



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1-2018/ILN-CPC-SIA

## RESOLUCIÓN FINAL 595-2018/ILN-CPC

**AUTORIDAD** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI  
SEDE LIMA NORTE

**ADMINISTRADA** : EMPRESA DE TRANSPORTES SAN MARTÍN DE PORRES S.A.<sup>1</sup>  
(EMPRESA SAN MARTÍN DE PORRES)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
DEBER DE SEGURIDAD  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN

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

*Sumilla: en el procedimiento administrativo sancionador seguido contra Empresa San Martín de Porres por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión ha resuelto lo siguiente:*

- (i) **Sancionar a Empresa San Martín de Porres con una multa de 450 UIT por infracción a los artículos 19 y 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado un exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus siniestrado el 2 de enero de 2018.**
- (ii) **Archivar el procedimiento iniciado a Empresa San Martín de Porres por posible infracción a los artículos 19 y 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría transportado en su unidad vehicular de placa B0K-954, siniestrada el 2 de enero de 2018, una cantidad de pasajeros mayor a la capacidad permitida de asientos, debido a que no se ha verificado el exceso imputado.**
- (iii) **Ordenar a Empresa San Martín de Porres, en calidad de medidas correctivas, que cumpla, inmediatamente notificada la presente resolución, con lo siguiente:**
  - a) **poner a disposición de los consumidores, cuando estos lo requieran, información sobre los conductores asignados al servicio de transporte contratado por ellos, esto es, sus datos de identificación y las horas de conducción realizadas en las últimas 24 horas.**
  - b) **colocar el aviso de información, integrante de la presente resolución, en el lugar más visible del interior de todas sus unidades de transporte de pasajeros, así como en los lugares de alto tránsito de sus terminales terrestres, por el lapso de 1 año.**

**Asimismo, Empresa San Martín de Porres deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado ante la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, bajo apercibimiento de imponerle, sin necesidad de remitir**

<sup>1</sup> Con RUC 20118989806 y domicilio fiscal en Calle Los Ángeles S/N, Urb. Lever Pacocha (Ref. Al costado CEP Los Ángeles), Lima, Huaura, Huacho.



**una comunicación previa, una multa coercitiva no menor de 3 UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

- (iv) **Disponer la inscripción de Empresa San Martín de Porres en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida.**
- (v) **Remitir copia de la presente resolución al Ministerio de Transportes y Comunicaciones y al Gobierno Regional de Lima para que, de considerarlo pertinente, actúen de acuerdo al ámbito de sus competencias.**

### **SANCIÓN: 450 UIT**

Lima, 19 de julio de 2018

## **I. ANTECEDENTES**

### **I.1. Investigación**

1. En el marco de sus actividades de supervisión y fiscalización, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi sede Lima Norte (en adelante, la Secretaría Técnica) tomó conocimiento, a través de diversos medios de comunicación, del incidente que habría ocurrido con uno de los buses de la Empresa San Martín de Porres el 2 de enero de 2018.

En la referida ocasión, los medios de comunicación informaron que la unidad vehicular de placa B0K-954, de titularidad de Empresa San Martín de Porres, que cubría la ruta Huacho-Lima, se despistó en el kilómetro 19 del serpentin de Pasamayo, teniendo como consecuencia 52 personas fallecidas y 6 heridos. En virtud de ello, la Secretaría Técnica consideró pertinente el inicio de la Investigación 1-2018/ILN-CPC por posible contravención al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. Mediante Resolución 1 del 8 de enero de 2018, ratificada por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi sede Lima Norte en sesión de fecha 12 de enero de 2018, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador contra Empresa de Transportes San Martín de Porres por posible infracción al Código en atención a los siguientes hechos:

**«PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A. debido a que la unidad vehicular de placa B0K-954, siniestrada el 2 de enero de 2018, habría presentado un exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus; hecho que podría constituir una presunta infracción a los artículos 19 y 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A. debido a que la unidad vehicular de placa B0K-954 habría transportado una cantidad de pasajeros mayor a la capacidad



*permitida de asientos en su unidad de transporte terrestre; hecho que podría constituir una presunta infracción a los artículos 19 y 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor».*

## **I.2. Descargos de Empresa de Transportes San Martín de Porres**

3. Por escrito de fecha 16 de enero de 2018, Empresa San Martín de Porres presentó sus descargos en los siguientes términos:

### **Respecto a la jornada máxima de conducción**

- (i) El chofer que conducía la unidad vehicular de placa BOK-954 inició su jornada laboral el 1 de enero de 2018, conforme al siguiente detalle:
  - A las 12:00 horas hizo la ruta Huacho-Lima, con llegada a Lima a las 15:00 horas.
  - A las 15:15 horas hizo la ruta Lima-Huacho, con llegada a Huacho a las 18:15 horas.
  - A las 19:00 horas hizo la ruta Huacho-Lima, con llegada a Lima a las 22:00 horas, donde tuvo 7 horas de descanso hasta su siguiente viaje.
- (ii) Tomando en cuenta que el día inicia a las 00:00 horas y termina a las 24:00 horas (sic), el 1 de enero de 2018 el chofer no condujo ni 5 horas continuas ni 12 horas acumuladas, por lo que, no excedió la jornada máxima de conducción del numeral 30.9 del artículo 30 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte.
- (iii) El 2 de enero de 2018, la jornada laboral del chofer se dio del siguiente modo:
  - A las 5:00 horas hizo la ruta Lima-Huacho, con llegada a Huacho a las 8:00 horas.
  - A las 10:00 horas salió de Huacho con destino a Lima, sin embargo, no completó la ruta por el accidente materia de estudio.
- (iv) El día 2 de enero de 2018, el chofer tuvo un descanso entre el primer y segundo viaje, por lo que tampoco excedió la jornada máxima de conducción del Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

### **Respecto a la capacidad permitida de asientos**

- (v) De acuerdo a la Tarjeta de Identificación Vehicular, el ómnibus de placa BOK-954 tenía capacidad para 55 pasajeros y 2 tripulantes (57 asientos); sin embargo, el día del accidente —conforme la relación de fallecidos y heridos— tuvo 58 ocupantes.
- (vi) El numeral 2.6 del artículo 76 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte señala que los menores de edad, de 5 años o más, ocupan un asiento. En este sentido, la unidad vehicular no excedió el número de pasajeros ya que una de las personas afectadas fue un menor de 3 años de edad (de iniciales D.C.A.L.) que compartió el asiento con su madre. A tales efectos debe tenerse en cuenta lo señalado en el Código respecto a la habitualidad.

### **Sobre la inexistencia de infracción**

- (vii) Con relación a los hechos materia de evaluación, la Empresa San Martín de Porres no ha vulnerado el artículo 19 del Código ya que brinda un servicio idóneo y de



calidad, según se desprende del apoyo recibido por la población huachana; asimismo, tampoco ha vulnerado el artículo 25 del Código ya que el servicio se realiza bajo condiciones de seguridad normal y acorde al Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

### **I.3. Resolución 2 del 22 de enero de 2018**

4. Mediante Resolución 2 del 22 de enero de 2018, se remitió a Empresa San Martín de Porres los siguientes documentos:
  - (i) El escrito de fecha 8 de enero de 2018 presentado por Norvial S.A.
  - (ii) El Memorándum 23-2018/GSF del 10 de enero de 2018, remitido por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (GSF), conteniendo las actas de supervisión a Empresa San Martín de Porres y a Mapfre Perú de fechas 3 de enero de 2018; y, el cargo de entrega de los oficios 3-2018/GSF, 4-2018/GSF y 9-2018/GSF dirigidos a la División de Prevención e Investigación de Accidentes de Tránsito (Divpiat), la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercaderías (Sutran) y la Unidad de Departamento Especial de Búsqueda y Rescate, respectivamente.
  - (iii) El Memorándum 35-2018 de fecha 11 de enero de 2018, remitido por la GSF, conteniendo el Oficio 12-2017-DIRNOS-PNP/DIRTTSV-PNP/DIVPIAT-UIAT y el Informe Técnico 006-2018-UIAT presentados por la Divpiat.

A través de la referida resolución se otorgó a Empresa San Martín de Porres un plazo de 5 días hábiles para la presentación de observaciones a los documentos mencionados.

### **I.4. Resolución 3 del 14 de febrero de 2018**

5. Por Resolución 3 del 14 de febrero de 2018, se remitió a Empresa San Martín de Porres los siguientes documentos:
  - (i) El Memorándum 135-2018/GSF del 23 de enero de 2018, remitido por la GSF, conteniendo el Oficio 5-2018-SUTRAN/06.3 y el Informe 176-2018-SUTRAN/06.3.5 presentados por la Sutran.
  - (ii) El Oficio 1-2017-REGION POLICIAL LIMA/DIVPOL-H-CCH-ADM presentado por la Comisaria de la Policía Nacional del Perú de Chancay.

A través de la referida resolución se otorgó a Empresa San Martín de Porres un plazo de 5 días hábiles para la presentación de observaciones a los documentos mencionados.

### **I.5. Escritos presentados por la administrada el 20 y 27 de febrero de 2018**

6. Mediante escritos de fechas 20 y 27 de febrero de 2018, Empresa San Martín de Porres reiteró lo señalado en su escrito de descargos y agregó lo siguiente:
  - (i) La pericia policial indica que uno de los factores del accidente fue la falta de señalización y elementos de seguridad vial en la zona, labor que recaía en Norvial S.A. como empresa responsable de construir y dar mantenimiento al tramo Ancón-



Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte. A tal efecto, se debe considerar la responsabilidad de Norvial S.A.

- (ii) La Empresa San Martín de Porres adoptó diversas medidas para la protección de los afectados: se comunicó de manera inmediata con Mapfre Perú (empresa contratada para el seguro obligatorio de accidentes de tránsito) para la activación de las cartas de garantía de los heridos en diversos nosocomios, así como para lo concerniente al traslado y sepelio de los fallecidos; brindó orientación sobre coberturas de indemnización a los deudos que acudían a la empresa; etc.
- (iii) Conforme al Informe Técnico 006-2018-UIAT, el serpentín Pasamayo es una vía de alto riesgo por su sinuosidad y estrechez. En esa medida, se debe señalar que la Empresa San Martín de Porres estuvo dentro de los parámetros permitidos de kilometraje al momento del accidente.
- (iv) Las investigaciones en torno al accidente de tránsito están siendo llevadas a cabo por la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huaral, en cuyo caso su representada no tiene la calidad de investigada.

#### **I.6. Oficio 014-2018/ILN-CPC-INDECOPI del 16 marzo de 2018**

7. Por Oficio 14-2018/ILN-CPC-INDECOPI del 16 de marzo de 2018, la Secretaría Técnica requirió a la Sutran cumpla con absolver las siguientes interrogantes:
  - (i) En relación al tiempo de manejo de los conductores de unidades de transportes interprovinciales: ¿El horario de supervisión a los choferes inicia desde las 00:00 horas y culmina a las 23:59 horas de un mismo día, o, se contabiliza desde la hora de inicio del manejo por parte del chofer hasta las siguientes 24 horas, sin importar que abarque dos días calendarios?
  - (ii) ¿Los menores de 5 años de edad, que viajen acompañados de sus padres y/o familiares, deberían adquirir y ocupar un asiento en la unidad de transporte interprovincial terrestre durante el trayecto?

#### **I.7. Escrito presentado por la administrada el 22 de marzo de 2018**

8. Mediante escrito de fecha 22 de marzo de 2018, Empresa San Martín de Porres reiteró lo señalado en el presente procedimiento y agregó que viene brindando orientaciones legales a los deudos para el otorgamiento de indemnizaciones, además que tiene la preferencia de la población del norte chico por brindar un servicio idóneo. Finalmente, solicitó la emisión de un pronunciamiento con criterio de razonabilidad.

#### **I.8. Oficio 125-2018-SUTRAN/06.3 del 17 de abril de 2018**

9. El 17 de abril de 2018, la Sutran remitió el Oficio 125-2018-SUTRAN/06.3 indicando lo siguiente:
  - (i) Respecto al tiempo de manejo de los conductores de unidades de transportes interprovinciales, el numeral 30.2 del artículo 30 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo 17-2009-MTC, señala que la duración acumulada de jornadas de conducción no deberá exceder de 10 horas en un periodo de 24 horas, contadas desde la hora de inicio de la



conducción en un servicio.

- (ii) El artículo 2 del Decreto Supremo 25-2017-MTC, que modifica el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, indica que la jornada máxima diaria acumulada de conducción quedará establecida en 12 horas en un periodo de 24 horas hasta el 31 de diciembre de 2018.
- (iii) Respecto a la ocupación de asientos, el numeral 42.1.17 del artículo 42 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte establece, como condición específica de operación del servicio de transporte público, en la modalidad de transporte regular de ámbito nacional y regional, que los menores de más de 5 años de edad deben ocupar un asiento.
- (iv) De conformidad con lo señalado en el numeral 76.2.6 del artículo 76 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, el usuario del servicio de transporte terrestre de personas tiene derecho a que los menores de edad, de 5 o más años, ocupen un asiento en el vehículo.

A través de la Resolución 6 del 18 de abril de 2018 se remitió a Empresa San Martín de Porres el referido oficio y se le otorgó un plazo de 5 días hábiles para la presentación de observaciones.

#### **I.9. Escrito presentado por la administrada el 27 de abril de 2018**

- 10. Por escrito de fecha 27 de abril de 2018, Empresa San Martín de Porres formuló observaciones al Oficio 125-2018-SUTRAN/06.3 señalando lo siguiente:
  - (i) Debido al déficit de conductores profesionales, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones ha aumentado la jornada máxima de conducción a 12 horas en un periodo de 24 horas; sin embargo, no establece claramente ni el inicio ni el fin de la hora de conducción dejando abierta la interpretación de que las 24 horas comienzan a las 00:00 horas y terminan a las 23:59 horas del mismo día.
  - (ii) El chofer que conducía el bus siniestrado inició su labor el día 2 de enero a las 5:00 horas con la ruta Lima-Huacho, con llegada a Huacho a las 8:00 horas, para luego salir de Huacho con destino a Lima a las 10:00 horas, sin embargo, este trayecto no pudo ser completado por el accidente en estudio. En base a ello, el conductor del bus condujo aproximadamente solo 4 horas, dentro de los parámetros establecidos por la norma.
  - (iii) Frente al vacío del Reglamento Nacional de Administración de Transporte corresponde la aplicación del principio de informalismo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo General, por el cual, las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que, sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento.
  - (iv) De conformidad con el numeral 42.1.17 del artículo 42 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, según el cual, una condición específica de operación es no permitir que un adulto y un menor de más de 5 años de edad compartan el mismo asiento, el 2 de enero de 2018 no se hallaba en el bus siniestrado algún menor de 5 años o más que debiera tener su propio asiento.

**I.10. Resolución 8 del 4 de junio de 2018**

11. Mediante Resolución 8 del 4 de junio de 2018, se remitió a Empresa San Martín de Porres el Memorandum 963-2018/GSF del 31 de mayo de 2018, remitido por la GSF, conteniendo los siguientes documentos: (i) el cargo de notificación de la Carta 445-2018/INDECOPI-GSF dirigida a la administrada, así como su escrito de respuesta del 4 de abril de 2018 (Carta 1-2018-ETSMP-HUACHO); (ii) el cargo de notificación de los oficios 41-2018/INDECOPI-GSF y 42-2018/INDECOPI-GSF dirigidos a la Unidad de Departamento Especial de Búsqueda y Rescate y a la Divpiat, respectivamente; y, (iii) el Oficio 204-2017-DIRNOS-PNP/DIRTTSV-DIVPIAT-UIAT presentado por la Divpiat.

A través de la referida resolución se otorgó a Empresa San Martín de Porres un plazo de 5 días hábiles para la presentación de observaciones a los documentos mencionados.

**I.11. Oficio 020-2018/ILN-CPC-INDECOPI del 6 de junio de 2018**

12. Mediante Oficio 20-2018/ILN-CPC-INDECOPI del 6 de junio de 2018, la Secretaría Técnica requirió al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) la remisión de la partida de nacimiento del menor de iniciales D.C.A.L., señalado por Empresa San Martín de Porres en su escrito de descargos. Sin embargo, el citado requerimiento no ha sido atendido.

**I.12. Escrito presentado por la administrada el 12 de junio de 2018**

13. Por escrito de fecha 12 de junio de 2018, Empresa San Martín de Porres señaló lo siguiente:
- (i) De la Carta 1-2018-ETSMP-HUACHO presentada a la GSF, se puede advertir que su representada siempre ha cumplido con brindar información sobre el caso en estudio.
  - (ii) Del informe técnico pericial de constatación de daños materiales por accidente de tránsito, contenido en el Oficio 204-2017-DIRNOS PNP/DIRTTSV-DIVPIAT-UIAT, se puede apreciar que la unidad vehicular de su representada quedó averiada como consecuencia del evento. A tal efecto, se debe considerar que Empresa San Martín de Porres no ha tenido responsabilidad en el accidente.

**I.13. Informe final de instrucción**

14. Por Resolución 9 del 4 de julio de 2018, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de Empresa San Martín de Porres el informe final de instrucción 115-2018/ILN-CPC de fecha 3 de julio de 2018 y le otorgó un plazo de 5 días hábiles para la presentación de observaciones.

**I.14. Absolución de informe de instrucción**

15. Mediante escrito del 12 de julio de 2018, Empresa San Martín de Porres presentó su absolución al traslado del informe final de instrucción reiterando lo señalado en sus descargos y agregó lo siguiente:



- (i) El numeral 30.2 del artículo 30 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte dispone que la jornada de conducción de los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público de personas, de ámbito nacional y regional, es contada desde la hora de inicio de la conducción en un servicio.
- (ii) El artículo 2 del Decreto Supremo 25-2017-MTC, que suspende la aplicación del numeral 30.2 del artículo 30 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte hasta el 31 de diciembre de 2018, no establece cómo se van a contabilizar las horas de conducción, por lo que, deja abierta una interpretación a favor de su representada.
- (iii) El Decreto Supremo 25-2017-MTC también suspende la aplicación del numeral 30.9 del artículo 30 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, por lo que, deja sin efecto el descanso de los conductores regulado en dicho numeral.
- (iv) Debido a que el marco normativo no es claro corresponde la emisión de un pronunciamiento favorable a su representada toda vez que no se ha verificado la existencia de un exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus siniestrado el 2 de enero de 2018.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

16. En el presente caso, corresponde determinar lo siguiente:

- (i) Si la unidad vehicular de placa B0K-954, de titularidad de Empresa San Martín de Porres, siniestrada el 2 de enero de 2018, habría presentado un exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus; y, de ser el caso, si infringió lo establecido en los artículos 19 y 25 del Código.
- (ii) Si la unidad vehicular de placa B0K-954, de titularidad de Empresa San Martín de Porres, siniestrada el 2 de enero de 2018, habría transportado una cantidad de pasajeros mayor a la capacidad permitida de asientos; y, de ser el caso, si infringió lo establecido en los artículos 19 y 25 del Código.
- (iii) Si corresponde imponer una sanción a Empresa San Martín de Porres.
- (iv) Si corresponde disponer la inscripción de Empresa San Martín de Porres en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. Cuestión previa: competencia del Indecopi

17. El artículo 105 del Código ha establecido que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas pertinentes, siendo que, según la norma bajo comentario, dicha competencia sólo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 105.- Autoridad competente.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad  
M-CPC-06/01 8



18. Ahora bien, conforme lo expuesto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi<sup>3</sup>, se debe reconocer la competencia del Indecopi para juzgar aquellos casos en los cuales se verifiquen lesiones efectivas a los derechos de los consumidores como consecuencia de la inobservancia de las normas sectoriales, pues, en estos casos, lo que el Indecopi sancionaría no sería, en estricto, la inobservancia de dichas disposiciones, sino el resultado lesivo producido en los consumidores por tal incumplimiento, siendo aquella normatividad sólo un parámetro a tener en cuenta para verificar la responsabilidad del proveedor por no brindar un servicio idóneo.
19. En base a lo señalado, si bien las conductas analizadas a través del presente procedimiento (las cuales están referidas a la jornada máxima de conducción y la capacidad permitida de asientos) se encuentran recogidas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte como condiciones de acceso y permanencia en el transporte terrestre, lo cierto es que la protección otorgada por el Indecopi respecto a tales conductas, se encuentra sustentada en la posible defraudación de las expectativas de los usuarios del servicio de transporte en el marco del derecho de protección al consumidor.

### III.2. Sobre la idoneidad y el deber de seguridad

20. El artículo 18 del Código señala que la idoneidad es 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, 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 puesto en el mercado<sup>4</sup>.
21. El artículo 19 del Código 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 los mismos y a la normatividad que rige su prestación<sup>5</sup>.

---

con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (...).

<sup>3</sup> Resolución 1653-2018/SPC-INDECOPI del 4 de julio de 2018.

<sup>4</sup> **LEY 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.

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

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

<sup>5</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

22. Asimismo, el artículo 20 del Código dispone que para determinar la idoneidad de un servicio debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor ofrece y a las que está obligado<sup>6</sup>. En tal medida, debe considerarse que el servicio cumple con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor tomando en cuenta, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.
23. El artículo 171.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>7</sup>. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
24. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la ruptura del nexo causal es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto al proveedor, por lo que este únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a él.

---

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>6</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 20.- Garantías**

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 171.- Carga de la prueba**

(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



25. De lo mencionado, el deber de idoneidad contenido en los artículos 18 y 19 del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104 del Código<sup>8</sup>, será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad<sup>9</sup>.
26. Por su parte, el artículo 25 del Código<sup>10</sup> prescribe que los productos y servicios puestos a disposición del consumidor no deben conllevar riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
27. En atención a dicha disposición, los proveedores deben adoptar una diligencia especial para evitar exponer a los consumidores a situaciones riesgosas; de lo contrario, pueden afectar bienes jurídicos reconocidos a nivel constitucional, tales como el derecho a la vida y el derecho a la integridad<sup>11</sup>.
28. Cabe precisar que la existencia de un tipo específico –como el contenido en el artículo 25 del Código– prohíbe la sola introducción de riesgos con prescindencia de sus efectos<sup>12</sup>. En ese sentido, este tipo de infracción debe ser considerada como de peligro o mera actividad; es decir, debe ser analizada en función de su sola ocurrencia, pues esta es suficiente para constatar que los intereses que protege han sido lesionados, independientemente de la existencia de un daño concreto a los consumidores.

### III.2.1. Sobre la jornada máxima de conducción

29. El Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo 17-2009-MTC, establece que los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público de personas, de ámbito nacional y regional,

<sup>8</sup> **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.

<sup>9</sup> Ver el fundamento 63 de la Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI del 25 de abril de 2013.

<sup>10</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 25.- Deber general de seguridad**

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

<sup>11</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

**Artículo 2.-** Toda persona tiene derecho a:

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.

<sup>12</sup> Criterio adoptado en la Resolución 2677-2010/SC2-INDECOPI, en los seguidos por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur contra Soyuz S.A. y otro.



no deberán realizar jornadas de conducción continuas de más de 5 horas en el servicio diurno o más de 4 horas en el servicio nocturno; y, que la duración acumulada de jornadas de conducción no deberá exceder de 10 horas en un período de 24 horas, contadas desde la hora de inicio de la conducción en un servicio<sup>13</sup>.

30. Asimismo, el precitado reglamento establece que los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público regular de personas de ámbito provincial, no deberán realizar jornadas de conducción efectiva continua de más de 5 horas, y deberán gozar de un tiempo de descanso entre cada jornada de conducción no menor de 1 hora. La duración acumulada de jornadas de conducción no deberá exceder de 10 horas en un período de 24 horas<sup>14</sup>.
31. En dicho escenario, el Decreto Supremo 25-2017-MTC<sup>15</sup>, que modifica el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, ha dispuesto que hasta el 31 de diciembre de 2018 la jornada máxima diaria acumulada de conducción quedará establecida en 12 horas en un periodo de 24 horas.
32. En el presente caso, por Resolución 1 del 8 de enero de 2018, se imputó a Empresa de Transportes San Martín de Porres, como presunta infracción a los artículos 19 y 25 del Código, el hecho de haber presentado un posible exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer de la unidad vehicular de placa BOK-954, siniestrada el 2 de enero de 2018.
33. Sobre el particular, obra en el expediente el acta de supervisión de fecha 3 de enero de

<sup>13</sup> **REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC**  
**Artículo 30.- Jornadas máximas de conducción**

(...)

30.2 Los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público de personas, de ámbito nacional y regional, no deberán realizar jornadas de conducción continuas de más de cinco (5) horas en el servicio diurno o más de cuatro (4) horas en el servicio nocturno. La duración acumulada de jornadas de conducción no deberá exceder de diez (10) horas en un período de veinte y cuatro (24) horas, contadas desde la hora de inicio de la conducción en un servicio.

(...)

30.5 En el servicio de transporte regular de personas, de ámbito nacional y regional, cuando el tiempo de viaje sea menor a cinco (5) horas, el tiempo de descanso entre cada jornada de conducción será no menor de una (1) hora. En ningún caso se podrá superar el tope de la duración acumulada de jornadas previsto en el presente artículo. En caso que el tiempo de viaje sea menor de dos (2) horas, el tiempo de descanso entre cada jornada de conducción será no menor de treinta (30) minutos.

<sup>14</sup> **REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC**  
**Artículo 30.- Jornadas máximas de conducción**

30.9 Los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público regular de personas de ámbito provincial, no deberán realizar jornadas de conducción efectiva continua de más de cinco (5) horas, y deberán gozar de un tiempo de descanso entre cada jornada de conducción no menor de una (1) hora; en caso que la jornada de conducción efectiva sea menor de dos (2) horas, el tiempo de descanso será no menor de treinta (30) minutos. La duración acumulada de jornadas de conducción no deberá exceder de diez (10) horas en un período de 24 horas.

<sup>15</sup> **DECRETO SUPREMO 025-2017-MTC QUE MODIFICA EL REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE APROBADO POR DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC**

**Artículo 2.- Suspensión de la jornada máxima diaria acumulada de conducción**

Suspender hasta el 31 de diciembre de 2018, la aplicación de los numerales 30.2 y 30.9 del artículo 30 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo 017-2009-MTC, relacionada a la jornada máxima diaria acumulada de conducción, la misma que hasta esa fecha quedará establecida en doce (12) horas en un periodo de veinticuatro horas.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1-2018/ILN-CPC-SIA

2018, recabada durante una diligencia de inspección al establecimiento de Empresa de Transportes San Martín de Porres ubicado en Huacho, en la cual se recogió la declaración del gerente general de la administrada —el señor Lorgio Pelayo Zubieta Vicuña— conforme al siguiente detalle:

«El bus del incidente del 2 de enero de 2018 tiene como placa de rodaje B0K-954 [salió a las 10:00 de huacho con destino a Lima], y que todas sus unidades tienen el seguro SOAT de la compañía Mapfre. Asimismo, señaló que el chofer que condujo dicha unidad fue el señor Dionisio Javier Tapia Álvaro, quien el día 1 de enero de 2018 realizó los siguientes servicios: a) 12:00 horas: Huacho – Lima; b) 15:00 horas: Lima – Huacho; y, c) 19:00 horas: Huacho – Lima. El 2 de enero de 2018 realizó los siguientes servicios: a) 05:00 horas: Lima – Huacho; y b) 10:00 horas: Huacho – Lima (sic)».

- 34. Asimismo, consta en el expediente los documentos denominados «Registro Nacional de Transporte Terrestre - Hoja de Ruta», correspondientes a las rutas programadas los días 1 y 2 de enero de 2018 al chofer de la unidad vehicular de placa B0K-954 siniestrada el 2 de enero de 2018, según el siguiente detalle:

Imagen 1

Formulario MTC Registro Nacional de Transporte Terrestre Hoja de Ruta. Datos: EMPRESA DE TRANSPORTES SAN MARTIN DE PORRES S.A., N° 2018-000025, Ruta LIMA-HUACHO-Y VIC., Fecha de Inicio de Viaje 01/01/2018, Fecha de Fin de Viaje 01/01/2018, Hora Inicio 12:00 p.m., Hora Fin 03:00 p.m.

Imagen 2

Formulario MTC Registro Nacional de Transporte Terrestre Hoja de Ruta. Datos: EMPRESA DE TRANSPORTES SAN MARTIN DE PORRES S.A., N° 2018-000043, Ruta LIMA-HUACHO-Y VIC., Fecha de Inicio de Viaje 01/01/2018, Fecha de Fin de Viaje 01/01/2018, Hora Inicio 03:15 p.m., Hora Fin 06:15 p.m.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1-2018/ILN-CPC-SIA

Imagen 3

| MTC  |   | REGISTRO NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE |               | DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE |              |
|--|---|---|---------------|---|--------------|
| Ministerio de Transportes y Comunicaciones |   | HOJA DE RUTA                              |               | 01/01/2018 06:53:28p.m.                   |              |
| Razón Social                               | EMPRESA DE TRANSPORTES SAN MARTIN DE PORRES S.A.                                  |   | N° 2018-00068 |   |              |
| Dirección                                  |   |   |               |   |              |
| Correo Electrónico                         | N° Telefónico   |   |               |   |              |
| Nro Placa                                  | B 0 K 9 5 4   | Fecha de inicio de Viaje                  | 01/01/2018    | Fecha de Fin de Viaje                     | : 01/01/2018 |
| Ruta                                       | LIMA-HUACHO- Y VIC.   |   |               |   |              |
| Estandar                                   | (x)   |   |               |   |              |
| Terminal Terrestre de Salida               | PROLONGACION SAN MARTIN 1087 HUACHO HUAURA (LIMA-HUAURA-HUAURA)                   |   |               |   |              |
| Terminal Terrestre de Llegada              | AV. PASEO DE LA REPUBLICA 1058-1055-1073 LIMA-LA VICTORIA (LIMA-LIMA-LA VICTORIA) |   |               |   |              |
| Escalas Comerciales                        | No se realiza ninguna Escala Comercial  |   |               |   |              |
| Hora de Salida                             | 07:00 p.m.  |   |               |   |              |
| Hora de Llegada                            | 10:00 p.m.  |   |               |   |              |
| TAPIA ALVARO DIONISIO JAVIER               |   | F15742977                                 |               | Hora Inicio                               | 07:00 p.m.   |
| Nombre Completo                            |   | N° de Licencia de Conducir                |               | Hora Fin                                  | 10:00 p.m.   |
|  |   |   |               | Turno de Conducción                       | 1            |

Imagen 4

| MTC  |   | REGISTRO NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE |               | DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE |              |
|--|---|---|---------------|---|--------------|
| Ministerio de Transportes y Comunicaciones |   | HOJA DE RUTA                              |               | 02/01/2018 04:40:10a.m.                   |              |
| Razón Social                               | EMPRESA DE TRANSPORTES SAN MARTIN DE PORRES S.A.                                  |   | N° 2018-00090 |   |              |
| Dirección                                  |   |   |               |   |              |
| Correo Electrónico                         | N° Telefónico   |   |               |   |              |
| Nro Placa                                  | B 0 K 9 5 4   | Fecha de inicio de Viaje                  | : 02/01/2018  | Fecha de Fin de Viaje                     | : 02/01/2018 |
| Ruta                                       | LIMA-HUACHO- Y VIC.   |   |               |   |              |
| Estandar                                   | (x)   |   |               |   |              |
| Terminal Terrestre de Salida               | PROLONGACION SAN MARTIN 1087 HUACHO HUAURA (LIMA-HUAURA-HUAURA)                   |   |               |   |              |
| Terminal Terrestre de Llegada              | AV. PASEO DE LA REPUBLICA 1058-1055-1073 LIMA-LA VICTORIA (LIMA-LIMA-LA VICTORIA) |   |               |   |              |
| Escalas Comerciales                        | No se realiza ninguna Escala Comercial  |   |               |   |              |
| Hora de Salida                             | 05:00 a.m.  |   |               |   |              |
| Hora de Llegada                            | 08:00 a.m.  |   |               |   |              |
| TAPIA ALVARO DIONISIO JAVIER               |   | F15742977                                 |               | Hora Inicio                               | 05:00 a.m.   |
| Nombre Completo                            |   | N° de Licencia de Conducir                |               | Hora Fin                                  | 08:00 a.m.   |
|  |   |   |               | Turno de Conducción                       | 1            |

Imagen 5

| MTC  |   | REGISTRO NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE |                | DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE |              |
|--|---|---|----------------|---|--------------|
| Ministerio de Transportes y Comunicaciones |   | HOJA DE RUTA                              |                | 02/01/2018 09:53:43a.m.                   |              |
| Razón Social                               | EMPRESA DE TRANSPORTES SAN MARTIN DE PORRES S.A.                                  |   | N° 2018-000113 |   |              |
| Dirección                                  |   |   |                |   |              |
| Correo Electrónico                         | N° Telefónico   |   |                |   |              |
| Nro Placa                                  | B 0 K 9 5 4   | Fecha de inicio de Viaje                  | 02/01/2018     | Fecha de Fin de Viaje                     | : 02/01/2018 |
| Ruta                                       | LIMA-HUACHO- Y VIC.   |   |                |   |              |
| Estandar                                   | (x)   |   |                |   |              |
| Terminal Terrestre de Salida               | PROLONGACION SAN MARTIN 1087 HUACHO HUAURA (LIMA-HUAURA-HUAURA)                   |   |                |   |              |
| Terminal Terrestre de Llegada              | AV. PASEO DE LA REPUBLICA 1058-1055-1073 LIMA-LA VICTORIA (LIMA-LIMA-LA VICTORIA) |   |                |   |              |
| Escalas Comerciales                        | No se realiza ninguna Escala Comercial  |   |                |   |              |
| Hora de Salida                             | 10:00 a.m.  |   |                |   |              |
| Hora de Llegada                            | 01:00 p.m.  |   |                |   |              |
| TAPIA ALVARO DIONISIO JAVIER               |   | F15742977                                 |                | Hora Inicio                               | 10:00 a.m.   |
| Nombre Completo                            |   | N° de Licencia de Conducir                |                | Hora Fin                                  | 01:00 p.m.   |
|  |   |   |                | Turno de Conducción                       | 1            |

M-CPC-06/01



35. De lo indicado se aprecia que Empresa San Martín de Porres habría presentado un exceso en la jornada de conducción del chofer de la unidad siniestrada el 2 de enero de 2018, dado que, en un periodo de 24 horas, acumuló más de 12 horas de conducción, excediendo la jornada máxima diaria acumulada del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, tal como se muestra a continuación:

**Cuadro 1: Detalle de servicios del chofer de la unidad siniestrada**

| Fecha   | Hora de salida | Hora de llegada | Itinerario                 | Horas de conducción |
|---|----------------|-----------------|----------------------------|---------------------|
| 1 de enero de 2018                              | 12:00          | 15:00           | Huacho-Lima                | 3                   |
|   | 15:15          | 18:15           | Lima-Huacho                | 3                   |
|   | 19:00          | 22:00           | Huacho-Lima                | 3                   |
| 2 de enero de 2018                              | 05:00          | 08:00           | Lima-Huacho                | 3                   |
|   | 10:00          | 13:00           | Huacho-Lima <sup>(1)</sup> | 3                   |
| Número total de horas de conducción programadas |                |                 |                            | 15                  |

<sup>(1)</sup> La ruta no fue completada por el accidente en estudio

36. En su escrito de descargos, Empresa San Martín de Porres señaló que el chofer que conducía la unidad vehicular siniestrada inició su jornada laboral el 1 de enero de 2018, conforme al siguiente detalle:

- A las 12:00 horas hizo la ruta Huacho-Lima, con llegada a Lima a las 15:00 horas.
- A las 15:15 horas hizo la ruta Lima-Huacho, con llegada a Huacho a las 18:15 horas.
- A las 19:00 horas hizo la ruta Huacho-Lima, con llegada a Lima a las 22:00 horas, donde tuvo 7 horas de descanso hasta su siguiente viaje.

En tal medida, tomando en cuenta la duración del día, el 1 de enero de 2018 el chofer no condujo ni 5 horas continuas ni 12 horas acumuladas, por lo que, no excedió la jornada máxima de conducción del Reglamento Nacional de Administración de Transporte. Asimismo, el 2 de enero de 2018, la jornada laboral del chofer se dio del siguiente modo:

- A las 5:00 horas hizo la ruta Lima-Huacho, con llegada a Huacho a las 8:00 horas.
- A las 10:00 horas salió de Huacho con destino a Lima, sin embargo, no completó la ruta por el accidente materia de estudio.

Por consiguiente, en dicha fecha, considerando que el chofer tuvo un descanso entre el primer y segundo viaje, tampoco contravino el referido cuerpo normativo.

37. Al respecto, cabe mencionar que obra en el expediente el Oficio 125-2018-SUTRAN/06.3 del 17 de abril de 2018, mediante el cual, la Sutran informó que la duración acumulada de jornadas de conducción es contada desde la hora de inicio de la conducción en un servicio. En tal medida, resulta válido concluir que el chofer de la unidad siniestrada acumuló más de 12 horas de conducción en un periodo de 24 horas.
38. Efectivamente, considerando que la jornada de conducción del mencionado chofer comenzó el 1 de enero de 2018 a las 12:00 horas, se tiene que a las 10:00 horas del 2



de enero de 2018 (servicio afectado) aquel ya había acumulado las 12 horas de conducción que permite el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. Por tal motivo, se colige que Empresa San Martín de Porres vulneró las expectativas de los pasajeros del vehículo siniestrado de recibir un servicio conforme la normatividad que rige su prestación.

39. Cabe destacar que un análisis distinto al antes señalado, teniendo como ejemplo el detalle descrito en el Cuadro 1, permitiría que un conductor acumule hasta 15 horas de manejo en un periodo de 24 horas, hecho que evidencia no solo la exposición de los pasajeros a un riesgo injustificado sino también una desproporción con el tiempo de descanso que deben tener los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público regular de personas (ver párrafos 26 y 27).
40. En este punto, sobre lo dicho por Empresa San Martín de Porres respecto a que el Decreto Supremo 25-2017-MTC dejaría sin efecto el descanso de los conductores dispuesto en el numeral 30.9 del artículo 30 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte<sup>16</sup>, cabe resaltar que la suspensión señalada en la precitada norma únicamente está relacionada a la jornada máxima diaria acumulada de conducción<sup>17</sup>.
41. Ahora bien, Empresa San Martín de Porres ha señalado que el marco normativo vigente no establece claramente ni el inicio ni el fin de la hora de conducción, dejando abierta la interpretación de que el periodo de 24 horas comienza a las 00:00 horas y termina a las 23:59 horas del mismo día. Añadió que frente al vacío del referido cuerpo normativo corresponde la aplicación del principio de informalismo del TUO de la LPAG.
42. Sobre el particular, conviene reiterar —conforme lo señalado en el párrafo 32— que una interpretación como la sugerida por la administrada ampara un exceso en la jornada máxima acumulada de un conductor, por este motivo, y en línea con lo informado por la Sutran, la duración acumulada de conducción debe ser contada desde la hora de inicio de un servicio. Por lo demás, se debe indicar que el principio de informalismo<sup>18</sup> tiene uso

<sup>16</sup> **REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC**  
**Artículo 30.- Jornadas máximas de conducción**  
(...)

30.9 Los conductores de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público regular de personas de ámbito provincial, no deberán realizar jornadas de conducción efectiva continua de más de cinco (5) horas, y deberán gozar de un tiempo de descanso entre cada jornada de conducción no menor de una (1) hora; en caso que la jornada de conducción efectiva sea menor de dos (2) horas, el tiempo de descanso será no menor de treinta (30) minutos. La duración acumulada de jornadas de conducción no deberá exceder de diez (10) horas en un periodo de 24 horas.

<sup>17</sup> **DECRETO SUPREMO 025-2017-MTC QUE MODIFICA EL REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE APROBADO POR DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC**  
**Artículo 2.- Suspensión de la jornada máxima diaria acumulada de conducción**

Suspender hasta el 31 de diciembre de 2018, la aplicación de los numerales 30.2 y 30.9 del artículo 30 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo 017-2009-MTC, relacionada a la jornada máxima diaria acumulada de conducción, la misma que hasta esa fecha quedará establecida en doce (12) horas en un periodo de veinticuatro horas.

<sup>18</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.6 Principio de informalismo. - Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la



en la interpretación de normas de tipo procedimental más no en normas que establecen prohibiciones o prescripciones imperativas como el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, por lo que, corresponde desestimar el argumento de la administrada en este extremo.

43. Finalmente, sobre los argumentos expuestos por la administrada respecto a que no tendría responsabilidad en el accidente en estudio y habría tomado diversas medidas para la protección de los afectados, además que habría recibido el apoyo de la población de Huacho, cabe mencionar que en la medida que el presente procedimiento versa sobre hechos distintos: la jornada máxima de conducción y la capacidad permitida de asientos, no corresponde emitir un pronunciamiento al respecto.
44. Por lo antes señalado, la Comisión determina que se ha verificado la responsabilidad de Empresa San Martín de Porres por infracción a los artículos 19 y 25 del Código al haberse presentado un exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus siniestrado el 2 de enero de 2018.

### III.2.2. Sobre la capacidad permitida de asientos

45. El Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo 17-2009-MTC, establece como un derecho de los usuarios el exigir al transportista de ámbito nacional, regional y provincial el respeto de la capacidad máxima de transporte de personas previsto por el fabricante, según la categoría del vehículo<sup>19</sup>.
46. Mediante Resolución 1 del 8 de enero de 2018, se imputó a Empresa San Martín de Porres, como presunta infracción a los artículos 19 y 25 del Código, el hecho de haber transportado en su unidad vehicular de placa B0K-954, siniestrada el 2 de enero de 2018, una cantidad de pasajeros mayor a la capacidad permitida de asientos.
47. Al respecto, obra en el expediente la consulta vehicular realizada en la página web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, a partir del cual se logra advertir que la unidad vehicular de placa B0K-954, de titularidad de Empresa San Martín de Porres, tenía una capacidad total de 57 asientos y podía transportar 56 pasajeros, tal como se aprecia a continuación:

---

exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

<sup>19</sup> **REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC**  
**Artículo 76.- Derecho de los usuarios**

76.2 El usuario del servicio de transporte terrestre de personas y/o mixto tiene los siguientes derechos:  
(...)

76.2.10 A exigir al transportista de ámbito nacional, regional y provincial el respeto de la capacidad máxima de transporte de personas previsto por el fabricante, según la categoría del vehículo.

Imagen 6

| A.- DATOS GENERALES DEL VEHICULO - PLACA N° BOK954  |  |  |                               |
|---|--|--|-------------------------------|
| <br>OFICINA LIMA |  | CLASE<br><b>OMNIBUS</b>                  | MARCA<br><b>MERCEDES BENZ</b> |
|   |  | MODELO<br><b>O 500 R 1830/30</b>         | AÑO FAB<br><b>2012</b>        |
|   |  | COMBUSTIBLE<br><b>DIESEL</b>             |                               |
|   |  | CARROCERIA<br><b>OMNIBUS INTERURBANO</b> | EJES<br><b>2</b>              |
|   |  | COLORES<br><b>BLANCO AZUL MARRON</b>     |                               |
| PLACA:<br><b>BOK954</b>   | ESTADO:<br><b>EN CIRCULACION</b>         | N MOTOR<br><b>926926U0999504</b>         | CILINDROS<br><b>6</b>         |
| FECHA DE INSCRIPCIÓN:<br><b>04-12-2012</b>  | FECHA DE PROPIEDAD:<br><b>04/12/2012</b> | N SERIE<br><b>9BM382176CB855728</b>      | RUEDAS<br><b>6</b>            |
| CONDICIÓN:<br><b>SIN DEFINIR</b>  | PARTIDA REGISTRAL:<br><b>52507402</b>    | PASAJEROS<br><b>56</b>                   | ASIENTOS<br><b>57</b>         |
| VISUALIZAR ASIENTOS:  | SOLICITAR CERTIFICADO:                   | PESO SECO<br><b>12.71</b>                | PESO BRUTO<br><b>18.5</b>     |
|   |  | LONGITUD<br><b>13.2</b>                  | ALTURA<br><b>3.65</b>         |
|   |  | ANCHO<br><b>2.6</b>                      | CARGA UTIL<br><b>5.79</b>     |

48. Asimismo, consta en el expediente el documento denominado «Copia Certificada de Denuncia», emitido por la Policía Nacional del Perú el 4 de enero de 2018, en el cual se aprecia el detalle «Relación Nominal del Ómnibus de la Empresa de Transporte San Martín de Porras (sic)» indicando un total de 58 ocupantes en la unidad siniestrada el 2 de enero de 2018.
49. De lo señalado se aprecia que Empresa San Martín de Porras habría transportado en la unidad siniestrada el 2 de enero de 2018 una cantidad de pasajeros mayor a la capacidad permitida de asientos (57) ya que habría tenido 58 ocupantes.
50. En sus descargos, Empresa San Martín de Porras señaló que el bus de placa BOK-954 tuvo el día del accidente 58 ocupantes; no obstante, no excedió el número de pasajeros ya que una de las personas afectadas fue un menor de 3 años de edad (de iniciales D.C.A.L.) que compartió el asiento con su madre.
51. Al respecto, cabe mencionar que en atención al requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica respecto al transporte interprovincial de menores de edad (ver apartado I.6), la Sutran —mediante Oficio 125-2018-SUTRAN/06.3— ha informado que, conforme al Reglamento Nacional de Administración de Transporte, el usuario del servicio de transporte terrestre tiene derecho a que los menores de edad, de 5 o más años, ocupen un asiento en el vehículo<sup>20</sup>.
52. En consonancia con ello, la referida norma establece también que el usuario del servicio de transporte terrestre no debe compartir su asiento con otra persona, siendo que, por excepción, se permite que los menores de 5 años puedan viajar con una persona adulta en el mismo asiento<sup>21</sup>. Por lo señalado, en las líneas siguientes se evaluará la edad de

<sup>20</sup> **REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC**  
**Artículo 76.- Derecho de los usuarios**

(...)

76.2 El usuario del servicio de transporte terrestre de personas y/o mixto tiene los siguientes derechos:

(...)

76.2.6 A que los menores de edad, de cinco (5) o más años, ocupen un asiento en el vehículo.

<sup>21</sup> **REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC**  
M-CPC-06/01



la persona señalada por la administrada (de iniciales D.C.A.L.) para determinar si pudo compartir el asiento, caso contrario, se habrá excedido la capacidad permitida de asientos (57).

53. En este punto, es importante señalar que de la revisión del documento denominado «Manifiesto de pasajeros», presentado por Empresa San Martín de Porres, no se advierte la adquisición de un boleto de viaje para la mencionada persona.
54. En mérito a lo expuesto, cabe mencionar que en el derecho administrativo rige el principio de presunción de veracidad, según el cual, las entidades deben presumir que los documentos y declaraciones formulados por los administrados, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman<sup>22</sup>. Asimismo, conforme al principio de licitud, se tiene que la potestad sancionadora de la administración parte de la presunción que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no se cuente con evidencia en contrario<sup>23</sup>.
55. En base a lo indicado, se debe señalar que en el expediente no obran medios probatorios que pongan en duda la veracidad de lo alegado por la administrada respecto a que una de las personas afectadas fue un menor de 3 años de edad que compartió el asiento con su madre, por lo que corresponde tenerlo como válido. En este sentido, se concluye que Empresa San Martín de Porres no excedió la capacidad permitida de asientos del vehículo siniestrado el 2 de enero de 2018.
56. Asimismo, resulta pertinente señalar que mediante Oficio 20-2018/ILN-CPC-INDECOPI del 6 de junio de 2018, la Secretaría Técnica requirió a Reniec la remisión de la partida de nacimiento del menor de iniciales D.C.A.L. Sin embargo, el citado requerimiento no ha sido atendido.

---

**Artículo 77.- Obligaciones de los usuarios**

77.1 El usuario del servicio de transporte de personas y transporte mixto está obligado a:

(...)

77.1.10 No compartir asiento con otra persona. Por excepción se permite que los menores de cinco (5) años puedan viajar con una persona adulta en el mismo asiento. Declarar los bienes que transporta como equipaje en la bodega del vehículo. En caso de tratarse de bienes con un valor superior a la cobertura del seguro por pérdida que se establece por el presente Reglamento, el transportista puede solicitar al usuario verificar su existencia y adoptar las medidas de seguridad que considere pertinentes.

<sup>22</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.7. Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

(...)

<sup>23</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



57. Por lo expuesto, la Comisión determina que no se ha verificado la responsabilidad de Empresa San Martín de Porres por posible infracción a los artículos 19 y 25 del Código, en el extremo referido a que habría transportado en su unidad vehicular de placa B0K-954, siniestrada el 2 de enero de 2018, una cantidad de pasajeros mayor a la capacidad permitida de asientos.

### III.3. Medidas correctivas

58. El artículo 114 del Código establece que 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<sup>24</sup>.
59. Las medidas correctivas reparadoras revierten las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>25</sup>; mientras que las medidas correctivas complementarias revierten los efectos de la conducta infractora o evitan que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>26</sup>.
60. En el caso concreto, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Empresa San Martín de Porres por haberse presentado un exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus siniestrado el 2 de enero de 2018.
61. En ese sentido, esta Comisión considera pertinente ordenar a Empresa San Martín de Porres que cumpla, inmediatamente notificada la presente resolución, con lo siguiente:
- (a) poner a disposición de los consumidores, cuando estos lo requieran, información sobre los conductores asignados al servicio de transporte contratado por ellos, esto es, sus datos de identificación y las horas de conducción realizadas en las últimas 24 horas.
  - (b) colocar el aviso de información, integrante de la presente resolución, en el lugar más visible del interior de todas sus unidades de transporte de pasajeros, así como en los lugares de alto tránsito de sus terminales terrestres, por el lapso de 1 año.
62. Asimismo, Empresa San Martín de Porres deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado ante la Comisión en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, bajo apercibimiento de imponerle, sin

<sup>24</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.-** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>25</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

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

<sup>26</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



necesidad de remitir una comunicación previa, una multa coercitiva no menor de 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código<sup>27</sup>.

#### III.4. Graduación de la sanción

63. Habiéndose verificado las infracciones administrativas cometidas por Empresa San Martín de Porres a los artículos 19 y 25 del Código por haberse presentado un exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus siniestrado el 2 de enero de 2018, corresponde determinar las sanciones aplicables.
64. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y el TUO de la LPAG, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad<sup>28</sup>, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
65. Por otro lado, de acuerdo con los artículos 110 y 112 del Código, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión podrá atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, y otros criterios que considere adecuado adoptar; asimismo establece los criterios para determinar las atenuantes o agravantes correspondientes en cada caso<sup>29</sup>.

27

**LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
RESPONSABILIDAD Y SANCIONES**

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

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

28

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación.

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

29

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

M-CPC-06/01

21

**Artículo 110.- Sanciones Administrativas**

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

*(Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo 1308)*

**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.



66. La utilización de estos criterios sirve como parámetro de juicio para dotar de un mayor nivel de objetividad a la determinación de la gravedad de la infracción y la posterior imposición de una sanción, en garantía de los derechos del infractor. No obstante, no debe perderse de vista que la función sancionadora de la autoridad administrativa no puede alejarse del todo de su inevitable contenido y naturaleza discrecional, de acuerdo a la sana crítica y criterio del juzgador en cada caso en concreto<sup>30</sup>.
67. En este caso, la Comisión considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios:

#### III.4.1. Sobre la afectación a la idoneidad

- (i) **Beneficio ilícito:** el beneficio ilícito está configurado por el costo evitado de Empresa San Martín de Porres al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido cumplir con la normativa vigente, respecto al exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus, sumado a los ingresos adicionales que obtuvo como producto de conservar este beneficio ilícito desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.

De los medios probatorios que obran en el expediente, no se cuenta con la información que permita determinar dicho beneficio. Sin embargo, la Comisión cuenta con un parámetro razonable que permite cuantificar dicho ahorro, esta presunción ha sido considerada por la Sala de Defensa de la Competencia 2 (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>31</sup>.

---

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el **Artículo 1 del Decreto Legislativo 1308**)

<sup>30</sup> Sobre la discrecionalidad de la función sancionadora de la Administración, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente: *“En efecto, es en el seno de la actuación de la Administración donde el principio de proporcionalidad cobra especial relevancia, debido a los márgenes de discreción con que inevitablemente actúa la Administración para atender las demandas de una sociedad en constante cambio, pero también, debido a la presencia de cláusulas generales e indeterminadas como el interés general o el bien común, que deben ser compatibilizados con otras cláusulas o principios igualmente abiertos a la interpretación, como son los derechos fundamentales o la propia dignidad de las personas (...)”*. Al respecto vid., Sentencia del Tribunal Constitucional del 11 de octubre de 2004, recaída en el Expediente 2192- 2004-AA /TC.

<sup>31</sup> En efecto, en la referida resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*“(…) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(…) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar*



Dicho parámetro objetivo viene a ser el costo de contratar un servicio de asesoría legal adecuado, lo cual le permitiría conocer la normativa vigente y, en consecuencia, cumplir con no exceder la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus. Según fuentes de información consultadas, el costo de contratar un servicio de asesoría legal adecuada se estima en S/ 2 774,00 soles<sup>32</sup>. Es importante mencionar que no se está afirmando que Empresa San Martín de Porres carezca de dicho servicio de asesoría legal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el costo de contratar este servicio de asesoría legal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito como consecuencia de la infracción administrativa.

De otro lado, se considerarán los ingresos adicionales que obtuvo la administrada como producto de no asumir este costo, desde la fecha de infracción hasta la fecha de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 97,03 soles<sup>33</sup>. Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 2 871,03 soles.

- (ii) **Probabilidad de detección:** la probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.

Para la determinación de la probabilidad de detección se considera la dificultad que tendrían la autoridad y los consumidores para detectar la infracción. Dado que en el sector existe una cantidad considerable de empresas, lo cual resulta en que sea materialmente imposible la fiscalización del total de operaciones que realiza esta empresa en el mercado, y que la conducta infractora sólo pudo ser detectada debido a la ocurrencia del accidente de tránsito, se considera que la probabilidad de detección es baja, por lo que corresponde asignar el valor de 25%.

68. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a Empresa San Martín de Porres con una multa de 2,7 UIT<sup>34</sup>, por infracción al artículo 19 del Código.

---

*con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."*

<sup>32</sup> Sueldo promedio de un abogado, al año 2015. Fuente: Observatorio de Educación y Empleo – Ponteencarrera.pe. Disponible en [http://www.ponteencarrera.pe/documents/12502/0/Universitario\\_CVE.pdf/9d5d0c65-ce58-4876-aa96-89283e62bca1](http://www.ponteencarrera.pe/documents/12502/0/Universitario_CVE.pdf/9d5d0c65-ce58-4876-aa96-89283e62bca1)

<sup>33</sup> Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Transporte al 2017, asciende a 8.58% anual y, su equivalente mensual, 0.69% mensual (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual:  $(1 + 8.58\%)^{1/12} - 1 = 0.69\%$ ). Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>. Para que el resultado sea estimado a valores para el Perú, se modificó la tasa de impuesto a la renta al año 2017, 29.50%.
- Monto del costo evitado, S/ 2,774.00 soles.
- Meses transcurridos desde la detección de la infracción hasta la fecha de cálculo de la multa, desde enero de 2018 hasta la fecha del cálculo de la multa (último mes culminado), junio de 2018, 5 meses.
- Ingresos adicionales:  $2,774.00 * [(1 + 0.69\%)^5 - 1] = 97.03$ .

<sup>34</sup> Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 2,871.03 / 0.25 = S/ 11,484.12 soles  
Multa en UIT = 11,484.12 / 4,150.00 = 2.7 UIT

### III.4.2. Sobre la afectación al deber de seguridad

- (i) **Daño:** el daño está representado por la exposición al riesgo injustificado o no advertido ocasionado a la seguridad de los consumidores. En este caso, Empresa San Martín de Porres presentó un exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer de la unidad vehicular de placa B0K-945. Cabe precisar que el daño resultante de la presente infracción no involucra la estimación del resarcimiento o indemnización a favor de los consumidores por el posible perjuicio ocasionado. El mencionado daño está dado por la responsabilidad administrativa del denunciado al vulnerar el deber de seguridad para proteger la integridad física y vida de las personas.

En tal sentido, con el fin de estimar el daño señalado líneas arriba se aplicará la metodología del Valor de la Vida Estadística (VVE)<sup>35</sup>, metodología de cálculo utilizada en la Resolución 159-2017/CC3 del 10 de noviembre de 2017, confirmada por Resolución 1653-2018/SPC-INDECOPI del 4 de julio de 2018, en los seguidos por la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 contra ATEM-CA S.A.C.

El VVE se define como la disposición a pagar que muestra una persona promedio por adoptar medidas de seguridad para reducir los riesgos de afectación grave o fatal a su vida. Dicho valor, a la fecha de infracción, se estima en S/ 1 705 921,36<sup>36</sup>.

Sin embargo, teniendo en cuenta que el VVE corresponde a estudios revisados que otorgan valor a casos de pérdidas de vidas humanas, es pertinente realizar una corrección de dicho valor, con la finalidad que pueda representar una aproximación al valor de la puesta en riesgo a la seguridad de los consumidores<sup>37</sup>.

<sup>35</sup> Fundamentalmente en temas de políticas públicas (Viscusi, W. Kip y Aldy, Joseph E., 2003. The Value of a Statistical Life: A critical review of market estimates throughout the World, NBER).

<sup>36</sup> Resultado de lo siguiente:

| Estudio Fuente        | Mejor estimación (US\$) (a) | Año datos | Tipo de Cambio Nominal, según año de estudio fuente (b) | IPC, según año de estudio fuente (c) | IPC fecha infracción: Enero 2018 (d) | VVE (e)                 |
|-----------------------|-----------------------------|-----------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| Miller (2000)         | 360,000                     | 1995      | 2.256   | 60.10                                | 127.59                               | S/. 1,724,184.59        |
| CISS (2009)           | 363,859                     | 2006      | 3.275   | 90.09                                | 127.59                               | S/. 1,687,658.13        |
| <b>VALOR PROMEDIO</b> |                             |           |   |                                      |                                      | <b>S/. 1,705,921.36</b> |

(a) Fuente: Ted R. Miller (2000) Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and Policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188. CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pág. 1-42.

(b) Tipo de cambio nominal (Promedio Anual). Fuente: Banco Central de Reserva.

(c) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

(d) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

(e) Resultado de (a) \* (b) \* (d) / (c)

<sup>37</sup> Se utilizará el documento «TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide» publicado por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América, en el cual se presenta un detalle de valoración de las afectaciones ocasionadas a los individuos con respecto al valor de la vida estadística. El detalle de la valoración de las lesiones se realiza tomando en consideración lo siguiente:



En consecuencia, considerando que la presente conducta infractora ocasionó un riesgo a la seguridad de los pasajeros, elevando la probabilidad de que estos pudieran sufrir un accidente de tránsito, se considera ponderar este riesgo a la seguridad de los pasajeros, asignando para ello una fracción del valor del daño al valor de la vida estadística, ajustado por la probabilidad de ocurrencia de accidentes por motivo de exceder la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus<sup>38</sup>. En consecuencia, el daño, en este extremo, asciende a S/ 4 079,19<sup>39</sup>.

| Nivel AIS | Gravedad de las lesiones | Fracción del VVE |
|-----------|--------------------------|------------------|
| AIS 1     | Menor                    | 0.003            |
| AIS 2     | Moderado                 | 0.047            |
| AIS 3     | Serio                    | 0.105            |
| AIS 4     | Grave                    | 0.266            |
| AIS 5     | Critico                  | 0.593            |
| AIS 6     | Muerte                   | 1                |

Fuente: TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide – U.S. Department of Transportation

<sup>38</sup> La proporción del daño generado por exceder la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus se construye de la siguiente manera: asignando la probabilidad de ocurrencia de los diferentes tipos de accidentes, según el nivel de gravedad generado. Según el documento «Reported Road Casualties Great Britain» (2016) publicado por el Department for Transport del Reino Unido, la cantidad de accidentes producidos por fatiga del conductor del vehículo es 1,645, donde en el 74.80% de los casos se clasificaron como leves, 21.50% como serios y 3.70% de los accidentes fueron fatales. Fuente: Reported Road Casualties Great Britain (2016), Department for Transport, pp266, Contributory factors in reported accidents by severity.

Por lo tanto, asignando estos porcentajes, correspondiente a los valores de la fracción del VVE, según el nivel de gravedad hallados en el pie de página 33, la proporción del daño generado es 0.061 (Resultado de aplicar los porcentajes de acuerdo al nivel de gravedad asignado, siguiendo la siguiente ponderación  $0.003*74.80\%+0.105*21.50\%+1*3.70\%$ )

<sup>39</sup> Estimación del daño:

| Descripción   |            | Valor           |
|---|------------|-----------------|
| Valor promedio de la Vida Estadística (VVE) al año 2018 en S/.                                    | (a)        | 1,705,921.36    |
| Proporción del daño generado  | (b)        | 0.061           |
| Probabilidad de sufrir un accidente de tránsito por cansancio o fatiga del conductor del vehículo | (c)        | 0.07%           |
| Número de consumidores afectados (pasajeros)  | (d)        | 56              |
| <b>Valor de la afectación en S/.</b>  | <b>(e)</b> | <b>4,079.19</b> |

Donde:

- (a) Valor actualizado con índice de precios al consumidor al año de comisión de infracción y al tipo de cambio vigente a la fecha de los estudios fuente. Fuente: Ted R. Miller (2000) Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188. CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pág. 1-42.
- (b) Ver pie de página 31.
- (c) Se toma como referencia la proporción de sufrir un accidente de tránsito, 14% (Fuente: Plan general "Estrategia Sanitaria Nacional de Accidentes de Tránsito" (2004). MINSA) y la cantidad de accidentes de tránsito por motivo de cansancio o fatiga del conductor, 0.5% (Fuente: IV Censo Nacional de Comisarías 2016. Instituto Nacional de Estadística e Informática). Resultado de  $14\%*0.5\%=0.07\%$ .
- (d) La cantidad de pasajeros asciende a 56. Fuente Expediente 001-2018/ILN-CPC-SIA
- (e) Estimación de la afectación al consumidor. Resultado de  $(a)*(b)*(c)*(d)$



Para valorar este daño, se debe tener en cuenta el VVE para cada una de las personas que resultaron fallecidas. En consecuencia, el daño, en este extremo, asciende a S/ 85 296 068,00 (resultado de S/ 1 705 921,36\*50<sup>40</sup>).

Asimismo, se debe considerar a las personas que heridas, utilizando para ello, un factor de corrección al VVE, puesto que el VVE corresponde a estudios revisados que otorgan valor a casos de pérdidas de vidas humanas. En consecuencia, se utiliza el documento «TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide» publicado por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América, en el cual se presenta un detalle de valoración de lesiones ocasionadas a los individuos con respecto al VEE<sup>41</sup>.

En base a la información referida en dicho documento y el reporte de personas con lesiones<sup>42</sup>, la estimación del valor de la lesión de los consumidores afectados asciende a S/ 481 069,82 (resultado de multiplicar el VVE, S/ 1 705 921,36, por el número de consumidores afectados, 6<sup>43</sup>, y el porcentaje del VVE correspondiente a la gravedad del tipo «Moderado», 0,047<sup>44</sup>).

En consecuencia, teniendo en cuenta lo anterior, el valor total del daño por poner en peligro la integridad de los consumidores asciende a: S/ 85 781 127,01 (Resultado de: 4 079,19 + 85 296 068,00 + 481 069,82).

- (ii) **Probabilidad de detección:** la probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.

Para la determinación de la probabilidad de detección se considera la dificultad que tendrían la autoridad y los consumidores para detectar la infracción. Dado que en el sector existe una cantidad considerable de empresas, lo cual resulta en que sea materialmente imposible la fiscalización del total de operaciones que realiza esta empresa en el mercado, y que la conducta infractora sólo pudo ser detectada debido a la ocurrencia del accidente de tránsito, se considera que la probabilidad de detección es baja, por lo que corresponde asignar el valor de 25%.

<sup>40</sup> Cantidad de pasajeros fallecidos. Fuente Expediente 001-2018/ILN-CPC-SIA

<sup>41</sup> Ver cuadro de nota al pie 33.

<sup>42</sup> Fuente: Expediente 001-2018/ILN-CPC-SIA. Se asume que los consumidores que aún se encontraban hospitalizados, a la fecha del reporte de personas con lesiones del tipo policontuso, tuvieron lesiones del tipo moderado.

<sup>43</sup> Cantidad de consumidores que aún se encontraban hospitalizados a la fecha del reporte de personas con lesiones. Fuente: Expediente 001-2018/ILN-CPC-SIA.

<sup>44</sup> Se asume que los consumidores que aún se encontraban hospitalizados, a la fecha del reporte de personas con lesiones, tuvieron lesiones de tipo moderado.



69. Por lo señalado, la multa a imponer ascendería a 82 608,6 UIT<sup>45</sup>; sin embargo, considerando el máximo legal que establece el Código en la imposición de sanciones<sup>46</sup>, corresponde sancionar a Empresa San Martín de Porres con una multa de 450 UIT, por infracción al artículo 25 del Código.

### III.4.3. Concurso de Infracciones

70. El artículo 246 del TUO de la LPAG recoge la figura del concurso de infracciones, estableciendo que en dichos casos se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio de que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes<sup>47</sup>.
71. En el presente caso, se verifica que las infracciones verificadas tienen el mismo sustento: el exceso en la jornada máxima diaria acumulada de conducción del chofer de la unidad siniestrada el 2 de enero de 2018, verificándose, por tanto, un concurso de infracciones; por lo que, corresponde imponer únicamente la sanción de la infracción más gravosa, que en este caso es la afectación al deber de seguridad previsto en el artículo 25 del Código (450 UIT).
72. Cabe señalar que el numeral 4 del artículo 203 del TUO de la LPAG<sup>48</sup>, establece que, para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios

<sup>45</sup> Multa = Daño / Probabilidad de detección = 85'781,271.01 / 0.25 = 343'124,868.05 soles.  
Multa en UIT = 343'124,868.05 / 4,150.00 = 82,680.6 UIT

<sup>46</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que lo sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

<sup>47</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

6. Concurso de Infracciones. - Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes.

<sup>48</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**



órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación. En ese sentido, corresponde requerir a Empresa San Martín de Porres el pago espontáneo de la multa impuesta en el presente procedimiento; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley, una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

### III.5. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

73. En tanto ha quedado acreditado que Empresa San Martín de Porres incurrió en infracción al Código, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi<sup>49</sup>.

### III.6. Sobre la remisión de copia de la resolución al Ministerio de Transporte y Comunicaciones y al Gobierno Regional de Lima

74. Finalmente, se remite copia de la presente resolución al Ministerio de Transportes y Comunicaciones y al Gobierno Regional de Lima para que, de considerarlo pertinente, actúen de acuerdo al ámbito de sus competencias.

## IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** sancionar a Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A. con una multa de 450 UIT por infracción a los artículos 19 y 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado un exceso en la jornada máxima diaria de conducción del chofer del bus siniestrado el 2 de enero de 2018.

**SEGUNDO:** archivar el procedimiento iniciado a Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A. por posible infracción a los artículos 19 y 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría transportado en su unidad vehicular de placa B0K-954, siniestrada el 2 de enero de 2018, una cantidad de pasajeros mayor a la capacidad permitida de asientos, debido a que no se ha verificado el exceso imputado.

**TERCERO:** ordenar a Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A., en calidad de medidas correctivas, que cumpla, inmediatamente notificada la presente resolución, con lo siguiente:

---

#### Artículo 203.- 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 espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>49</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

#### Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.



- (a) poner a disposición de los consumidores, cuando estos lo requieran, información sobre los conductores asignados al servicio de transporte contratado por ellos, esto es, sus datos de identificación y las horas de conducción realizadas en las últimas 24 horas.
- (b) colocar el aviso de información, integrante de la presente resolución, en el lugar más visible del interior de todas sus unidades de transporte de pasajeros, así como en los lugares de alto tránsito de sus terminales terrestres, por el lapso de 1 año.

Asimismo, Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado ante la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, bajo apercibimiento de imponerle, sin necesidad de remitir una comunicación previa, una multa coercitiva no menor de 3 UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** disponer la inscripción de Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida.

**QUINTO:** informar a Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A. que la multa impuesta<sup>50</sup> será rebajada en 25% si la administrada consiente la resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente, conforme a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>51</sup>.

**SEXTO:** requerir a Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

**SÉPTIMO:** remitir copia de la presente resolución al Ministerio de Transportes y Comunicaciones y al Gobierno Regional de Lima para que, de considerarlo pertinente, actúen de acuerdo al ámbito de sus competencias.

**OCTAVO:** informar a Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A., que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por

<sup>50</sup> Utilizando el Código CUM que figura en la respectiva cédula de notificación podrá realizar el pago de su multa en:

- Cajas del Indecopi ubicadas en Calle De La Prosa N° 104, San Borja.
- Cuentas INDECOPI-MULTAS en el Banco de Crédito del Perú.
- Vía Internet por [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)

<sup>51</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 113.-** La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1-2018/ILN-CPC-SIA

este colegiado es el de apelación<sup>52</sup>. Cabe señalar, que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de 15 días hábiles<sup>53</sup>, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>54</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: Diana Angélica Tamashiro Oshiro, Nancy Aracelly Laca Ramos, Ernesto Alonso Calderón Burneo y Roger Arturo Merino Acuña.**

**DIANA ANGÉLICA TAMASHIRO OSHIRO**  
**Presidenta**

<sup>52</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 38.-** El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. (...). La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado (Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 septiembre 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano).

<sup>53</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (NORMA PUBLICADA EL 20 DE MARZO DE 2017)**  
**Artículo 216. Recursos administrativos**  
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, (...).

<sup>54</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (NORMA PUBLICADA EL 20 DE MARZO DE 2017)**  
**Artículo 220.- Acto firme**  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 1-2018/ILN-CPC-SIA

## ATENCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi sede Lima Norte, a través de la Resolución 595-2018/ILN-CPC del 19 de julio de 2018, le informamos que Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A. no debe exceder la jornada máxima de conducción establecida por el marco normativo vigente para los conductores de unidades de transporte terrestre de pasajeros.

En el caso en particular, la Comisión ha ordenado a Empresa de Transportes San Martín de Porres S.A., que cumpla, de manera inmediata, con poner a disposición de los consumidores, cuando estos lo requieran, información sobre los conductores asignados al servicio de transporte contratado por ellos, esto es, sus datos de identificación y las horas de conducción realizadas en las últimas 24 horas.

*Cualquier consulta o reclamo le solicitamos dirigirse a la  
Sede Norte del Indecopi ubicada en la Av. Carlos Izaguirre 988-990,  
Urb. Las Palmeras, Los Olivos, o llamar a los teléfonos  
2247777 o 0800-44040 desde provincias*

