

**RESOLUCIÓN FINAL N° 567-2019/INDECOPÍ-CUS**

PROCEDENCIA : CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
ADMINISTRADO : WAYNA MUNDO EXPLORERS E.I.R.L.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER GENERAL DE SEGURIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: *Declarar la responsabilidad administrativa de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L. por infracción del artículo 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el 13 de septiembre de 2018, el sprinter que transportaba pasajeros en la ruta Cusco – Quillabamba (Kilometro 196, sector denominado Huamanmarka), sufrió un accidente; y dicho administrado no ha acreditado que dicha afectación obedeciera a causas no imputables.*

SANCIÓN:
129.64 UIT¹ Por infracción del deber general de seguridad

Cusco, 22 de noviembre de 2019

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que desarrolla la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Secretaria Técnica), se tomó conocimiento -a través de redes sociales- que, en fecha 13 de septiembre de 2018, un sprinter que cubría la ruta Cusco – Quillabamba, con placa de rodaje X5I-963, habría sufrido un accidente en el kilómetro 196 de la referida carretera, en el sector denominado Huamanmarka aproximadamente a las 12:30 horas; como consecuencia del referido accidente habrían existido 17 consumidores heridos.
2. Mediante Carta N° 132-2018/FIS-INDECOPÍ-CUS de fecha 14 de septiembre de 2018, dirigida a la empresa Wayna Mundo Explorers Empresa Individual de Responsabilidad Limitada se requirió información respecto del referido accidente, detallada de la siguiente manera:

(...)

- a. *Presentar copia del manifiesto de pasajeros que abordaron el referido ómnibus.*

¹ **Código Único de Multa (CUM): 20190000012669**



- b. *Informar de qué manera ocurrieron los hechos y las causas por las cuales se suscitó el accidente en fecha 13 de septiembre de 2018 (acreditar con documentación).*
- c. *Informar documentalmente las medidas y/o acciones que adoptó su representada respecto del accidente suscitado con este vehículo.*
- d. *Informar documentalmente, el detalle de los pasajeros heridos con la indicación de los daños que habrían sufrido, en cada caso; y de corresponder el detalle de los pasajeros que habrían fallecido.*
- e. *Informar documentalmente las acciones que tomó su representada frente a los pasajeros del vehículo accidentado que hubiesen resultado heridos y fallecidos.*
- f. *Adjuntar copia del SOAT, del certificado de inspección técnica vehicular, y de la licencia de conducir del conductor, del vehículo que sufrió el accidente en fecha 13 de septiembre de 2018.*
- g. *Informar documentalmente el detalle de las atenciones médicas realizadas a los pasajeros afectados, precisando nombre completo, y tipo de atención en cada caso, así como la forma de pago o cobertura, de corresponder.*
- h. *Presentar cualquier otra información que permita esclarecer los hechos investigados.*

(...)

2. En fecha 20 de septiembre de 2018, la empresa Wayna Mundo Explorers Empresa Individual de Responsabilidad Limitada presentó un escrito de descargos y solicitó ampliación de plazo para presentar información adicional, solicitud que fue concedida mediante Carta N° 134-2018/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 21 de septiembre de 2018.
3. En fecha 21 de septiembre de 2018, se remitió la Carta N° 133-2018/FIS-INDECOPI-CUS dirigida a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., con la finalidad de recabar información respecto del accidente ocurrido, con el siguiente detalle:

(...)

- a. *Informar si su representada ha contratado con la empresa Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., un SOAT, y la vigencia del mismo.*
- b. *Informar documentalmente las medidas y/o acciones que adoptó su representada respecto de la activación del referido seguro ante el accidente suscitado.*
- c. *Alcanzar cualquier otra información que consideren relevante para la investigación.*

(...)

4. Al respecto, La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., mediante escrito de fecha 02 de octubre de 2018, solicitó ampliación de plazo para presentar información adicional, solicitud que fue concedida mediante Carta N° 150-



2018/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 02 de octubre de 2018; asimismo se precisa que, la información fue proporcionada mediante escrito de fecha 15 de octubre de 2018.

5. Mediante Oficio N° 028-2018/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 14 de septiembre de 2018 dirigido a la Comisaria de Huyro, se solicitó proporcionar copia del acta de constatación policial de fecha 13 de septiembre de 2018, así como se brinden copias de todos los documentos emitidos respecto del accidente antes señalado, con la finalidad de realizar las acciones de prevención y fiscalización de lo dispuesto en la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el marco de nuestra competencia. Dicho requerimiento fue atendido mediante Oficio N° 821-2018-VII-MACRO REGPOL/RP CUSCO/DIVOPUS-LC/CPNP HUYRO-SIAT, en el cual se adjuntó el Informe Policial N° 20-2018-MACRO REGPOL/RP CUSCO-DIVOPUS-LC/CPNP. H. Siat, recibido en la Oficina Regional del Indecopi de Cusco el 07 de enero de 2019.
6. Al respecto, mediante Informe N° 015-2019/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 17 de mayo de 2019, en base a la información recogida durante la referida investigación, se concluyó que correspondía iniciar un procedimiento administrativo sancionador de oficio por presuntas infracciones a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
7. Mediante Resolución N° 01, de fecha 23 de mayo de 2019; la Secretaría Técnica inició el procedimiento sancionador de oficio contra Wayna Mundo Explorers E.I.R.L. por presunta infracción del artículo 25° del Código, en tanto:
 - (i) El vehículo de placa X5I-963 que transportaba a pasajeros en fecha 13 de septiembre de 2018 en la ruta Cusco – Quillabamba, habría sufrido un accidente de tránsito.
8. Por otra parte, el denunciado Wayna Mundo Explorers Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, pese a ser notificado mediante acta de notificación, en fecha 03 de junio de 2019, no presentó ningún escrito de defensa respecto del hecho imputado como infractor.
9. Mediante Memorándum N° 544-2019/CPC-INDECOPI-CUS, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco solicitó el apoyo para el cálculo de la multa, ante ello, a través del Informe N° 141-2019/GEE, la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, envió el informe técnico sobre el caso en concreto, mediante el cual concluye que el daño generado a los 17 pasajeros afectados por el accidente de fecha 13 de septiembre de 2018, asciende a S/ 544 524.98 (quinientos cuarenta y cuatro mil quinientos veinticuatro con 98/100 soles).



10. Mediante Informe Final de Instrucción N° 038-2019/CPC-INDECOPÍ-CUS, de fecha 29 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, arribó la conclusión de recomendar se declare la responsabilidad administrativa a Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., en el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado por infracción del artículo 25° del Código, ante ello se recomendó sancionar a la empresa Wayna Mundo Explorers E.I.R.L. con una multa de 129.64 UIT.
11. En fecha 05 de noviembre de 2019, mediante Resolución N° 02, la Secretaria Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, resolvió poner en conocimiento de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., el Informe Final de Instrucción N° 038-2019/CPC-INDECOPÍ-CUS, para que en plazo improrrogable de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de notificado, presente las observaciones que considere pertinentes. Del mismo modo se trasladó el Informe N° 141-2019/GEE.
12. Ante ello, en fecha 12 de noviembre de 2019, el señor Orlando Ccollana Gonzales, quien refirió ser representante de la empresa Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., presentó un escrito en la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, mediante el cual, realizó observaciones al Informe Final de Instrucción N° 038-2019/CPC-INDECOPÍ-CUS, en los siguientes extremos;
 - a. Que la multa recomendada por la Secretaria Técnica deberá ser anulada, en tanto no existe alguna queja por parte de los usuarios, en relación con el accidente suscitado el pasado 13 de septiembre de 2018.
 - b. Que como proveedor, la empresa Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., tiene condición de microempresa, lo cual debe ser consignado para el cálculo de la multa.
 - c. Finalmente, al escrito presentado adjuntó los documentos del vehículo en regla y operatividad (tarjeta de propiedad, tarjeta de circulación de MTC y la revisión técnica en la fecha del accidente), documento de peritaje del vehículo y de mantenimiento de vehículo, y un documento denominado "Transacción extrajudicial" celebrado entre los pasajeros afectados, el representante de la Agencia de Viajes Grupo Perú, señor Ruben Bautista Franco Quispe y el señor Orlando Ccollana Gonzales como representante de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L.
13. Mediante Resolución N° 03 de fecha 13 de noviembre de 2019, se solicitó al señor Orlando Ccollana Gonzales que en el plazo de 02 días hábiles, cumpla con presentar la documentación que acrediten su representación sobre Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., de igual modo se requirió precisar su domicilio procesal en la circunscripción de Cusco, y finalmente se reiteró el requerimiento realizado mediante Resolución N° 01 de fecha 23 de mayo de



2019, en relación a sus ingresos para su acreditar su condición de microempresa.

14. Finalmente, esta última Resolución N° 03 fue notificada válidamente a la empresa Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., 15 de noviembre de 2019, sin embargo, no se ha presentado algún escrito que adjunte la documentación solicitada.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

15. Es materia del presente determinar:

- (ii) Si Wayna Mundo Explorers E.I.R.L. ha infringido el artículo 25° del Código; en tanto no habría cumplido con su deber general de seguridad debido a que el vehículo que transportaba pasajeros en fecha 13 de septiembre de 2018 en la ruta Cusco - Quillabamba (Kilometro 196 en el sector denominado Huamanmarka), sufrió un accidente de tránsito; y,
- (iii) Cuál sería la sanción a imponerse, de comprobarse la responsabilidad administrativa de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el deber general de seguridad

16. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú² señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores el Código reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.
17. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³. Por su parte, el artículo 19° de dicho cuerpo legal⁴,

² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

³ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de



establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

18. En esa misma línea, el artículo 25 del Código⁵ determina que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
19. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha resaltado que el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
20. Siendo así, lo que un consumidor espera dependerá de lo previsto en la ley (garantía legal), lo pactado en el contrato (garantía expresa) o los fines y usos previsible para los que normalmente se adquiere el producto o servicio en el mercado (garantía implícita).
21. En el caso concreto, no es materia de discusión que el vehículo sprinter de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L. que trasladaba pasajeros en la ruta Cusco - Quillabamba (Kilometro 196 en el sector denominado Huamanmarka) el 13 de septiembre de 2018, sufrió un accidente de tránsito; sino que se discute si dicho acontecimiento constituye una infracción al deber general de seguridad, tomando en cuenta el riesgo configurado por las acciones y/u omisiones del proveedor al momento de prestar el servicio de transporte, teniendo como consecuencia una afectación a la seguridad y salud de los pasajeros.
22. Al respecto, conforme lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la

un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁴ LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. - El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ LEY Nº 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.

prueba⁶; la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en este caso de la siguiente manera:

- (i) *Acreditación del defecto*: corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) *Imputación del defecto*: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), porque no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor, porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque la falta de idoneidad se debió a la existencia de hechos ajenos no imputables a éste; como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.
23. Cabe precisar que, según la carga probatoria explicada por la Sala, corresponde invertir la carga de la prueba a fin de que el proveedor denunciado, acredite, por estar en mejor posición para ello por la actividad que realiza y por el conocimiento especializado que cuenta, que dicho defecto no le es imputable.
24. En ese sentido, la atribución de la responsabilidad se funda en que, quien alega un hecho debe probarlo, por tanto, no siendo materia de controversia la ocurrencia del accidente descrito, sigue invertir la carga probatoria sobre el proveedor, quien tendrá la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta del deber general de seguridad del servicio de transporte prestado; porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor.
25. Sin perjuicio de lo anterior se advierte que, en el expediente obra el Informe Policial N° 20-2018-VII-MACRO REGPOL/RP.CUSCO-DIVOPUS-LC/CPMP. Siat de fecha 07 de diciembre de 2018, en el que señala en el extremo del resumen de los hechos que, según las declaraciones recabadas de los pasajeros refirieron que desde el momento que el conductor partió de la ciudad de Cusco, conducía a excesiva velocidad, pese a que le increparon estas maniobras, el conductor continuó manejando aceleradamente, por lo que al ingresar a la curva, el conductor no pudo controlar el vehículo, lo que produjo la volcadura dando vueltas de campana hasta llegar al cauce del río

⁶ Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

“Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.”



de Huamanmarca, ante el accidente suscitado, fueron los mismos pasajeros que salieron del vehículo sin recibir ningún tipo de ayuda por parte del conductor, el mismo que no se encontraba en el vehículo, además de ello, los pasajeros habían sufrido la pérdida de dinero y pertenencias.

26. Por otro lado, se tiene el factor determinante del accidente de tránsito según Informe Policial N° 20-2018-VII-MACRO REGPOL/RP.CUSCO-DIVOPUS-LC/CPMP. Siat de fecha 07 de diciembre de 2018 que, *“la acción imprudente de conductor de la UT – 1, quien conducía su vehículo a una velocidad mayor a lo razonable y prudente para las condiciones de transitabilidad existentes en la vía (configuración curva de la vía), no habiendo considerado los riesgos presentes”*; condición que debió valorar y reducir su velocidad.
27. De lo expuesto, se tiene acreditado la existencia del defecto en el servicio de transporte brindado por la denunciada, por lo tanto, para evaluar si la actuación de la denunciada cumplió con el deber general de seguridad resulta necesario analizar si los hechos materia de procedimiento se produjeron como consecuencia de causas que no le eran atribuibles, en cuyo caso debe eximirse de responsabilidad o si por el contrario corresponden a causas imputables.
28. Al respecto, la denunciada pese a ser notificada en fecha 03 de junio de 2019, no presentó ningún escrito de defensa del hecho imputado, en relación a la falta de idoneidad en la prestación de sus servicios, en tanto el vehículo de placa X5I-963 que transportaba a pasajeros en fecha 13 de septiembre de 2018 en la ruta Cusco – Quillabamba, habría sufrido un accidente de tránsito.
29. Sin perjuicio de ello, en fecha 12 de noviembre de 2019, el señor Orlando Ccollana Gonzales, quien refirió ser representante de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., presentó un escrito realizando las observaciones al Informe Final de Instrucción N° 038-2019/CPC-INDECOPI-CUS, ante ello, si bien no se cumplió con la subsanación de los poderes de representación, este Colegiado considera valorar de oficio del escrito presentado, para lo cual se argumentará en los extremos observados del Informe Final de Instrucción:
 - a. Sobre la anulación de la multa en tanto no existió queja alguna por los pasajeros del accidente del 13 de septiembre de 2018; este Colegiado concluye en informar al señor Orlando Ccollana Gonzales que, las actuaciones posteriores de queja o reclamo por parte de los consumidores, conlleva la protección particular de cada caso en concreto que el consumidor desee iniciar, sin embargo, el Indecopi, por la facultades que la Ley le confiere tiene la potestad de iniciar un procedimiento administrativo sancionador ante cualquier suceso que afecte los intereses de los consumidores de manera colectiva o particular, lo cual en este procedimiento se ha visto reflejado por el accidente ocurrido en la ruta Cusco – Quillabamba, por lo que la

ausencia de presentación de quejas o reclamos por parte de los consumidores no exime la responsabilidad por el hecho infractor materia de procedimiento.

- b. Finalmente, adjunta en el escrito presentado, los documentos del vehículo en regla y operatividad (tarjeta de propiedad, tarjeta de circulación de MTC y la revisión técnica en la fecha del accidente), documento de peritaje del vehículo y de mantenimiento de vehículo, por lo que este Colegiado considera importante realizar un análisis de cada uno de dichos medios probatorios;

Cuadro N° 01

MEDIO PROBATORIO	ANALISIS
<ul style="list-style-type: none">• Certificado de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT 2017.• Tarjeta de Identificación Vehicular – SUNARP• Tarjeta Unica de Circulación TUC N° 6574166• Peritaje de Revisiones técnicas y constatación de daños materiales por accidentes de tránsito.	<p>Dichos medios probatorios solo acreditan que, el vehículo de la denunciada de placa de rodaje X5I-963 se encontraba habilitado para la prestación del servicio de transporte de personas en la referida ruta, el cual ha sido expedido por las autoridades competentes.</p> <p>Por lo tanto, el hecho que el vehículo siniestrado cuente con la referida autorización, no permite acreditar aun indiciariamente que la causa que originó el accidente de tránsito resultaba ser ajena al control de la denunciada, sumado a ello se tiene que en el informe emitido por la policía ha concluido que las causas del accidente se han producido por “la acción imprudente del conductor en tanto se encontraba manejando en exceso de velocidad”, circunstancia que no constituye un evento extraño a la esfera de control de la denunciada.</p>
<p>Documento denominado “Transacción Extrajudicial”, celebrado entre los pasajeros, el representante de la Agencia de Viajes Grupo Perú, señor Ruben Bautista Franco Quispe y el señor Orlando Ccollana Gonzales como representante de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L.</p>	<p>Este Colegiado corresponde informar al proveedor denunciado que, el hecho que la denunciada haya cumplido diligentemente con su deber como proveedor de manera posterior al accidente como auxiliar a los pasajeros, trasladarlos a centros médicos, que cuente con un plan frente a accidentes, entre otras acciones no implica en modo alguno una eximente de responsabilidad, puesto que la afectación causada a la vida y salud de sus consumidores resulta irreparable, en tanto que no hubiera realizado estas actuaciones de atenciones médicas y demás, si el hecho principal del traslado de los pasajeros se hubiera realizado con la aplicación del deber de seguridad correspondiente, por otro lado, cabe resaltar que, el documento de transacción extrajudicial celebrado “entre las partes” no consigna la firma de ninguno de los pasajeros víctimas del accidente del pasado 13 de septiembre de 2018, lo cual no puede ser valorado como una transacción como tal, en tanto no se visualiza la conformidad de alguno de los afectados con lo redactado en el documento en mención.</p>

39. Por lo expuesto, ha quedado acreditado que Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., brindó un servicio de transporte incumpliendo con su deber general de seguridad, en tanto, el hecho materia de procedimiento se produjo como consecuencia de causas atribuibles a la denunciada, debido a que estas se encontraban dentro de la esfera de control.



40. En este punto la Comisión considera importante precisar que, la conducta infractora imputada a Wayna Mundo Explorers E.I.R.L. -falta del deber general de seguridad, en la prestación del servicio de transporte- se fundamenta en el siniestro que protagonizó el vehículo sprinter de su propiedad que recorría la ruta Cusco – Quillabamba (Kilometro 196 en el sector denominado Huamanmarka), es decir, que el hecho infractor materia de análisis versa sobre la afectación causada a la vida y la salud de los consumidores de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L. que contrataron sus servicios el 13 de septiembre de 2018.
41. Es preciso indicar que, un proveedor dedicado a actividades relacionadas al transporte de personas debe tener la diligencia necesaria, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, para preservar la vida e integridad de sus usuarios, siendo que, en los casos relacionados a accidentes de tránsito, los bienes jurídicos tutelados son precisamente “la vida” y “la salud”, derechos fundamentales reconocidos constitucionalmente.
42. Al respecto ha quedado acreditado que, no actuó diligentemente en la prestación de sus servicios en tanto conforme el informe emitido por la Policía, esta arribó a la conclusión que “la acción imprudente del conductor de la UT-1, quien conducía su vehículo a una velocidad mayor a la razonable y prudente para las condiciones de transitabilidad existentes en la vía”, de allí que dicha circunstancia que generó el accidente de tránsito se encontraba dentro de la esfera de control de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., en este punto esta Comisión considera importante señalar que, estas maniobras realizadas se consideran riesgos que se deben valorar por el proveedor denunciado para que de esta manera pueda reducir su velocidad en el servicio que presta de transporte de pasajeros, por lo tanto, no existe ruptura del nexo causal que lo exima de responsabilidad.
43. Consiguientemente lo expuesto, conforme el desarrollo de la presente resolución corresponde declarar la responsabilidad administrativa de la empresa Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., por infracción del artículo 25° del Código.

III.2. Sobre la graduación de la sanción a imponerse

44. El artículo 110° del Código, establece que las infracciones a dicha Ley podrán ser calificadas como leves, graves y muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias criterios que deben ser considerados al momento de graduar las sanciones, sin perjuicio de las medidas correctivas reparadoras y complementarias que ordene la Comisión y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder⁷.

⁷ LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 110.- Sanciones administrativas



45. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es; en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
46. Por su parte el artículo 112° del Código⁸ establece que, al momento de determinar la gravedad de la infracción y aplicar la multa correspondiente,

El INDECOPÍ 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 INDECOPÍ, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código. Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el INDECOPÍ y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

⁸ LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.



debe seguirse determinados criterios y tomar en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes especiales.

47. En el presente caso se ha establecido la responsabilidad administrativa por la conducta infractora imputada, por lo que es pertinente referir el informe técnico a la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, actuado con la finalidad de contar con mayores elementos técnicos para determinar la sanción a imponerse, del que resulta una metodología de cálculo que considera el daño de la infracción.
48. Así el daño resultante de la infracción, que está determinado por la defraudación de la legítima expectativa de los consumidores, quienes contrataron el servicio de transporte terrestre esperando que el proveedor actúe en forma diligente, y los traslade desde su lugar de origen hasta su destino sin ningún inconveniente.
49. Al respecto se debe de tener en cuenta la (i) afectación potencial a la seguridad de los usuarios por el accidente denominado daño potencial y el (ii) daño que efectivamente el accidente infringió a los 17 usuarios que tuvieron lesiones denominado daño efectivo que se desarrolla a continuación.

(i) Daño Potencial

- El cálculo del potencial daño a la seguridad de los consumidores a causa de un accidente valora el daño a la vida desde una óptica económica, considerando que este daño no es patrimonial incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad de los consumidores en su dimensión física o psíquica. En el presente caso, este factor no fue tomado en cuenta en tanto no se reportaron pasajeros ilesos.

(ii) Daño Efectivo

- El daño causado a los 17 pasajeros que tuvieron lesiones a causa del accidente del sprinter de la denunciada, esta estimación considera la gravedad de las lesiones de cada uno de los 17 pasajeros efectivamente afectados, el valor promedio en soles del valor de Vida Estadística (VVE) a septiembre de 2018, y la fracción del VVE para lesiones moderadas y graves.

-
- b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular



- Así, se debe tener en cuenta que la gravedad de las lesiones de cada uno de los pasajeros heridos según la información proporcionada en el Informe Policial⁹, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Resultado	Detalle	N° Pasajeros
Menor	Heridos leves: policontusos, contusiones y otros.	16
Grave	Trauma cervical, policontusa, fractura de mano.	1
Total		17

- En este punto la Comisión considera pertinente precisar que, de acuerdo a la definición de la Real Academia de la Lengua Española, contusión viene a ser el daño que recibe alguna parte del cuerpo por golpe que no causa herida exterior, por lo tanto, en aplicación de dicha definición, si bien los pasajeros afectados sufrieron golpes en la tórax, espalda, a nivel lumbar, ceja, cabeza; sin embargo, estos no causaron heridas exteriores, por lo expuesto este Colegiado ha considerado determinar que dichas lesiones son menores.
- En el caso de la fractura, la Comisión considera pertinente precisar que, de acuerdo a la definición de la Real Academia de la Lengua Española, fractura en el ámbito médico viene a ser la rotura de un hueso, por lo tanto, en aplicación de dicha definición, los pasajeros afectados por fractura en pierna, nasal y brazo, corresponde determinar dicha lesión como moderada.
- En el caso del traumatismo, la Comisión considera pertinente precisar que, de acuerdo a la definición de la Real Academia de la Lengua Española, traumatismo en el ámbito médico viene a ser una lesión duradera producida por un agente mecánico, generalmente externo; además la misma persona sufrió una fractura, que, de acuerdo a la definición de la Real Academia de la Lengua Española, fractura en el ámbito médico viene a ser la rotura de un hueso por lo tanto. Por tanto, en aplicación de dichas definiciones, a la pasajera afectada con trauma cervical y fractura de mano se la consideró con lesiones graves.
- Al respecto del Informe N° 141-2019/GEE emitido por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, que obra en el expediente administrativo, esta realizó el análisis al respecto (páginas 3 y 4 del referido informe) y arribó a la conclusión que estima que el

⁹ Página 164, 165 y 166 del expediente.



daño efectivo producto de la conducta infractora de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., corresponde a S/. 544 524.98.

50. Por lo expuesto, la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi estimó que el daño total producto de la infracción cometida por Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., aproximado como el daño efectivo asciende a S/. 544 524.98.
51. Además, se debe considerar:
- La gravedad de la conducta infractora detectada, consistente en que como producto de la falta del deber general de seguridad en el servicio prestado se ha tenido la afectación a la salud de consumidores que contrataron el referido servicio de transporte; por lo tanto, la gravedad se encuentra directamente relacionada con la salud y la integridad de los consumidores, bienes jurídicos de altísimo valor.
 - Los efectos negativos en el mercado que la conducta de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L. pudiera ocasionar entre los consumidores, situación que haría peligrar la confianza del público en la prestación de servicios de transporte.
 - La Probabilidad de detección: es máxima en tanto se puede tomar conocimiento de la conducta infractora mediante información proporcionada por terceros como en el caso en concreto medios de comunicación.
52. Por otro lado, en el escrito presentado por el señor Orlando Ccollana Gonzales, solicitó se tenga en cuenta la condición de microempresa de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L. para ser consignada en el cálculo de la multa, ante ello este Colegiado refiere que mediante Resolución N° 01 de fecha 23 de mayo de 2019 y Resolución N° 03 de fecha 13 de noviembre de 2019, se ha requerido al proveedor denunciado que cumpla con presentar los documentos que acrediten su condición de microempresa, lo cual se verá expresado en el volumen de sus ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas su actividades económicas, con la finalidad de que dicha condición pueda ser considerada en la sanción a ser impuesta; sin embargo, aun siendo notificados correctamente y transcurridos el plazo establecido, Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., no ha cumplido con presentar la documentación requerida, por lo cual, no corresponde aplicar el límite de Microempresa al que se refiere el Código.
53. Por tanto, corresponde imponer a Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., una multa ascendente a 129.64 UIT (Ciento Veintinueve Punto Sesenta y Cuatro Unidades Impositivas Tributarias).

**IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN**

PRIMERO: Declarar la responsabilidad administrativa de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L. por infracción del artículo 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el 13 de septiembre de 2018, el sprinter que transportaba pasajeros en la ruta Cusco – Quillabamba (Kilometro 196 en el sector denominado Huamanmarka) sufrió un accidente; y dicho administrado no ha acreditado que dicha afectación obedeciera a causas no imputables.

SEGUNDO: Sancionar a Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., con una multa de 129.64 UIT¹⁰ (Ciento Veintinueve Punto Sesenta Y Cuatro Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹¹.

TERCERO: Disponer la inscripción de Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹².

¹⁰ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de **Código Único de Multa N° 20190000012669** para identificar la multa.

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205° del TUO la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos debe requerirse al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación a su cargo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable; por lo que se requiere al administrado sancionada, el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas mediante la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que las mismas serán puestas en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga, en caso de incumplimiento.

¹¹ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

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

¹² LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 013-2019/CPC-INDECOPÍ-CUS-SIA

CUARTO: Informar a Wayna Mundo Explorers E.I.R.L., que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. Cabe señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 218.2° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho recurso deberá ser presentado ante esta Comisión en un plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.

Con la intervención de los señores comisionados: Helard Mauricio Mujica Caveró, Rocío de María Vignes Pareja y Maurice Pacheco Niño de Guzmán.

HELARD MAURICIO MUJICA CAVERO
Presidente

La información del registro es de acceso público y gratuito.

M-CPC-06/01

16/16

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

Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 0800 4 40 40 opción 6 – 01-2247777 opción 6

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