



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

RESOLUCIÓN N° 0087-2026/INDECOPI-SAM

PROCEDENCIA : **SAN MARTÍN**
DENUNCIANTE : **SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN (LA SECRETARÍA TÉCNICA)**
DENUNCIADO : **TURISMO CIVA S.A.C**
MATERIA : **DEBER DE IDONEIDAD**
ACTIVIDAD : **SERVICIO DE TRANSPORTES DE PASAJEROS**

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado de oficio contra Turismo Civa S.A.C, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín ha resuelto:*

- i. Sancionar a Turismo Civa S.A.C, con 4.82 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que, ha quedado demostrado que la unidad vehicular destinada a prestar el servicio de transporte en la ruta de Chachapoyas – Lima, salió el 20 de junio de 2025, con un retraso aproximado de tres (3) horas y veintitrés (23) minutos.*

Tarapoto, 09 de abril de 2026

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las facultades otorgadas por la Comisión de Oficina Regional del Indecopi de San Martín (en adelante, ORI San Martín) a los colaboradores de la Oficina Regional del Indecopi de Amazonas (en adelante, ORI Amazonas) mediante Memorandum N° 000020-2025-CPC-SAM/INDECOPI de fecha 21 de enero de 2025, la ORI Amazonas ejecutó múltiples acciones de prevención y fiscalización a proveedores que ofrecen productos y servicios.
2. En ese contexto, el 20 de junio de 2025, la ORI Amazonas realizó una supervisión en el establecimiento comercial de Turismo Civa S.A.C. (en adelante, Turismo Civa), proveedor que ofrece el servicio de transporte de pasajeros y carga, ubicado en el Jr. Unión N° 332 de la ciudad de Chachapoyas, provincia de Chachapoyas y departamento de Amazonas, con la finalidad de verificar el cumplimiento de sus obligaciones conforme a las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
3. Como resultado de dicha diligencia, mediante Informe N° 000023-2025-AMZ/INDECOPI, posteriormente corregido a través del Informe N° 000029-2025-AMZ/INDECOPI, se concluyó lo siguiente:

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

(...)

- a) *Se ratifica la siguiente recomendación: existen indicios de un posible incumplimiento conforme a lo establecido en los artículos 18 y 19 del Código por parte de la Empresa TURISMO CIVA S.A.C. al haberse acreditado que la unidad vehicular que estaba destinada a prestar el servicio de transporte en la ruta de Chachapoyas a Lima, habría*

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

Jirón Ramón Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 987110772 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

salido con un aproximado de tres (03) horas y veintitrés (23) minutos de retraso. En ese sentido, se recomienda el **inicio de un procedimiento administrativo sancionador de la supervisión en este extremo.**

(...)

4. Sobre la base de lo actuado y considerando las conclusiones contenidas en los referidos informes de supervisión, mediante Resolución N° 01 del 20 de octubre de 2025, la Secretaría Técnica dispuso el inicio de un procedimiento administrativo sancionador de oficio contra Turismo Civa, en los siguientes términos:

PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Turismo Civa S.A.C., por presunta infracción:*

- (i) *De los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que la unidad vehicular destinada a prestar el servicio de transporte en la ruta de Chachapoyas - Lima habría salido, el 20 de junio de 2025, con un retraso aproximado de tres (3) horas y veintitrés (23) minutos.*

5. Por su parte, mediante escrito de fecha 28 de octubre de 2025, Turismo Civa formuló sus respectivos descargos frente a la imputación efectuada en su contra.

6. Posteriormente, mediante Resolución N° 03 del 24 de marzo de 2026, se corrió traslado a la administrada con el Informe Final de Instrucción (en adelante, IFI), N° 0027-2026/ST-INDECOPI-SAM, a través del cual la Secretaría Técnica propuso lo siguiente:

(...)

46. *Se recomienda sancionar a Turismo Civa S.A.C., con 4.82 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la unidad vehicular destinada a prestar el servicio de transporte en la ruta de Chachapoyas - Lima habría salido, el 20 de junio de 2025, con un retraso aproximado de tres (3) horas y veintitrés (23) minutos.*

(...)"

7. Finalmente, Turismo Civa mediante escrito de fecha 31 de marzo de 2026, formuló sus descargos al traslado del IFI.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

8. La Comisión considera que corresponde determinar si Turismo Civa infringió lo establecido en el artículo 19° del Código.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Sobre el deber de idoneidad

9. Conforme lo señalado en el artículo 18° del Código¹, se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe,

¹ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN 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 le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, teniendo en consideración además que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesta en el mercado.

10. El artículo 19° del Código² establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. 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 de estos y a la normatividad que rige su prestación.
11. En ese sentido, 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.
12. Por su parte, el artículo 104° del Código³ dispone que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad del producto o servicio ofrecido en el mercado. No obstante, podrá exonerarse de responsabilidad administrativa si acredita la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que rompa el nexo causal, como puede ser el caso fortuito o fuerza mayor, el hecho determinante de un tercero o la imprudencia del propio consumidor afectado.
13. En ese sentido, el supuesto de responsabilidad previsto en el Código impone al proveedor la carga de acreditar que la eventual falta de idoneidad del producto o servicio no le resulta imputable, debido a la concurrencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponde al consumidor —o a la Autoridad Administrativa, en el caso de procedimientos iniciados de oficio— acreditar la existencia de un defecto o incumplimiento en el producto o servicio; tras lo cual, el proveedor deberá demostrar que dicho defecto no le es atribuible.

Respecto al itinerario (horarios) de salida en la prestación de los servicios de transporte de pasajeros

14. El servicio de transporte terrestre de pasajeros constituye una prestación de servicios que se encuentra sujeta tanto a la normativa sectorial como al régimen general de protección al consumidor. En ese sentido, las empresas de transporte no solo deben

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.

² **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.

³ **LEY N° 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 considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

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

Jirón Ramón Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 987110772 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

observar las disposiciones administrativas que regulan la actividad de transporte, sino también cumplir con las obligaciones derivadas del deber de idoneidad previsto en el Código.

15. Al respecto, el artículo 72.2.11 del Decreto Supremo N° 017-2009-MTC – Reglamento Nacional de Administración de Transportes (en adelante, el Reglamento) establece que, todo usuario del servicio de transporte terrestre de personas o mixto tiene derecho a exigir al transportista el cumplimiento de los horarios, condiciones, comodidades y prestaciones ofrecidas de acuerdo a la modalidad del servicio. De allí se deriva la obligación del transportista de prestar el servicio en las condiciones ofrecidas al usuario, incluyendo la fecha y hora programada del viaje, conforme a la información contenida en el boleto o ticket de transporte.
16. Esta disposición sectorial reconoce que la fecha y hora de salida del servicio constituyen elementos esenciales de la prestación del servicio de transporte, en tanto determinan la oportunidad en que el usuario recibirá el servicio contratado y organizan las expectativas legítimas del pasajero respecto del traslado adquirido.
17. En el ámbito de protección al consumidor, los artículos 18° y 19° del Código establecen el denominado deber de idoneidad, conforme al cual los proveedores deben garantizar que los productos o servicios ofrecidos cumplan con las condiciones y características que fueron informadas o que razonablemente espera el consumidor. Aplicado al servicio de transporte terrestre, la fecha y hora consignadas en el boleto de viaje constituyen información relevante y determinante para la decisión de consumo, pues el usuario organiza sus actividades personales, laborales o familiares en función del horario programado del traslado.
18. Por lo que, la prestación del servicio en una fecha u hora distinta a la pactada, sin justificación válida, supone una alteración de las condiciones bajo las cuales el consumidor contrató el servicio, lo que genera un incumplimiento del deber de idoneidad.

Sobre el hecho de que la unidad vehicular destinada a prestar el servicio de transporte en la ruta de Chachapoyas - Lima habría salido, el 20 de junio de 2025, con un retraso aproximado de tres (3) horas y veintitrés (23) minutos

19. De acuerdo con la visita inspectiva realizada el día 20 de junio de 2025, por el personal de fiscalización de la ORI Amazonas, en el establecimiento comercial de Turismo Civa, ubicado en el Jr. Unión N° 332 del distrito y provincia de Chachapoyas, y departamento de Amazonas, se verificó que la unidad vehicular con placa de rodaje N° D3R955, cuya salida en la ruta Chachapoyas – Lima se encontraba programada para las 13:01 horas, inició su desplazamiento recién a las 16:24 horas del mismo día. Dicho retraso, atribuido a la presencia de fallas mecánicas, tuvo una duración aproximada de tres (3) horas y veintitrés (23) minutos.
20. En atención a los hechos descritos, mediante Resolución N° 01 de fecha 20 de octubre de 2025, la Secretaría Técnica imputó a Turismo Civa la presunta infracción consistente en que la unidad vehicular destinada a prestar el servicio de transporte en la ruta de Chachapoyas – Lima habría salido, el 20 de junio de 2025, con un retraso aproximado de tres (3) horas y veintitrés (23) minutos.
21. En sus descargos iniciales, Turismo Civa alegó que la prestación del servicio de transporte se encuentra sujeta a factores externos e imprevisibles —tales como el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

estado del tráfico, las condiciones de la vía, disposiciones de la autoridad competente, labores de mantenimiento, así como supuestos de caso fortuito o fuerza mayor— que pueden afectar su normal ejecución. Asimismo, sostuvo que, en la fecha de los hechos investigados, la unidad asignada a la ruta presentó una falla mecánica repentina que impidió su puesta en marcha, lo que motivó la suspensión temporal del servicio y la intervención del área técnica para su revisión y reparación. En ese contexto, invocó la existencia de una causa objetiva no imputable, atribuyendo el retraso a una falla súbita en el sistema eléctrico del vehículo.

22. Considerando la naturaleza del servicio de transporte terrestre interprovincial y el marco normativo que lo regula, el cumplimiento de los horarios de salida constituye una condición esencial de la prestación. En tal sentido, un retraso originado en una falla técnica configura, en principio, una prestación no idónea. Por regla general, el incumplimiento de los itinerarios establecidos por las empresas transportistas, al frustrar las expectativas legítimas de los consumidores, supone la configuración de un servicio carente de idoneidad y, por ende, susceptible de sanción administrativa.
23. No obstante, el incumplimiento de una obligación por parte del proveedor puede obedecer tanto a causas imputables como a causas no imputables. Estas últimas operan como un límite a la responsabilidad administrativa, en la medida que implican la ruptura del nexo causal entre la conducta del proveedor y el daño o incumplimiento verificado, excluyendo así la atribución de responsabilidad.
24. En ese contexto, la doctrina ha precisado que las causas no imputables deben ser entendidas como eventos ajenos a la esfera de control del obligado, y no simplemente como supuestos en los que no media culpa. Ello implica que ciertos eventos, aun cuando no deriven de una conducta culposa, pueden ser considerados imputables si constituyen riesgos propios o inherentes a la actividad desarrollada por el proveedor.
25. Así, conforme a lo dispuesto en el artículo 104° del Código, para exonerar de responsabilidad administrativa al proveedor por un retraso en la prestación del servicio de transporte, corresponde evaluar si dicho incumplimiento obedeció a una causa no imputable, entendida como una causa objetiva, justificada e imprevisible que determine la ruptura del nexo causal, como ocurre en los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o imprudencia del propio consumidor.
26. En esa línea, aun cuando determinadas circunstancias puedan configurar, en abstracto, causas no imputables, corresponde al proveedor acreditarlas de manera fehaciente, demostrando que reúnen las características exigidas por el artículo 104° del Código para efectos de exonerarse de responsabilidad. En consecuencia, no resulta suficiente la mera invocación de supuestos como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o del propio consumidor, sino que es indispensable acreditar su efectiva ocurrencia y que dichos eventos hayan incidido de manera directa y determinante en la generación del retraso del servicio.
27. En el presente caso, obra en el expediente un Informe Técnico Mecánico de fecha 20 de junio de 2025, presentado por Turismo Civa, en el cual se detallan las observaciones y verificaciones efectuadas durante la revisión y reparación de la unidad vehicular. Dicho documento contiene un análisis técnico de la falla detectada, concluyendo que esta se habría originado en una anomalía electrónica en el sistema de transmisión automatizado, calificándola además como una contingencia de carácter fortuito, ajena a la esfera de control del operador o del proveedor.

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

Jirón Ramón Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 987110772 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

28. No obstante, en concordancia con los argumentos expuestos en el IFI, la Comisión opina que dicho medio probatorio carece de eficacia probatoria suficiente, en tanto no se encuentra suscrito por el personal técnico o profesional competente que intervino en la verificación o reparación del vehículo. Esta omisión impide cotejar la autenticidad, veracidad y confiabilidad de su contenido, así como la idoneidad técnica de su autor, restándole valor para acreditar la existencia, naturaleza y características de la falla alegada. En efecto, si bien las fallas mecánicas podrían, en determinados supuestos, constituir eventos extraordinarios, corresponde al proveedor demostrar de manera fehaciente que estas fueron imprevisibles, inevitables y ajenas a su ámbito de control, lo cual no se ha acreditado en el presente caso.
29. Asimismo, obra en el expediente el Certificado N° C-2025-146-379-003979, correspondiente a la inspección técnica vehicular realizada el 07 de marzo de 2025 a la unidad de placa de rodaje D3R955, mediante el cual Turismo Civa sostiene que el vehículo se encontraba en condiciones operativas adecuadas y habilitado para la prestación del servicio.
30. Sobre este punto, el Decreto Supremo N° 025-2008-MTC – Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares establece que la inspección técnica vehicular es un procedimiento a cargo de los Centros de Inspección Técnica Vehicular (CITV), orientado a evaluar y certificar el adecuado funcionamiento y mantenimiento de los vehículos, así como el cumplimiento de las condiciones técnicas exigidas por la normativa vigente, con la finalidad de garantizar la seguridad del transporte y del tránsito terrestre.
31. Por lo que, si bien la unidad vehicular contaba con un certificado de inspección técnica vigente —cuya duración es de seis (06) meses—, ello no garantiza la inexistencia de fallas durante dicho periodo. En efecto, corresponde al proveedor y al conductor verificar de manera permanente la operatividad del vehículo antes y durante la prestación del servicio. Por tanto, las fallas mecánicas ordinarias no constituyen, en principio, supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, en tanto forman parte de los riesgos previsibles inherentes a la actividad empresarial, los cuales deben ser debidamente gestionados y mitigados por el proveedor. En consecuencia, el referido certificado no desvirtúa la responsabilidad atribuida en el presente procedimiento.
32. Dicho ello, la Comisión en atención a los argumentos antes expuestos considera que ha quedado plenamente acreditado que, Turismo Civa infringió el deber de idoneidad previsto en los artículos 18° y 19° del Código, en tanto la unidad vehicular destinada a cubrir la ruta Chachapoyas – Lima inició su recorrido el 20 de junio de 2025 con un retraso aproximado de tres (3) horas y veintitrés (23) minutos, incumpliendo las condiciones ofrecidas al consumidor.

IV. MEDIDAS CORRECTIVAS

33. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias⁴.

⁴ 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

34. 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 anterior⁵.
35. En el presente caso, la Comisión opina de manera similar a lo recomendado por la Secretaría Técnica, en el sentido de que, corresponde ordenar la siguiente medida correctiva:

(i) *Que, Turismo Civa cumpla con la prestación de los servicios de transporte ofertados a sus consumidores, respetando los itinerarios [fecha y hora] establecidos al momento de la contratación.*

V. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

36. El artículo 110° del Código⁶ establece la facultad para calificar las infracciones como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

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.

⁵ LEY N° 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. 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.

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

Artículo 110°.- 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.

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

Jirón Ramón Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 987110772 - 993785613

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

37. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la o reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar⁷.
38. Asimismo, cabe precisar que, la sanción a imponer debe cumplir una **función desincentivadora**; es decir, debe generar en el mercado un efecto disuasivo respecto de la conducta infractora, enmarcándose dentro de los alcances de la Ley del Procedimiento Administrativo General en relación al **principio de razonabilidad**⁸, según el cual, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de la

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 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 Indecopi 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 subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. 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.
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.

8 LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

sanción administrativa sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de la sanción. (El resaltado es nuestro)

39. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
40. Mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM (en adelante, el Decreto Supremo), Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma⁹, por lo tanto, corresponde aplicar los parámetros establecidos en la mencionada norma.
41. Por tanto, a efectos de realizar el análisis para la graduación de la sanción a imponerse en el presente procedimiento administrativo, la Comisión dispone la aplicación del método basado en valores preestablecidos¹⁰.
42. Bajo estas premisas, como regla general, bajo la aproximación de valores preestablecidos, la multa base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (k) por un segundo componente que denominamos factor de duración (D) conforme a la siguiente expresión.

$$m = k \times D$$

Dónde:

Determinación de k , se determina a partir de un cuadro doble entrada ordenada por filas, conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor, conforme el cuadro que se muestra a continuación:

- Tipo de afectación según tipo de infracción¹¹:

⁹ Norma publicada en el Diario El Peruano el 25 de febrero de 2021 y cuya entrada en vigencia ocurrió el 14 de junio de 2021. De acuerdo con la Única Disposición Complementaria Transitoria, dicha norma es aplicable para procedimientos administrativos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigencia.

¹⁰ Ver cuadro 16 "Tabla de infracciones vinculadas con CPC" del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

¹¹ Ver cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

Baja	<ul style="list-style-type: none"> - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.^{3/} - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

- Tamaño del infractor: Gran empresa¹²

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

Determinación del factor de Duración (D), se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses) que, en el presente caso se encuentra dentro del primer intervalo al ser una infracción instantánea, conforme el siguiente cuadro:

- Factor de duración (**D**)¹³:

¹² Según Padrón SUNAT 2024.

PADRÓN SUNAT (2024): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20102427891
Nombre o razón social 1/	TURISMO CIVA S.A.C.
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa
Facturación anual máxima (S) 3/	103,000,000

Colocar el RUC del sancionado.

Notas:

- El presente archivo solo incluye datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat donde se especifica el tamaño de empresa.

- Los datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat no necesariamente coinciden con los señalados en el Top 10 000.

1/ Nombre o razón social del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.

2/ Tamaño de empresa en el 2024 del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.

3/ Variable incorporada por la OEE. Es la facturación anual máxima en soles asociada al tamaño de empresa correspondiente. Para la gran empresa, se considera una facturación máxima de 20 000 UIT o 103 000 000 soles.

Fuente: Padrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) del 2024.

¹³ Cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

Duración de la infracción	Factor de duración (D_i)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Entonces se obtiene el siguiente resultado:

$$m = 6,89 \times 1,0 = 6,89 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

43. En este punto, se advierte la concurrencia de la circunstancia atenuante correspondiente al numeral 2) del ítem f_8 del Cuadro N° 02 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, conforme se muestra a continuación.

Circunstancias atenuantes	f_i
f_8: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.³⁷	
1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%

44. En ese sentido, corresponde reducir un 30% de la multa base [6,89], cuyo cálculo de disminución equivale a 2.067
45. Por las razones expuestas, y efectuado el cálculo final se ordena sancionar a Turismo Civa con una multa final ascendente a **4.82 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**.

VI. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

46. La Comisión dispone la inscripción de la infracción y sanción impuesta a Turismo Civa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código.

RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

PRIMERO: Sancionar a Turismo Civa S.A.C, con 4.82 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que, ha quedado demostrado que la unidad vehicular destinada a prestar el servicio de transporte en la ruta de Chachapoyas – Lima, salió el 20 de junio de 2025, con un retraso aproximado de tres (3) horas y veintitrés (23) minutos.

Dicha multa será rebajada en un 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Ordenar a Turismo Civa S.A.C, para que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente, cumpla con la siguiente medida correctiva reparadora:

- i) *Que, Turismo Civa cumpla con la prestación de los servicios de transporte ofertados a sus consumidores, respetando los itinerarios [fecha y hora] establecidos al momento de la contratación.*

TERCERO: Informar a Turismo Civa S.A.C, que la presente resolución tiene eficacia 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 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁴.

CUARTO: Disponer la inscripción de Turismo Civa S.A.C, 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

QUINTO: Requerir a Turismo Civa S.A.C, el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁶,

¹⁴ LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 212°.- Acto Firme.

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁵ 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. (...).

¹⁶ DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS - TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 205°.- Ejecución forzosa.

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE SAN MARTÍN

EXPEDIENTE N° 0015-2025/CPC-INDECOPI-SAM-SIA

precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención y aprobación de los señores miembros de la Comisión¹⁷: Fiorella Melisa Vizcardo Reyes¹⁸, José Carlos Ruíz Vallejos, José Alvarez Castañeda y José Ignacio Alfonso Baltazar Chacón Alvarez.



Firma Digital

Firmado digitalmente por VIZCARDO
REYES Fiorella Melisa FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.04.2026 09:09:03 -05:00

FIGRELLA MELISA VIZCARDO REYES
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 PDF¹⁹.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.

¹⁹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 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. (...)