



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRADO** : DE OFICIO

**MATERIAS** : EMPRESA DE TRANSPORTES [REDACTED]

**ACTIVIDAD** : DEBER GENERAL DE SEGURIDAD NULIDAD DE LA SANCIÓN

**ACTIVIDAD** : OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a Empresa de Transportes [REDACTED] por generar un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros, en condiciones de uso normal de su servicio, ocasionando un accidente el 19 de diciembre de 2022, en el que resultaron 25 pasajeros heridos y 6 fallecidos.*

**SANCIÓN:** 450 UIT

Lima, 9 de abril de 2026

## ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 1 del 25 de noviembre de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Empresa de Transportes [REDACTED] (en adelante, Transportes [REDACTED]), con domicilio fiscal en Sucre 530 ([REDACTED]), distrito de San Sebastián, provincia y departamento de Cusco; por presunta infracción del artículo 25 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que habría generado un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros del ómnibus de placa de rodaje A2L-709 (en adelante, ómnibus) en condiciones de uso normal del servicio, ocasionando un accidente el 19 de diciembre de 2022, en el cual resultaron dieciséis (16) pasajeros heridos y cuatro (4) fallecidos<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que desarrolló la Secretaría Técnica de la Comisión, tomó conocimiento, a través de notas periodísticas difundidas en redes sociales, que el 19 de diciembre de 2022, aproximadamente a las 05:00 horas, a la altura del kilómetro 27 del sector denominado "Tatora Alta", del ómnibus que prestaba servicio de transporte terrestre en la ruta Cusco-Livitaca y era de propiedad de Transportes [REDACTED] se habría despedido y caído a una pendiente de al menos 200 metros.

<sup>2</sup> RUC 20526901291.

<sup>3</sup> Cabe precisar que, mediante el Informe Final de Instrucción 018-2025/ST-CPC-INDECOPI-CUS del 3 de febrero de 2025, se advirtió 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, se declaró la nulidad de la Resolución 1 mediante la cual se imputó como presunta infracción que Transportes [REDACTED] "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 que Transportes [REDACTED] "habría generado un riesgo injustificado a la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

2. El 4 de diciembre de 2024, Transportes ██████ presentó sus descargos ante la imputación formulada en su contra.
3. Mediante Resolución 135-2025/INDECOPI-CUS<sup>4</sup> del 24 de marzo de 2025, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
  - i) Hallar responsable a Transportes ██████, por infracción del artículo 25 del Código, por haber generado un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros, en condiciones de uso normal de su servicio, ocasionando un accidente el 19 de diciembre de 2022, en el que resultaron veinticinco (25) pasajeros heridos y seis (6) fallecidos.
  - ii) Sancionar a Transportes ██████ con una multa de 450 UIT por la referida infracción.
  - iii) Ordenar como medida correctiva complementaria de oficio, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con 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.
  - iv) Disponer la inscripción de Transportes ██████ en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
4. El 22 de abril de 2025, Transportes ██████ apeló la Resolución 135-2025/INDECOPI-CUS, señalando lo siguiente:
  - i) Que, no se tomó en cuenta que la finalidad del atestado policial era relatar los hechos sucedidos en el curso de una investigación policial, la cual -a la fecha- aún se encontraba en proceso en el fuero correspondiente, por lo que no podía emitirse un pronunciamiento sobre las causas del accidente del 19 de diciembre de 2022 antes de que esta culmine.
  - ii) Que, era falso que el conductor se encontraba en estado de aletargamiento, dado que, de las declaraciones de los pasajeros, se desprendía que, al arribar a la localidad de Tungasuca, aproximadamente a las 19:00 horas, el viaje fue interrumpido porque la vía se encontraba bloqueada. Ante dicha circunstancia, la tripulación decidió pernoctar en el interior del ómnibus hasta aproximadamente las 04:00 horas del día siguiente, lo que permitía presumir que el conductor descansó por un periodo superior a siete (7) horas, encontrándose en condiciones adecuadas para continuar con la conducción.

*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”.*

<sup>4</sup> El 3 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 018-2025/ST-CPC-INDECOPI-CUS, el cual fue absuelto por el Transportes ██████ mediante escrito del 5 de marzo de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

- iii) Que, no era posible determinar el grado de responsabilidad del conductor en el accidente, debido a que no existían medios probatorios idóneos que acrediten su responsabilidad directa. Por el contrario, de las declaraciones de los pasajeros heridos, no se advertía que estos atribuyeron alguna conducta negligente o imprudente al conductor.
- iv) Que, a la fecha, no existiría sentencia judicial definitiva que determine la responsabilidad del conductor respecto del accidente ocurrido, por lo que no podía afirmarse fehacientemente su imputabilidad.
- v) Que, actuó con la debida diligencia para atender la situación, debido a que desplegó acciones inmediatas de auxilio tras el accidente, consistentes en enviar buses al lugar de los hechos para el traslado de los pasajeros heridos a los centros de salud más cercanos, así como comunicar a los servicios de emergencia, ambulancias y a la Policía Nacional del Perú.
- vi) Que, como parte de las atenciones y apoyos económicos brindados con posterioridad al accidente, otorgó asistencia e indemnización a diversos pasajeros afectados, para sustentar lo mencionado adjuntó *vouchers* emitidos a favor de la señora Deysi Maritza Batallanos Lopinda y del menor de iniciales R.M.H.B., lo cual evidencia que efectuó depósitos de dinero destinados a cubrir gastos de estadía, alimentación y otros conceptos.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber general de seguridad

5. El artículo 25 del Código proscribe la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, prescindiendo de una afectación a los consumidores, lo que coloca las vulneraciones a esta norma como infracciones de peligro. Así, todo producto, en sentido lato, puede involucrar un cierto nivel de riesgo o peligro, aunque la mayor parte de veces no se vincule a su naturaleza intrínseca, sino a la manera individual en que es empleado: el papel tiene el riesgo de incendiarse; un cuchillo, de cortar a quien lo utilice; un artefacto puede ocasionar un corto circuito; un automóvil puede sufrir un accidente o un avión estrellarse<sup>5</sup>.
6. Partiendo de dicha premisa, el concepto de 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

<sup>5</sup> En tal sentido, dentro del 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.

7. En este punto, es pertinente destacar que, en lo concerniente a los 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 lo anterior, 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 caso contrario, se concluirá la existencia de responsabilidad administrativa<sup>6</sup>.
8. Es importante recordar que, en los casos de accidentes de tránsito, es posible que sean producidos por circunstancias ajenas a la esfera de control de los conductores de los ómnibus, como, por ejemplo, un sismo, averías no reportadas en las carreteras, entre otros; por lo que, es importante evaluar las circunstancias presentadas en cada caso, no siendo suficiente únicamente que se haya verificado el accidente. Asimismo, también se debe tener en cuenta que los accidentes de tránsito pueden ocurrir por negligencia de los conductores, como, por ejemplo, excederse los límites permitidos de velocidad, no respetar las señalizaciones en las carreteras, conducir bajo los efectos del alcohol, entre otros.
9. Dicho lo anterior, es importante evaluar en qué supuesto nos encontramos en el presente caso, a fin de determinar el nivel de responsabilidad de Transportes [REDACTED] pues de verificarse que el accidente ocurrió por una circunstancia que se encontraba fuera de la esfera de control de la proveedora, no se podrá concluir que incurrió en la conducta imputada en su contra.
10. En el presente caso, la Comisión determinó la responsabilidad de Transportes [REDACTED] por infracción del artículo 25 del Código, al haberse corroborado que el conductor del ómnibus expuso a un riesgo injustificado la seguridad y la salud de los pasajeros, en condiciones normales de prestación del servicio, debido a que su conducta careció de las medidas mínimas de cuidado y prevención exigibles, al haber conducido en un estado de agotamiento físico y con reflejos aletargados, situación que ocasionó un accidente en el que resultaron veinticinco (25) pasajeros heridos y seis (6) personas fallecidas.

<sup>6</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

11. En ese sentido, considerando que la administrada apeló la decisión de la Comisión -según los argumentos expuestos en el considerando 4 de la presente resolución-, corresponde evaluar si Transportes ██████ expuso a los consumidores a un riesgo injustificado el 19 de diciembre de 2022.
12. De manera previa, resulta importante describir las circunstancias previas al accidente, para contextualizar lo ocurrido. Así, de la información recabada durante la etapa de supervisión y de las declaraciones<sup>7</sup> de los pasajeros, se advierte lo siguiente:
  - i) El ómnibus partió el 18 de diciembre de 2022 desde las inmediaciones del Coliseo Cerrado del Cusco.
  - ii) Durante el inicio del recorrido, el ómnibus afrontó bloqueos en la vía colocados por manifestantes, por lo que, toda la tripulación tuvo que pernoctar dentro del ómnibus desde las 19:00 horas aproximadamente en la localidad de Tungasuca.
  - iii) Recién a las 04:00 horas aproximadamente del 19 de diciembre de 2022, el conductor continuó el viaje hacia la localidad de Chamaca por la ruta de Totorá.
  - iv) En circunstancias en que el ómnibus se encontraba circulando por la cumbre ubicada en la localidad de Totorá -que no era su ruta habitual-, el conductor se detuvo y luego descendió aproximadamente durante cinco minutos.
  - v) Aproximadamente a los cinco minutos de retomar el recorrido, ocurrió el accidente.
13. Al respecto, con anterioridad a la imputación de cargos, la Secretaría Técnica de la Comisión efectuó requerimientos a la Unidad de Prevención e Investigación de Accidentes de Tránsito VII Macro Región Policial del Cusco (en adelante, UPIAT), para recabar todos los documentos e información relacionados con el accidente de tránsito ocurrido el 19 de diciembre de 2022, entre ellos, el informe de la investigación policial y demás medios probatorios.

<sup>7</sup> De la declaración de la señora Teodora Luna Huallpa, se aprecia que: "(...) Durante el recorrido, el vehículo afrontó bloqueos en la vía colocados por los manifestantes por la coyuntura social, política que atraviesa el País (paros), sin embargo, luego del periplo a hrs 19:00 aprox. Llegaron a la Localidad de Tungasuca en donde su viaje se interrumpió por que la vía se encontraba bloqueada por ende la tripulación decidió pernoctar en el vehículo durante la noche. (...) A hrs. 04:00 aprox. del día 19DIC22 continuaron su viaje hacia la Localidad de Chamaca por la ruta de Totorá ya que los manifestantes deciden brindarles pase a los vehículos por esta vía. En circunstancias que el vehículo se encontraba circulando por la cumbre ubicado en la Localidad de Totorá se detuvo aprox. Cinco minutos y luego siguió su marcha y después de cinco minutos aprox. El vehículo se precipitó hacia el abismo (...)"

De la declaración del señor Pepe Jaime Aguilar Condori, se aprecia que: "(...) Que el vehículo no había seguido su ruta habitual debido a los diferentes bloqueos en la vía por motivos de paro por la coyuntura social política que atraviesa el País, por ende, no había arribado al lugar de origen (LIVITACA — CHAMACA) en el tiempo programado de cuatro horas. Que el accidente se había suscitado en el trayecto de Centro Poblado de Totorá con el Distrito de Livitaca y que esa no es su ruta habitual. (...)"



14. De la información proporcionada por la UPIAT, la cual da cuenta de la investigación realizada en atención al accidente ocurrido, se advierte que emitió como resultado el Informe Policial 018-2023-DIVOPUS-C-DUE-UPIAT (en adelante, Informe Policial) del 1 de marzo de 2023, en el cual se consignó lo siguiente:

**“V. CONCLUSIONES.**

**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.*

**B. OBSERVACIONES**

- a. *La fatiga (cansancio) se manifiesta en forma progresiva y paulatinamente, el conductor del ómnibus debió de advertir de este hecho e interrumpir su desplazamiento para proceder a descansar el tiempo necesario que permita su recuperación absoluta”.*

15. De lo citado, se advierte que el Informe Policial concluyó que el factor determinante del accidente fue la conducta del conductor, quien condujo el ómnibus en un estado de agotamiento físico y con reflejos aletargados. Dicha condición provocó una disminución en su capacidad de atención y de reacción frente a los riesgos que se presentaron durante la conducción. Esta situación, conforme al análisis técnico efectuado, resulta razonablemente atribuible a la falta de un descanso adecuado, configurándose así un riesgo que incrementó la probabilidad de ocurrencia del accidente.
16. Cabe indicar que el Informe Policial fue elaborado por una unidad especializada en investigación de accidentes de tránsito, integrada por personal técnico competente en la materia, por lo que sus conclusiones poseen valor pericial y probatorio suficiente. En consecuencia, la autoridad administrativa puede válidamente considerarlo como un medio probatorio idóneo para sustentar su decisión, con lo cual se desvirtúa el alegato de apelación reseñado en el considerando 4.i).
17. En contextos como el descrito en el presente caso, de manifestaciones y bloqueos de vías, es razonablemente previsible la ocurrencia de sucesos imprevistos o incluso situaciones de violencia que puedan poner en riesgo la integridad de los pasajeros y de la propia unidad vehicular. En tal escenario, el conductor, en su calidad de responsable no solo de la conducción, sino también de la seguridad de los pasajeros, debía mantenerse en permanente estado de alerta y vigilancia, lo cual resulta incompatible con un descanso pleno y adecuado. En consecuencia, es razonable concluir que dicho periodo de inmovilización no permitió la recuperación física y mental necesaria para retomar la conducción en condiciones óptimas de seguridad.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

18. Adicionalmente, debe considerarse que la fatiga del conductor constituye una condición previsible y controlable en el ejercicio de la actividad de transporte terrestre, especialmente tratándose de un servicio profesional que involucra la conducción prolongada de un ómnibus con varios pasajeros.
19. En tal sentido, el conductor no solo tenía la posibilidad, sino también el deber objetivo de advertir los signos progresivos del cansancio físico y mental, tales como la disminución de la atención, el retardo en los reflejos y la pérdida de concentración, lo que le imponía la obligación de interrumpir la conducción de manera oportuna a fin de evitar la materialización de un riesgo para los usuarios del servicio, más aún si iba a tomar una vía que no conocía.
20. La omisión de adoptar dicha medida preventiva evidencia una conducta negligente por parte del conductor, por cuanto continuó prestando el servicio pese a encontrarse en una condición que comprometía la seguridad del desplazamiento y de los pasajeros.
21. Al retomar la conducción sin haber alcanzado un descanso efectivo y reparador, el conductor incurrió en una conducta riesgosa, reanudando el desplazamiento en condiciones que comprometían su capacidad de control del vehículo, ocasionando que, poco después, pierda el control del ómnibus y se materialice el riesgo que intentó evitar.
22. Cabe mencionar que, Transportes [REDACTED] se limitó a afirmar de manera genérica que el accidente se habría producido por un hecho ajeno al dominio del conductor, sin identificar ni sustentar de forma concreta la causa específica del siniestro.
23. Adicional a lo mencionado, se advierte que el accidente ocurrió en un tramo que no correspondía a la ruta habitual. Así, se debe tener en cuenta que la conducción por rutas desconocidas supone una exigencia adicional de atención, anticipación y capacidad de reacción, dado que el conductor no cuenta con un conocimiento previo de las características específicas del trayecto, tales como curvas, pendientes, condiciones del terreno, puntos críticos o zonas de riesgo.
24. En tal sentido, optar por una vía no habitual en un contexto en el que el conductor presentaba signos de fatiga implica exponer a los pasajeros a un escenario claramente riesgoso, en el cual el margen de control y previsión se ve significativamente reducido. Esta decisión evidencia una subestimación del riesgo y una falta de evaluación diligente de las condiciones personales y externas para la conducción, reforzando la conclusión de que el conductor asumió una situación que no se encontraba en capacidad plena de controlar, incrementando la probabilidad de ocurrencia del accidente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

25. Por otro lado, respecto a las condiciones de la vía en la cual ocurrió el accidente de tránsito y el clima, el Informe Policial precisó lo siguiente:

**“IV. DESCRIPCIÓN ANALÍTICA**  
**A. INSPECCIÓN TÉCNICO POLICIAL**

(...)

**1. Referente a la vía**

*La carretera Totora-Livitaca-Cusco, Km, 38+320, altura del Sector denominado Parcco Cancha del Centro Poblado de Totora del Distrito de Livitaca, Provincia de Chumbivilcas, lugar del evento, es una vía de configuración recta, que permite el desplazamiento de un solo vehículo al mismo tiempo, con espacios habilitados para permitir el paso de vehículo en sentido contrario, construida en base a material de tierra afirmada, ubicada en una zona rural, en regular estado de conservación y uso, destinada al doble sentido de circulación vehicular de norte a sur y viceversa (...).*

*Además, presenta las siguientes características específicas:*

**a. Configuración:** Recta.

**b, Material y estado de la calzada:** de tierra afirmada en regular estado de conservación.

**c. Dispositivos de control de tránsito:** No cuenta.

(...)

**e. Área de maniobrabilidad:** Supeditado al ancho de la calzada en el lugar del evento.

**f. Iluminación:** Supeditado a los haces lumínicos del vehículo participante en el accidente y de la luz del alba (05.45 aproximadamente).

**g. Visibilidad:** Buena en amplitud y profundidad de la vía sinuosa.

**h. Intensidad vehicular:** Discontinua.

**i. Fluidez vehicular:** Lenta a moderada.

**2. Condiciones Climatéricas**

*A la hora del evento según el acta de intervención policial el clima se encontraba despejado y la calzada seca”.*

26. Conforme se desprende de la información consignada en el párrafo precedente, la vía por la que circulaba el ómnibus presentaba características que permitían una conducción normal, debido a que era de configuración recta y con calzada de tierra afirmada en regular estado de conservación. Asimismo, la intensidad vehicular era discontinua y la fluidez del tránsito en la vía era considerada entre lenta y moderada, lo que no evidenciaba una situación de congestamiento o presión externa para la conducción.
27. Si bien la vía no contaba con dispositivos de control de tránsito y la iluminación dependía de los haces lumínicos del vehículo y de la luz del alba (aproximadamente a las 05:45 horas), la visibilidad era buena tanto en amplitud como en profundidad, y el área de maniobrabilidad se encontraba supeditada únicamente al ancho de la calzada.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

28. Adicionalmente, se observa que, al momento del accidente, el clima estaba despejado y la superficie de la vía se encontraba seca.
29. En ese contexto, dichas condiciones descartan razonablemente que el estado de la vía o factores climatológicos hayan constituido causas determinantes del accidente, reforzándose la conclusión de que el riesgo se originó principalmente en la conducta del conductor y no en factores externos atribuibles a la infraestructura vial o al entorno.
30. En ese sentido, el examen integral de los hechos permite concluir que la prestación del servicio de transporte se desarrolló sin la adopción de medidas de seguridad por parte del conductor, debido a que continuó con el servicio a pesar de que no descansó de manera adecuada, lo cual generó un riesgo injustificado a la seguridad y salud de los pasajeros durante la prestación del servicio de transporte el 19 de diciembre de 2022, al ocasionar un accidente en el que resultaron seis (6) personas fallecidas y veinticinco (25) pasajeros heridos. Asimismo, Transportes [REDACTED] tampoco aportó algún medio probatorio idóneo para desvirtuar lo actuado en la investigación policial, a efectos de que la eximan de responsabilidad administrativa.
31. Además, respecto al alegato desarrollado en el considerando 4.iii), resulta pertinente mencionar que la supuesta falta de declaraciones que atribuyan responsabilidad directa al conductor no impide determinar su responsabilidad administrativa, pues esta no depende exclusivamente del testimonio de los pasajeros, sino de una valoración integral de todos los medios probatorios disponibles. En el presente caso, las conclusiones técnicas del informe policial, las circunstancias objetivas del trayecto y los indicios concordantes sobre la fatiga y las decisiones adoptadas durante la conducción constituyen elementos suficientes y razonables para establecer que el conductor generó un riesgo injustificado, aun cuando los pasajeros no hayan señalado expresamente su negligencia.
32. Cabe mencionar que, el hecho que los pasajeros hayan recibido auxilio, atención médica y apoyos económicos después del accidente no exime de responsabilidad a Transportes [REDACTED], debido a que únicamente refleja acciones posteriores y no evita que sea responsable por la ocurrencia del accidente y de los daños generados, motivo por el cual se desvirtúa tal argumento de apelación expuesto en los considerandos 4.v) y 4.vi).
33. Finalmente, la inexistencia de una sentencia judicial definitiva que determine la responsabilidad del conductor no excluye ni condiciona la determinación de la responsabilidad administrativa de Transportes [REDACTED] en el presente procedimiento, debido a que la vía judicial y la vía administrativa persiguen finalidades distintas: mientras que la primera evalúa la eventual comisión de ilícitos penales imputables al conductor, la segunda analiza si el proveedor del servicio cumplió con realizar una adecuada prestación del servicio de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

transporte sin exponer a algún riesgo a los pasajeros. En consecuencia, la ausencia de un pronunciamiento judicial firme no impide que esta autoridad, en el ejercicio de sus competencias, valore los medios probatorios disponibles y determine la existencia de una infracción administrativa por la puesta en riesgo injustificado de la vida y la salud de los pasajeros, por lo que, se desvirtúa el argumento de apelación reseñado en el considerando 4.iv).

34. Por las consideraciones expuestas, atendiendo a que Transportes [REDACTED] generó un riesgo injustificado a la seguridad y salud de los pasajeros del ómnibus, al continuar con la conducción por una vía desconocida en estado de agotamiento físico y con reflejos aletargados, lo cual produjo el accidente de tránsito el 19 de diciembre de 2022, corresponde confirmar la resolución venida en grado que halló responsable a la administrada por infracción del artículo 25 del Código.

#### Sobre la graduación de la sanción

35. 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, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>8</sup>.
36. En vía reglamentaria, mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM (en adelante, el Decreto Supremo), se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi -como la Sala o las Comisiones de Protección al Consumidor-, respecto de las conductas infractoras en el ámbito de su competencia. Dicha disposición normativa entró en vigencia el 14 de junio de 2021.
37. En el presente caso, la Comisión sancionó a Transportes [REDACTED] con una multa de 450 UIT por infracción del artículo 25 del Código. Para graduar la sanción, aplicó el método *ad hoc*, por cuanto la infracción cometida por la administrada estuvo relacionada con la puesta en riesgo a la vida o salud de los consumidores, y, para la estimación de la multa base, tomó en consideración el informe<sup>9</sup> emitido por la Oficina de Estudios Económicos. En dicho informe se dividió el factor  $\beta$  (daño) entre el factor  $p$  (probabilidad de detección). Así, aplicando dicha metodología, se obtuvo lo siguiente:

<sup>8</sup> LEY 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. (...).

<sup>9</sup> Ver de la foja 81 a la 84 del Expediente.

i) **Factor  $\beta^{10}$  (daño):**

- a) **Estimación del valor de la vida estadística (VVE):** En promedio para el Perú, actualizado a diciembre de 2022 (mes del accidente), el valor era de S/ 2 411 338,62.
- b) **Estimación del daño efectivo a la vida:** Dado que no se contaba con información<sup>11</sup> sobre el nivel de gravedad de las lesiones de los pasajeros heridos, para efectos de la aplicación de la metodología, fueron considerados como ilesos. Por tanto, en dicho informe se consideró que el accidente de Transportes ██████ tuvo como resultado 6<sup>12</sup> pasajeros fallecidos y 27 ilesos.

Por lo tanto, el daño efectivo a la vida de cada pasajero se calculó mediante la multiplicación del promedio del VVE estimado para Perú, calculado a diciembre de 2022, con la proporción del VVE asociado a la gravedad de la lesión. Por lo que, el daño efectivo generado a la vida de los 6 pasajeros afectados físicamente (fallecidos) por el accidente se determinó como la suma de los daños efectivos individuales, el cual ascendía a S/ 14 468 031,72<sup>13</sup>.

- c) **Estimación de la exposición al riesgo<sup>14</sup>:** El cálculo de la suma ponderada de las lesiones generadas por el accidente ascendió a 18,18% del VVE<sup>15</sup>. Por lo que, el daño potencial por exposición al riesgo generado a los pasajeros que no habrían sufrido lesiones en el accidente de Transportes ██████ ascendía a S/ 11 836 296,75<sup>16</sup>.
- d) **Estimación del daño total a la vida:** El daño total causado por la presunta infracción de Transportes ██████ se calculó mediante la suma de la estimación del daño

<sup>10</sup> La estimación del factor B se realizó 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).

<sup>11</sup> Cabe precisar que, la Comisión señaló, mediante el Memorandum 000032-2025-CUS/INDECOPI, que "para el cálculo de la multa únicamente se tome en cuenta los pasajeros fallecidos entre tanto no se cuenta con documento o información que determine objetivamente la gravedad de las lesiones de los pasajeros heridos".

<sup>12</sup> Sin considerar al conductor fallecido.

**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
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>14 468 031,72</b>

<sup>14</sup> De acuerdo con la metodología utilizada, la estimación del daño potencial por exposición al riesgo considera cuatro elementos: i) El VVE a la fecha del accidente, ii) El promedio ponderado de las lesiones generadas por el accidente, iii) El número de pasajeros que resultaron ilesos en el accidente y iv) La probabilidad de ocurrencia del accidente.

<sup>15</sup> Según información proporcionada por la ORI Cusco, el 18,18% de los pasajeros falleció y el 81,82% resultó ileso; por otro lado, la proporción del VVE asociado a la gravedad de la lesión se obtuvo del documento "Handbook on the external cost of transport". El resultado se obtuvo con la siguiente relación: 18,18% = [(0,00% \* 81,82%) + (100,00% \* 18,18%)].

**Cuadro 4**  
ESTIMACIÓN DEL DAÑO POR EXPOSICIÓN AL RIESGO GENERADO  
POR LA PRESUNTA CONDUCTA INFRACTORA DE TRANSPORTES  
OLIVARES (S/)

Variable	Datos
(a) Valor promedio de la VVE a diciembre 2022	S/ 2 411 338,62
(b) Promedio ponderado de las lesiones del accidente (% VVE) 1/	18,18%
(c) Número de pasajeros ilesos 2/	27
(d) Probabilidad de ocurrencia del accidente 3/	100,00%
<b>Daño potencial (a)*(b)*(c)*(d)</b>	<b>S/ 11 836 296,75</b>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

efectivo a la vida y la exposición al riesgo. Por ello, el daño total generado a la vida de los pasajeros afectados en el accidente del 19 de diciembre de 2022 ascendía a S/ 26 304 328,47<sup>17</sup>, lo cual equivalía a 4 916,70 UIT.

- ii) Factor p (probabilidad de detección): Considerado alto con el valor de 49,94% según el Cuadro 29 del Decreto Supremo. Por lo que la multa final ascendió a S/ 45 287966,00 lo que equivalía a 9 845,21 UIT.
- iii) Circunstancia agravante: Se consideró como factor agravante la generación de daños a la salud, la vida o seguridad de las personas, asignándole el 75% a la multa base calculada<sup>18</sup>. En ese sentido, la multa a imponer era de 17 229,12 UIT.
- iv) Ajuste según los topes legales: Considerando que el artículo 110 del Código determinó que la multa no podía superar las 450 UIT, la Comisión sancionó a Transportes [REDACTED] con esta última cuantía.

- 38. Al respecto, la aplicación de método *ad hoc* exige la existencia de un daño real y efectivamente ocasionado, no resultando viable su consideración sobre la base de daños meramente potenciales o hipotéticos.
- 39. En ese sentido, de la revisión del informe emitido se aprecia que, para la estimación de la exposición al riesgo, la Comisión efectuó un cálculo de carácter potencial, al asumir que la suma ponderada de las lesiones generadas por el accidente ascendía al 18,18% del Valor de la Vida Estadística (VVE), identificando un supuesto daño por exposición al riesgo generado a los pasajeros que no habrían sufrido lesiones, ascendente a S/ 11 836 296,75. Sin embargo, dicho análisis no resulta correcto, dado que se sustenta en un daño potencial y no en la acreditación de un daño efectivo, desnaturalizando los requisitos para la aplicación del método *ad hoc*, lo cual configura un vicio de nulidad en la graduación de la sanción<sup>19</sup>.
- 40. De otro lado, se aprecia que, pese a que la Comisión no contaba con información objetiva sobre la gravedad de las lesiones sufridas por los pasajeros heridos, no desplegó las actuaciones necesarias para obtenerla y poder realizar una estimación diferenciada y objetiva del daño efectivamente ocasionado, limitándose a considerarlos como ilesos para efectos del cálculo del daño, contraviniendo el Principio de Impulso de Oficio.

**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
<b>Total (i) + (ii)</b>	<b>26 304 328,47</b>

17

18 "M = 9845.21 x 1.75", es de 17,229. 12 UIT

19 Ver Resolución 2189-2025/SPC-INDECOPI del 14 de julio de 2025.

M-SPC-13/1B

12/15

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

41. Si bien la Secretaría Técnica requirió a la administrada que presente información detallada sobre los pasajeros heridos y los daños sufridos por cada uno, lo cual no fue cumplido a cabalidad; dicha circunstancia no eximía a la Comisión de recabar información de las autoridades policiales o fiscales, la aseguradora del SOAT o los centros de salud correspondientes.
42. La omisión de dichas actuaciones limitó la exhaustividad del análisis efectuado y afectó la adecuada ponderación del daño para efectos del cálculo de la sanción, debido a que dicha información hubiera permitido una cuantificación más precisa e incluso mayor del daño total ocasionado, lo cual también configura un vicio de nulidad en la graduación de la sanción, dado que no se encontraba debidamente motivada.
43. Sin embargo, se advierte que aun en el supuesto que la Comisión hubiera contado con información sobre la gravedad de las lesiones sufridas por los pasajeros heridos, la multa impuesta a Transportes [REDACTED] no variaba, debido a que, conforme a lo establecido en el artículo 110 del Código, la multa máxima que puede imponer la autoridad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor es de 450 UIT.
44. En efecto, se aprecia que la multa calculada solo en función de los pasajeros fallecidos, incluso antes de la aplicación del factor agravante, superaba ampliamente dicho límite legal, razón por la cual la Comisión se encontraba obligada a ajustar la sanción al máximo permitido por la norma. En ese sentido, la omisión advertida no tiene incidencia en la cuantía de la multa efectivamente impuesta.
45. Por lo señalado, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución apelada que sancionó a Transportes [REDACTED] con una multa de 450 UIT, por infracción del artículo 25 del Código.

#### Sobre la medida correctiva ordenada y la inscripción en el RIS

46. Considerando que, en su recurso de apelación, Transportes [REDACTED] no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la medida correctiva ordenada, ni su inscripción en el RIS; y, que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS<sup>20</sup>, se asume como propios los fundamentos de la

<sup>20</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6. - Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

Comisión sobre dichos extremos, confirmando la resolución venida en grado al respecto.

47. En atención a lo dispuesto en el artículo 37 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), se ordena a Transportes [REDACTED] que presente a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código. En caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de la medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 135-2025/INDECOPI-CUS del 24 de marzo de 2025, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, que halló responsable a Empresa de Transportes [REDACTED], por generar un riesgo injustificado a la seguridad y salud de sus pasajeros del ómnibus con placa de rodaje A2L-709, en las condiciones de uso normal de su servicio, ocasionando un accidente el 19 de diciembre de 2022, en el cual resultaron veinticinco (25) pasajeros heridos y seis (6) fallecidos.

**SEGUNDO:** Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 135-2025/INDECOPI-CUS, que sancionó a Empresa de Transportes [REDACTED] con una multa de 450 UIT por infracción del artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Requerir a Empresa de Transportes [REDACTED] que cumpla con el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 135-2025/INDECOPI-CUS, en el extremo que ordenó a Empresa de Transportes [REDACTED] en calidad de medida correctiva complementaria que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con 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,

M-SPC-13/1B

14/15

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor  
RESOLUCIÓN 1238-2026/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 0031-2024/CPC-INDECOPI-CUS-SIA

conforme sea acreditado por un especialista en salud y en aquellos casos que el seguro correspondiente no sea suficiente para cubrir los mismos.

**QUINTO:** Ordenar a Empresa de Transportes [REDACTED] que presente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de la medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 135-2025/INDECOPI-CUS, en el extremo que dispuso la inscripción de Empresa de Transportes [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.**

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente