorias del tránsito.
29. Cabe precisar que, hasta la fecha del presente pronunciamiento, la denunciada no ha cumplido con presentar medios de prueba que la eximan de su responsabilidad administrativa frente al accidente de tránsito ocurrido el 22 de diciembre del 2023.
30. En consecuencia, considerando la existencia de la opinión de la PNP y del análisis de toda la documentación recabada en el presente procedimiento se tiene que el hecho suscitado el 22 de diciembre de 2023 tuvo como factor predominante la negligencia del conductor de invadir parcialmente el carril contrario a su marcha sin considerar la señal preventiva de dos líneas y conducir a una velocidad inapropiada, quedando acreditado que expuso a un riesgo injustificado a los pasajeros durante el servicio de transporte prestado; por lo que corresponde declarar fundado el presente procedimiento por infracción al artículo 25° del Código.

III.3. Medidas correctivas

31. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para imponer a los proveedores medidas correctivas a favor de los consumidores, las cuales tienen la finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor⁵.
32. Las medidas correctivas reparadoras tienen como objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción

⁵ 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.

(...)



administrativa a su estado anterior⁶; mientras que las medidas correctivas complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.⁷

33. Teniendo en cuenta que, en el presente procedimiento, se ha acreditado la responsabilidad de la denunciada, esta Comisión considera pertinente ordenar a la denunciada como medida correctiva de oficio la siguiente:

(i) Que, cumpla de manera estricta con las disposiciones sectoriales en materia de transporte terrestre de pasajeros considerando el análisis desarrollado en la presente resolución.

34. Si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento a la medida correctiva dispuesta, podrá imponer al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.⁸

III.4. Graduación de la sanción

35. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, de conformidad con el Decreto Supremo 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), vigente a partir del 14 de junio de 2021, y aplicable a los procedimientos iniciados a partir de dicha fecha, las multas a imponer se estiman con una nueva metodología.
36. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, conforme al siguiente detalle:

- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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.
(...)

⁸ **LEY 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 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 Indecopi 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.



37. Siguiendo el orden previsto en la referida norma, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.

Sobre el riesgo injustificado

38. Con respecto a este extremo de la graduación de la sanción, cabe precisar que el referido Decreto Supremo establece que el órgano resolutorio debe elegir el “Método basado en valores preestablecidos siempre que se cumplan con la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
1. Se desarrolló por un periodo menor a dos años.
 2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
 3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
39. Y que, ante el incumplimiento de estas tres condiciones corresponde utilizar el método Ad – Hoc, por lo que, en el presente caso, al tratarse de una infracción que puso en riesgo la vida y/o salud de los consumidores corresponde utilizar el Método Ad – Hoc.
40. No obstante, esta Comisión no cuenta con los valores que permita determinar el factor β , ello en la medida que la denunciada no presentó el volumen de ventas o ingresos brutos que permita determinar un beneficio ilícito esperado producto de la infracción, información que resulta relevante para estimar el beneficio ilícito en valores cuantificables que permitan la correcta aplicación del método Ad – Hoc, conforme lo establece el Decreto Supremo.
41. En ese entender, esta Comisión considera pertinente utilizar los criterios de graduación establecidos en el artículo 112° del Código, para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor; en ese sentido, se tomará en cuenta los siguientes factores:

El daño ocasionado por la infracción

42. El daño está representado por la exposición al riesgo injustificado en la seguridad de los consumidores, lo cual se encontraba directamente relacionada con la salud, integridad y la vida de los pasajeros del vehículo de placa de rodaje N° A7S-960, los cuales son bienes jurídicos de altísimo valor, debido a que se ocasionaron lesiones a los consumidores que contrataron el servicio de transporte y la muerte de tres (3) pasajeros como consecuencia del riesgo injustificado a la seguridad, dado que, el conductor habría invadido parcialmente el carril contrario a su marcha sin considerar la señal preventiva de dos líneas y habría conducido a una velocidad inapropiada, ocasionando un accidente de tránsito. Asimismo, se encuentra asociado a la defraudación de la legítima expectativa de los consumidores de que el proveedor actuara de forma diligente y los trasladara desde el lugar de origen hasta su destino sin ningún inconveniente.

Probabilidad de detección de la infracción

43. La probabilidad de detección es alta, puesto que se puede tomar conocimiento de la conducta infractora mediante información proporcionada por terceros, como medios de comunicación, y por medio de la fiscalización.

Efectos generados en el mercado



44. Sancionar esta conducta infractora resulta de especial relevancia porque permite crear incentivos para que los proveedores de servicios de transporte terrestre sean conscientes que deben adoptar las medidas necesarias que les permitan brindar a los consumidores un servicio idóneo y evitar poner en riesgo su integridad física.
45. Asimismo, la infracción verificada en el presente caso genera distorsiones en el funcionamiento del mercado, generando en el consumidor la desconfianza al entablar las relaciones de consumo perjudicando a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa referida al servicio de transporte de pasajeros.
46. Por las consideraciones expuestas, teniendo en cuenta los principios de razonabilidad y proporcionalidad corresponde sancionar a la denunciada con una multa ascendente a 50 UIT (Unidad Impositiva Tributaria) por infracción a lo establecido en el artículo 25° del Código.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en contra de Empresa Transportes Turismo Zolorzano S.A.C., por infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada el 22 de diciembre de 2023, durante la prestación del servicio de transporte en la ruta Arequipa – Juliaca, habría expuesto a un riesgo injustificado a los pasajeros de su unidad vehicular de placa de rodaje A7S-960, al invadir parcialmente el carril contrario a su marcha sin considerar la señal preventiva de dos líneas y conducir a una velocidad inapropiada, ocasionando un accidente de tránsito. Asimismo, se le impone como sanción una multa de 50 UIT.

SEGUNDO: Ordenar a Empresa Transportes Turismo Zolorzano S.A.C., en calidad de medida correctiva complementaria de oficio la siguiente:

- (i) Que, cumpla de manera estricta con las disposiciones sectoriales en materia de transporte terrestre de pasajeros considerando el análisis desarrollado en la presente resolución.

Si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento a la medida correctiva dispuesta, podrá imponer al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Requerir a Empresa Transportes Turismo Zolorzano S.A.C., el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por Ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

CUARTO: Informar a Empresa Transportes Turismo Zolorzano S.A.C., que el monto de la multa impuesta será rebajado en 25% si la denunciada consiente la presente resolución y procede a cancelar dicha multa dentro del plazo para impugnarla, conforme a lo establecido en el artículos 37° del Decreto Legislativo N° 807.¹⁶ Asimismo, informar que la multa impuesta,

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será 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, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

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



deberá ser abonada en la cuenta "Indecopi-Multas" en el Banco de la Nación o en el Banco de Crédito del Perú mostrando únicamente el Código Único de Multa (CUM).

QUINTO: Informar a Empresa Transportes Turismo Zolorzano S.A.C., que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, de conformidad con la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; caso contrario, la resolución quedará consentida.

SEXTO: Disponer la inscripción de Empresa Transportes Turismo Zolorzano S.A.C., en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme conforme lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹.

Con la intervención de los señores Comisionados; Rodolfo Gilmar Chávez Salas, Ricardo Willan Álvarez Gonzales, William Paz Casapía Guisberth y Aldo Guy Scamarone Vasi.

RODOLFO GILMAR CHÁVEZ SALAS
Presidente

¹⁹ **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.

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

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