RESOLUCIÓN FINAL Nº 565-2019/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
ADMINISTRADO : CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER GENERAL DE SEGURIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: Declarar la responsabilidad administrativa de CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C. por infracción del artículo 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el vehículo que transportaba a pasajeros en fecha 24 de abril de 2018 en la ruta Aguas Calientes – Ciudadela de Machupicchu (carretera Hiram Bingham), habría sufrido un accidente de tránsito; y dicho administrado no ha acreditado que dicha afectación obedeciera a causas no imputables.

SANCIÓN:
40 UIT[1] 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 24 de abril de 2018, el ómnibus de Consettur Machupicchu S.A.C. que cubría la carretera Hiram Bingham, habría sufrido un accidente de tránsito -ómnibus se habría empotrado contra un cerro- dejando turistas con heridas leves.

2. Mediante Carta N° 062-2018/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 25 de abril de 2018, dirigida a Consettur Machupicchu S.A.C. se requirió información respecto del referido accidente, detallada de la siguiente manera:

(…)
1. *Presentar los documentos que acrediten su inscripción en Registro Públicos, así como las facultades de representación de su representante legal y/o declaración jurada en tal sentido; y presentar el comprobante de información registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT.*
2. *Placa del vehículo que prestaba el servicio de transporte en la carretera Hiram Bingham en fecha 24 de abril de 2018, que sufrió el accidente.*

[1] **Código Único de Multa (CUM): 20190000012663**

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

3. *Presentar copia del manifiesto de pasajeros que abordaron el referido ómnibus.*
4. *Informar de qué manera ocurrieron los hechos y las causas por las cuales se suscitó el accidente en fecha 24 de abril (acreditar con documentación).*
5. *Informar documentalmente las medidas y/o acciones que adoptó su representada respecto del accidente suscitado con este vehículo.*
6. *Informar documentalmente las acciones que tomo su representada frente a los pasajeros heridos.*
7. *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 24 de abril de 2018.*
8. *Presentar cualquier otra información que permita esclarecer los hechos investigados.*

(…)

3. En fecha 11 de mayo de 2018, Consettur Machupicchu S.A.C. presentó un escrito solicitando ampliación de plazo para presentar sus descargos, solicitud que fue concedida mediante Carta N° 064-2018/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 15 de mayo de 2018.

4. En fecha 22 de mayo de 2018, Consettur Machupicchu S.A.C. presentó escrito de descargos referido a la información requerida mediante la Carta N° 062-2018/FIS-INDECOPI-CUS.

5. Al respecto, mediante Informe N° 013-2019/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 Nº 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

6. En el caso de Consettur Machupicchu S.A.C., se verificó que habría incurrido en la siguiente presunta infracción:

   (i) El vehículo que transportaba a pasajeros en fecha 24 de abril de 2018 en la ruta Aguas Calientes – Ciudadela de Machupicchu (carretera Hiram Bingham), habría sufrido un accidente de tránsito.

7. Mediante Resolución N° 01 de fecha 23 de mayo de 2019 se inició un procedimiento administrativo sancionador contra Consettur Machupicchu S.A.C., por presunta infracción al artículo 25° del Código, al respecto se precisa que, dicha resolución fue válidamente notificada en fecha 30 de mayo de 2019.

8. En fecha 26 de septiembre de 2019, la Secretaría Técnica solicitó apoyo para cálculo de multa respecto del hecho imputado como infracción, mediante Memorándum N° 520-2019/CPC-INDECOPI-CUS dirigido a la Gerencia de Estudios Económicos.

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

9. En fecha 03 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica remitió información mediante Memorándum N° 541-2019/CPC-INDECOPI-CUS dirigido a la Gerencia de Estudios Económicos, con el siguiente detalle:

(…)
- *Cantidad total de pasajeros a quienes se les brindo el servicio es 29 pasajeros (se adjunta manifiesto, en 01 folio).*
- *Cantidad de pasajeros que resultaron heridos en total 16 pasajeros (se adjunta Informe N° 028-2018-RAGG/JO-CMSAC de fecha 24 de abril de 2018, en 02 folios)*
- *Cantidad de pasajeros que resultaron ilesos: En total 13 pasajeros.*
- *Cantidad de pasajeros fallecidos: Ninguno*
- *Calificación de la gravedad, siendo la siguiente escala:*
    - *14 pasajeros con lesiones serias.*
    - *02 pasajeros con lesiones graves. (Informe N° 46—ZCM-JDCP-CMSAC-2018, en 03 folios).*

10. En fecha 15 de febrero de 2018, la Gerencia de Estudios Económicos emitió el Informe N° 139-2019/GEE mediante el cual en respuesta a lo solicitado por la Secretaría Técnica y a partir de la información que obra en el expediente administrativo sancionador, la referida Gerencia estimó que, el daño total generado por la presunta infracción acontecida por Consettur Machupicchu S.A.C., precisando el daño generado a los 27 pasajeros afectados por el accidente, asciende a S/. 220 590.95.

11. Mediante Informe Final de Instrucción N° 037-2019/CPC-INDECOPI-CUS de fecha 25 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica arribó a la conclusión de declarar la responsabilidad administrativa de Consettur Machupicchu S.A.C. en el procedimiento administrativo sancionador iniciado por infracción del artículo 25° del Código, y recomendó sancionarla con una multa total 52.52 UIT.

12. El 14 de noviembre de 2019, mediante Resolución Nº 02 la Secretaria Técnica, resolvió poner en conocimiento de Consettur Machupicchu S.A.C., el referido informe; para que en el plazo improrrogable de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de notificado, presente las observaciones que estime convenientes, asimismo, puso en conocimiento el Informe N° 139-2019/GEE de fecha 15 de octubre de 2019, emitido por la Gerencia de Estudios Económicos.

13. En fecha 14 de noviembre de 2019, Consettur Machupicchu S.A.C. presentó su escrito de observación al informe final de instrucción, alegando lo siguiente:

(i) En el punto 17 y 18 se puede advertir que existe una valoración subjetiva de los medios probatorios ofrecidos, en tanto solo toma en consideración el Informe N° 007-208-WBQ-MECA-CMSAC de fecha 24 de abril de 2018 emitido por el señor Walter Baca Quispe, mecánico de la empresa, quien tras realizar las inspecciones a la unidad accidentada

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

en dicho informe señaló *"(…) procedía a realizar la inspección mecánica (sistema de freno y dirección) donde no hubo ninguna falla, la falla del accidente es procedente al factor humano (…)"* es un informe realizado por el personal encargado de mecánica, más no un perito o especialista en accidentes de tránsito, por lo que fundamentar únicamente en la aseveración señalada por un personal no calificado, solo demuestra la subjetividad al momento de la valoración de pruebas;

(ii) De la declaración del conductor de la unidad accidentada señor Luis Mamani Choque -Informe N° 001-2018-C-LMC-CMSAC- se observa claramente que, el conductor señala la existencia de precipitaciones pluviales intensas, las mismas que directamente afectaron la maniobrabilidad de la unidad vehicular, estándose de esta manera ante un caso fortuito, puesto que la presencia de lluvias implica una situación imprevisible e irresistible, sumado a ello no sobrepasaba la velocidad de 20 kilómetros por hora, por lo que tampoco habría desplegado una conducta temeraria;

(iii) Con lo argumentado y basado en hechos objetivos, esta acreditado que se quebrantó el nexo causal entre la conducta desplegada por el conductor del vehículo y el accidente propiamente dicho, razones por las que, no se debió continuar con las investigaciones, en tanto se puede imputar una inobservancia de los deberes del cuidado necesario al conducir a alguien que manejaba de manera prudente sin ningún exceso de velocidad, e imputar falta de idoneidad producto de las malas condiciones de la vía y condición climática extrema respecto a precipitaciones fluviales;

(iv) Existe carencia de razonabilidad en el monto de la multa, en tanto no considera que todos los afectados por la incidente materia de investigación no fueron de gravedad, además que existió una oportuna asistencia médica de todos los pasajeros y que se cubrieron todos los gastos; y,

(v) Solicita que se declare apersonada a su representada.

14. El 18 de noviembre de 2019, mediante Resolución Nº 03 la Secretaria Técnica, resolvió:

(…)

1. *Agregar al expediente el escrito presentado por el señor Juan Ernesto Figueroa Vargas en representación de Consettur Machupicchu S.A.C., en fecha 14 de noviembre de 2019;*
2. *Tener por apersonado al procedimiento a CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C.; y,*
3. *Tener por señalado el domicilio procesal de CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C., para el presente procedimiento, el cual se encuentra ubicado en AV.INFANCIA N° 433 del distrito de Wanchaq, provincia y región de Cusco;*

(…)

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

II. CUESTIONES PREVIAS

II.1. Sobre la validez legal del escrito de fecha 14 de noviembre de 2019

15. Respecto del escrito de fecha 14 de noviembre de 2019, esta Comisión considera pertinente precisar que, el referido escrito fue presentado por el señor Juan Ernesto Figueroa Vargas refiriendo tener la condición de representante del administrado, para lo cual adjuntó copia de la Escritura N° 841.

16. De la revisión del referido testimonio se advierte que, el señor Tomas Lovaton Solís en condición de Gerente General de Consettur Machupicchu S.A.C. otorga poder general y especial al señor Juan Ernesto Figueroa Vargas, en fecha 24 de noviembre de 2018.

17. En este punto la Comisión considera pertinente precisar que, de la revisión del sistema PIDE "Plataforma de Interoperabilidad del Estado", que consiste en una infraestructura tecnológica que permite la implementación de servicios públicos en línea, por medios electrónicos y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de internet, se realizó la consulta de la Partida Registral N° 11008167 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° X Sede Cusco, de cuyo contenido se advirtió que el señor Tomas Lovaton Solís fue removido de su cargo y se nombró como Gerente General al señor Walter Enríquez Soto cuyo título fue presentado el 12 de diciembre de 2018 ante la referida entidad registral; asimismo se advierte que, actualmente el señor Luis Fernando Vergara Sahuaraura fue nombrado como Gerente General cuyo título fue presentado el 13 de noviembre de 2019 ante la referida entidad registral.

18. Por lo expuesto, en tanto, queda claro que, el señor Juan Ernesto Figueroa Vargas presentó el escrito de descargos de fecha 14 de noviembre de 2019 sin contar con los poderes suficientes otorgados por el actual gerente general de Consettur Machupicchu S.A.C., corresponde declarar la nulidad de oficio de la Resolución Nº 03 emitida por la Secretaria Técnica en fecha 18 de noviembre de 2019, mediante la cual se tiene por apersonado al denunciado.

19. Independientemente de lo señalado, este Colegiado considera pertinente valorar de oficio el contenido de dicho escrito.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

20. Es materia del presente determinar:

    (ii) Si Consettur Machupicchu S.A.C. ha infringido el artículo 25° del Código; en tanto no habría cumplido con su deber general de seguridad

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

debido a que el vehículo que transportaba pasajeros en fecha 24 de abril de 2018 en la ruta Aguas Calientes – Ciudadela de Machupicchu (carretera Hiram Bingham), habría sufrido un accidente de tránsito; y,

(iii) Cuál sería la sanción a imponerse, de comprobarse la responsabilidad administrativa de Consettur Machupicchu S.A.C.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

IV.1. Sobre el deber general de seguridad

21. El artículo 65º de la Constitución Política del Perú[2] 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.

22. El artículo 18º del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe[3]. Por su parte, el artículo 19º de dicho cuerpo legal[4], establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

23. En esa misma línea, el artículo 25 del Código[5] determina que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso

[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 18º.- 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 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 N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**.
Artículo 19º.- 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 N° 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.

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

24. 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.

25. En el caso concreto, no materia de discusión que el bus de Consettur Machupicchu S.A.C. que trasladaba pasajeros en la ruta Aguas Calientes – Ciudadela de Machupicchu (Carretera Hiram Bingham) el 24 de abril de 2018, sufrió un accidente de tránsito; sino que se discute si dicho acontecimiento constituye una infracción al deber general de seguridad, en virtud al 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.

26. 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 prueba[6]; 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.

[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.*"

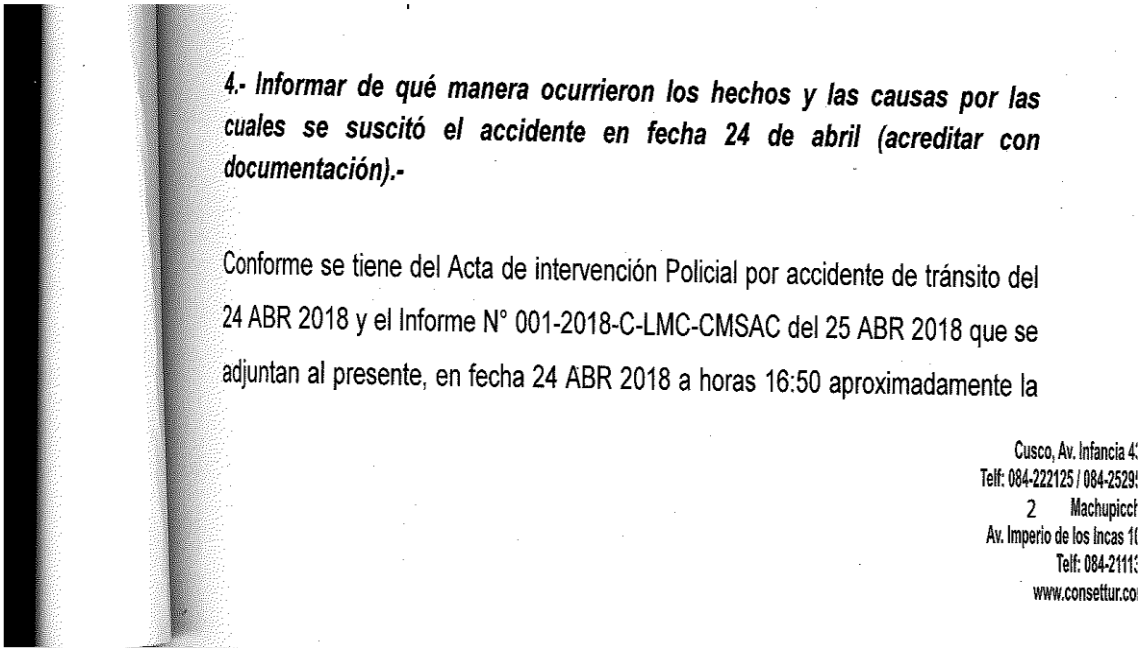
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 0800 4 40 40 opción 6 – 01-2247777 opción 6
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

27. Cabe precisar que, la carga probatoria explicada por la Sala, corresponde invertir la carga de la prueba a fin 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.

28. 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 (defecto en el servicio), 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.

29. Sin perjuicio de lo anterior y conforme lo ha señalado la Secretaría Técnica en su informe final de instrucción, en la etapa de investigación mediante Carta N° 062-2018/FIS-INDECOPI-CUS de fecha 25 de abril de 2018 se requirió información respecto del accidente materia de procedimiento, y mediante escrito de fecha 22 de mayo de 2018 se brindó la información requerida, de la cual se advierte que, a la consulta *"4. Informar de qué manera ocurrieron los hechos y las causas por las cuales se suscitó el accidente en fecha 24 de abril (acreditar con documentación)",* el denunciado alegó -conforme se reproduce a continuación- lo siguiente:

Imagen N° 01

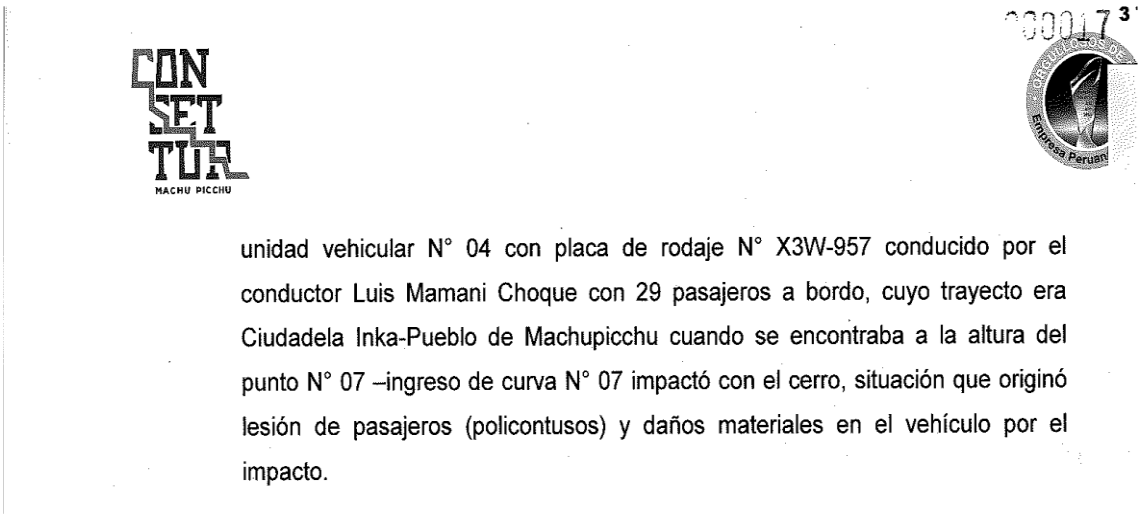


4.- Informar de qué manera ocurrieron los hechos y las causas por las cuales se suscitó el accidente en fecha 24 de abril (acreditar con documentación).-

Conforme se tiene del Acta de intervención Policial por accidente de tránsito del 24 ABR 2018 y el Informe N° 001-2018-C-LMC-CMSAC del 25 ABR 2018 que se adjuntan al presente, en fecha 24 ABR 2018 a horas 16:50 aproximadamente la

Cusco, Av. Infancia 4
Telf: 084-222125 / 084-2529
2 Machupicch
Av. Imperio de los Incas 1
Telf: 084-2111
www.consettur.co

Imagen N° 02



unidad vehicular N° 04 con placa de rodaje N° X3W-957 conducido por el conductor Luis Mamani Choque con 29 pasajeros a bordo, cuyo trayecto era Ciudadela Inka-Pueblo de Machupicchu cuando se encontraba a la altura del punto N° 07 –ingreso de curva N° 07 impactó con el cerro, situación que originó lesión de pasajeros (policontusos) y daños materiales en el vehículo por el impacto.

30. De lo expuesto, se tiene acreditada 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 eximírsele de responsabilidad o corresponden a causas imputables.

31. Al respecto, esta Comisión considera pertinente precisar que, del contenido de los actuado que obran en el expediente se advierte que, en la etapa de investigación el denunciado mediante escrito de fecha 22 de mayo de 2018 brindo información en atención a la Carta N° 062-2018/FIS-INDECOPI-CUS mediante la cual se le requirió que proporcione información respecto del accidente, frente a lo cual el denunciado adjuntó copia del SOAT con vigencia de póliza y vigencia del certificado SOAT control policial desde el 19/02/2018 hasta el 19/02/2019, copia del certificado de Inspección Técnica Vehicular N° TG-114-00004231 con resultado aprobado, copia del certificado de conformidad de diagnóstico y operatividad SHI-AQP-DIA-000020 de fecha 16/04/2018, que concluye que la unidad inspeccionada se encuentra en óptimas condiciones de operatividad, copia de licencia de conducir y DNI del conductor, informe pericial del Dosaje Etílico N° 004-0002086 practicado al conductor el cual da como resultado negativo de alcohol en sangre.

32. Finalmente, el denunciado refirió que mediante Informe N° 007-2018WBQ-MECA-CMSAC de fecha 24 de abril de 2018 emitido por el mecánico de la denunciada, quien realizó una inspección mecánica (sistema de freno y dirección) concluye que no huno ninguna falla técnica.

33. Al respecto conforme lo ha señalado el denunciado dicha conclusión fue arribada por su propio personal; sin embargo, adicionalmente refirió que la causa del accidente es procedente del factor humano.

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

34. Sumado a ello obra en el expediente el "Acta de examen del vehículo" y "Acta de ubicación y levantamiento de evidencias" ambas de fecha 25 de abril de 2018 emitidas por el personal de la Comisaria de Machupicchu y de la DIAT PNP Cusco mediante las cuales refiere que, los sistemas del vehículo (sistema eléctrico, sistema de luces y sistema de dirección) se encontraban operativos cabe precisar que dichas actas corresponden al día siguiente de ocurrido el accidente.

39. Al respecto, de una valoración integral de dichos medios probatorios que fueron proporcionados por el propio denunciado, esta Comisión considera que, la suma de indicios genera certeza que, el vehículo se encontraba en perfectas condiciones a nivel mecánico, sin embargo, dichos documentos únicamente acreditan la operatividad de la unidad, pero no es suficiente para determinar la responsabilidad por el hecho imputado.

35. Por otra parte el denunciado adjuntó copia del Informe N° 014-2018-VIIMACROPOL-DIVPOS-C-DUE-UPIAT emitido por el Jefe UPIAT-Cusco en fecha 27 de abril de 2018, al respecto se precisa que, si bien mediante dicho informe se pone en conocimiento que dicha unidad especializada no continuará con la investigación ni formulará el Informe Técnico por Accidente de Tránsito, señalando que debe de investigar la Comisaria PNP y formular el informe policial si la autoridad competente así lo requiera, cabe precisar que, el motivo por el cual no formula el referido informe corresponde a que conforme a la RD N° 1021-2013, dicha unidad interviene en los accidentes de tránsito de consecuencia mortal, en casos de que el elemento hombre presente lesiones de gravedad que puedan determinar su posterior deceso como consecuencia del accidente o cuando participen vehículos del Estado, circunstancias que no aplican en el presente caso.

36. Al respecto, cabe precisar que, dicho medio probatorio solo acredita que la referida unidad policial no es competente para emitir el Informe Técnico por Accidente de Tránsito, en tanto no es competente en el presente caso.

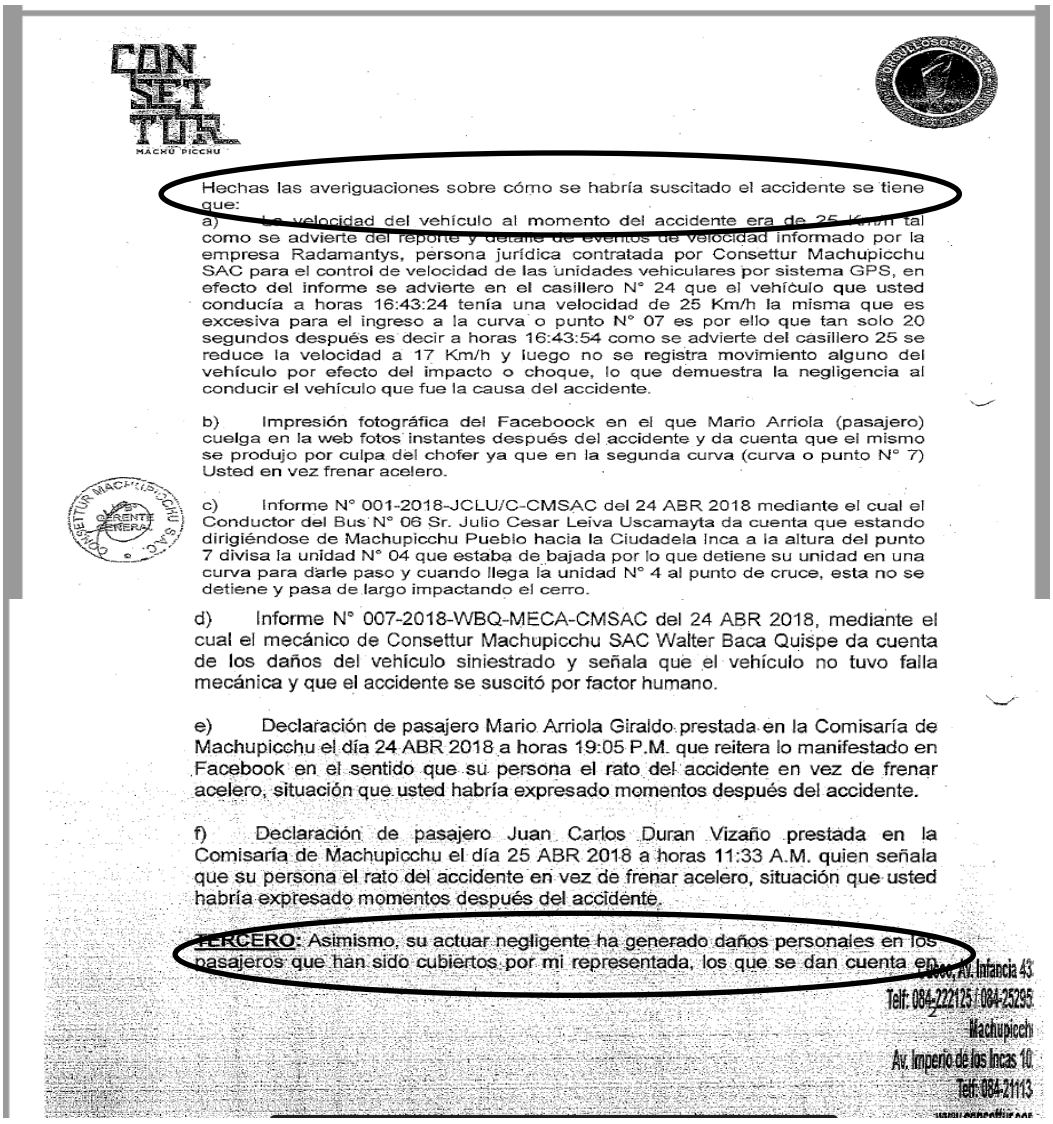
37. Finalmente, el denunciado adjuntó el Informe N° 001-2018-C-LMC-CMSAC de fecha 25 de abril de 2018 emitido por el conducto del vehículo, mediante el cual refiere expresamente *"(…) al entrar a la curva a una velocidad menor a 20 kilómetros por hora en el desnivel perdí el control de la unidad, e impacté a la montaña, cabe mencionar que por presencia de precipitación intensa de lluvia y poca visibilidad, ya que me encontraba en una curva cerrada (…)",* en este punto el denunciado argumentó que, de la declaración del conductor de la unidad accidentada señor Luis Mamani Choque -Informe N° 001-2018-C-LMC-CMSAC- se observa claramente que, el conductor señala la existencia de precipitaciones pluviales intensas, las mismas que directamente afectaron la maniobrabilidad de la unidad vehicular, estándose de esta manera ante un caso fortuito, puesto que la presencia de lluvias implica una situación imprevisible e irresistible, sumado a ello no

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

sobrepasaba la velocidad de 20 kilómetros por hora, por lo que tampoco habría desplegado una conducta temeraria;

38. Al respecto si bien mediante dicho informe, el propio conductor informó que, conducía a una velocidad menor a 20 km por hora, que existían precipitaciones pluviales intensas, y que perdió el control de la unidad, sin embargo, es el propio denunciado quien, mediante Informe N° 007-2018-WBQ-MECA-CMSAC de fecha 24 de abril de 2018 emitido por su personal concluyó como causa del accidente el "factor humano", sumado a ello obra en el expediente la "Carta de Pre Aviso de Despido" de fecha 14 de mayo de 2018, mediante la cual en base a los siguientes factores que se reproducen a continuación:

Imagen N° 03



Hechas las averiguaciones sobre cómo se habría suscitado el accidente se tiene que:

a) La velocidad del vehículo al momento del accidente era de 25 Km/h tal como se advierte del reporte y detalle de eventos de velocidad informado por la empresa Radamantys, persona jurídica contratada por Consettur Machupicchu SAC para el control de velocidad de las unidades vehiculares por sistema GPS, en efecto del informe se advierte en el casillero N° 24 que el vehículo que usted conducía a horas 16:43:24 tenía una velocidad de 25 Km/h la misma que es excesiva para el ingreso a la curva o punto N° 07 es por ello que tan solo 20 segundos después es decir a horas 16:43:54 como se advierte del casillero 25 se reduce la velocidad a 17 Km/h y luego no se registra movimiento alguno del vehículo por efecto del impacto o choque, lo que demuestra la negligencia al conducir el vehículo que fue la causa del accidente.

b) Impresión fotográfica del Faceboock en el que Mario Arriola (pasajero) cuelga en la web fotos instantes después del accidente y da cuenta que el mismo se produjo por culpa del chofer ya que en la segunda curva (curva o punto N° 7) Usted en vez frenar acelero.

c) Informe N° 001-2018-JCLU/C-CMSAC del 24 ABR 2018 mediante el cual el Conductor del Bus N° 06 Sr. Julio Cesar Leiva Uscamayta da cuenta que estando dirigiéndose de Machupicchu Pueblo hacia la Ciudadela Inca a la altura del punto 7 divisa la unidad N° 04 que estaba de bajada por lo que detiene su unidad en una curva para darle paso y cuando llega la unidad N° 4 al punto de cruce, esta no se detiene y pasa de largo impactando el cerro.

d) Informe N° 007-2018-WBQ-MECA-CMSAC del 24 ABR 2018, mediante el cual el mecánico de Consettur Machupicchu SAC Walter Baca Quispe da cuenta de los daños del vehículo siniestrado y señala que el vehículo no tuvo falla mecánica y que el accidente se suscitó por factor humano.

e) Declaración de pasajero Mario Arriola Giraldo prestada en la Comisaría de Machupicchu el día 24 ABR 2018 a horas 19:05 P.M. que reitera lo manifestado en Facebook en el sentido que su persona el rato del accidente en vez de frenar acelero, situación que usted habría expresado momentos después del accidente.

f) Declaración de pasajero Juan Carlos Duran Vizaño prestada en la Comisaría de Machupicchu el día 25 ABR 2018 a horas 11:33 A.M. quien señala que su persona el rato del accidente en vez de frenar acelero, situación que usted habría expresado momentos después del accidente.

TERCERO: Asimismo, su actuar negligente ha generado daños personales en los pasajeros que han sido cubiertos por mi representada, los que se dan cuenta en

Cusco, Av. Infancia 43
Telf: 084-222125 / 084-25295
Machupicchu
Av. Imperio de los Incas 10
Telf: 084-21113

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

39. Mediante dicha carta el denunciado concluye que, el referido conductor del vehículo ha tenido un actuar negligente generando daños personales que han sido cubierto por el denunciado, de allí que queda claro que para emitir la referida carta el denunciado también ha valorado el referido informe, sin embargo, al existir otros factores que han sido expresamente detallados por el propio denunciado -Imagen N° 03- los ha valorado de manera integral y arribó a la referida conclusión, por lo que resulta impertinente que el denunciado pretenda desconocer la propia valoración que realizó del informe del conductor.

40. Por lo tanto, una valoración integral de dichos medios probatorios, permite colegir a esta Comisión que, 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, cabe precisa que, independientemente que, las causas del accidente hayan sido provocadas por factor humano del conductor, este es personal del denunciado, por lo que en el desarrollo de sus funciones como trabajador ha incumplido con sus obligaciones laborales tal como lo ha señalado el propio denunciado, por lo que, la responsabilidad directamente recae en su empresa, una interpretación contraria generaría circunstancias exentas de responsabilidad del proveedor, quien consideraría que la responsabilidad de brindar un servicio de transporte incumpliendo con su deber general de seguridad recae en el propio trabajador.

40. Por su parte el denunciado alegó que, se puede advertir que existe una valoración subjetiva de los medios probatorios ofrecidos, en tanto solo toma en consideración el Informe N° 007-2018-WBQ-MECA-CMSAC de fecha 24 de abril de 2018 emitido por el señor Walter Baca Quispe, mecánico de la empresa, quien tras realizar las inspecciones a la unidad accidentada en dicho informe señaló *"(…) procedía a realizar la inspección mecánica (sistema de freno y dirección) donde no hubo ninguna falla, la falla del accidente es procedente al factor humano (…)"* es un informe realizado por el personal encargado de mecánica, más no un perito o especialista en accidentes de tránsito, por lo que fundamentar únicamente en la aseveración señalada por un personal no calificado, solo demuestra la subjetividad al momento de la valoración de pruebas.

41. Al respecto, contrariamente a lo alegado por el denunciado, y conforme se ha desarrollado en los párrafos anteriores se ha realizado una valoración integral de todos los medios probatorios que obran en el expediente, los cuales fueron aportados por el propio denunciado, cabe precisar además que, se acreditó que, brindó un servicio de transporte incumpliendo con su deber general de seguridad, no solo por el referido informe, sino además se ha valorado la "Carta de Pre Aviso de Despido" de fecha 14 de mayo de 2018, en la que conforme se ha reproducido en la imagen 03 señala que existe declaraciones de pasajeros realizadas ante la Comisaria de Machupicchu en

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

el que manifestaron que en el momento del accidente en vez de frenar, aceleró (situación expresada por el propio conductor en el momento del accidente), y también toma en cuenta el Informe N° 007-2018-WBQ-MECA-CMSAC, entre otros documentos, de cuya valoración el propio denunciado, arriba a la conclusión que existió un actuar negligente del conductor por lo que, precisamente le emiten una carta de pre aviso de despido.

42. En esa misma línea cabe precisar que, el hecho que, el Informe N° 007-2018-WBQ-MECA-CMSAC haya sido emitido por un mecánico, no puede restar valor probatorio al mismo, en tanto, no es un el único elemento probatorio que acredita el hecho infractor, si no que este se encuentra estrechamente vinculado a la "Carta de Pre Aviso de Despido" en la cual ha sido valorada por el mismo denunciado como un elemento para determinar que existió un actuar negligente del conductor, por lo que resulta impertinente que el denunciado pretenda cuestionar su valoración cuando es el mismo denunciado quien ha valorado dicho medio probatorio en la referida carta, de allí que se reitera que contrariamente a lo alegado por el denunciado este Colegiado ha realizado una valoración integral de dichos medios probatorios, por lo que se encuentra desestimado su alegato.

43. Dentro de dicha línea esta Comisión considera pertinente reiterar que, resulta impertinente que el denunciado pretenda cuestionar su propio informe, que el hecho que sea interno no determina de por sí, que no tenga valor probatorio.

44. Finalmente el denunciado argumentó que, basado en hechos objetivos, está acreditado que se quebrantó el nexo causal entre la conducta desplegada por el conductor del vehículo y el accidente propiamente dicho, razones por las que, no se debió continuar con las investigaciones, en tanto se puede imputar una inobservancia de los deberes del cuidado necesario al conducir a alguien que manejaba de manera prudente sin ningún exceso de velocidad, e imputar falta de idoneidad producto de las malas condiciones de la vía y condición climática extrema respecto a precipitaciones fluviales.

45. Al respecto, este Colegiado considera pertinente precisar que, contrariamente a lo alegado por el denunciado está acreditado que, 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 -factor humano/actuar negligente del conductor-, debido a que estas se encontraban dentro de la esfera de control, por lo que, el hecho que, haya manejado dentro del rango de velocidad permitida en principio no ha sido la consecuencia de la causa del accidente, por lo que solo acreditaría que, el conductor conducía el vehículo dentro de los parámetros normales de velocidad hecho que no lo exime de responsabilidad, en tanto está acreditado que la ocurrencia del accidente fue a causa del actuar negligente del conductor conforme los medios probatorios presentados por el propio denunciado; asimismo si bien alega la condición

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

climática, sin embargo, no ha presentado ningún medio probatorio que lo acredite, cabe precisar que, es el mismo denunciado quien mediante Informe N° 007-2018-WBQ-MECA-CMSAC y Carta de Pre Aviso de Despido" ha determinado las consecuencias del accidente, por lo tanto, se encuentra desestimado dichos alegatos.

46. Consiguientemente lo expuesto, conforme el desarrollo de la presente resolución, corresponde declarar la responsabilidad administrativa de Consettur Machupicchu S.A.C., por infracción del artículo 25° del Código, en tanto la empresa de transportes no ha logrado acreditar que el día el 24 de abril de 2018 cumplió con su deber general de seguridad; y, en consecuencia, que no fue responsable del accidente que sufrió el bus en la ruta Aguas Calientes – Ciudadela de Machupicchu (Carretera Hiram Bingham).

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

47. El artículo 110º 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 corresponder[7].

48. 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.

[7] **LEY Nº 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El INDECOPI puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
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.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el INDECOPI y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

49. Por su parte el artículo 112° del Código[8] establece que, al momento de determinar la gravedad de la infracción y aplicar la multa correspondiente, debe seguirse determinados criterios y tomar en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes especiales

50. 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.

51. Así el daño resultante de la infracción, que está determinado por la defraudación de la legitima expectativa de los consumidores, quienes contrataron el servicio de transporte terrestre esperando que el proveedor

[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 resolutivo 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 resolutivo.
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.
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

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

actúe en forma diligente, y los traslade desde su lugar de origen hasta su destino sin ningún inconveniente.

52. Al respecto se debe de tener en cuenta (i) la afectación potencial a la seguridad de los usuarios por el accidente denominado daño potencial, es decir la exposición al riesgo del accidente de los pasajeros que no registraron lesiones, y (ii) el daño que efectivamente el accidente infringió a los 14 usuarios que tuvieron lesiones denominado daño efectivo que se desarrolla a continuación.

(i) Daño Potencial y/o estimación de la exposición al riesgo

- 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.

- Al respecto del Informe N° 0139-2019GEE emitido por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, que obra en el expediente administrativo, esta realizó el análisis al respecto (página 4 del referido informe) y arribó a la conclusión que estima que el daño potencial producto de la conducta infractora de Consettur Machupicchu S.A.C. corresponde a S/. 67 874.14

(ii) Daño Efectivo

- El daño causado a los 15 pasajeros que tuvieron lesiones a causa del accidente del bus de la denunciada, esta estimación considera la gravedad de las lesiones de cada uno de los 15 pasajeros efectivamente afectados, se debe de considerar la gravedad de las lesiones de cada uno de los pasajeros medida como una infracción del VVE (Valor de la Vida Estadística) [9] y el valor promedio del VVE calculado a la fecha del accidente (Ver cuadro 1 de Informe N° 0139-2019GEE emitido por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi).

- Al respecto la Comisión considera pertinente detallar la gravedad de las lesiones de cada uno de los 15 pasajeros, de la siguiente manera:

[9] Se utilizará el documento "TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide" publicado por el Departamentode 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.

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Resultado	Detalle	N° Pasajeros
Menor	Policontusos (8), contusión en pierna (1), contusión de rostro y rodilla (1), contusión en rodilla izquierda y derecha (1), contusión en cabeza y frente (2), contusión en rodilla izquierda (1).	14
Moderado	Traumatismo nasal - fractura de nariz (1)	1
Total		**15**

- Cabe precisar que, el detalle, es decir la descripción de cada una de las lesiones que presentaron los pasajeros afectados, corresponde a la propia información que fue presentada por el denunciado mediante Informe N° 028-2018-RAGG/JO-CMSAC de fecha 24 de abril de 2018.

- 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, los pasajeros afectados sufrieron golpes en la pierna, rostro, rodilla, cabeza y frente sin embargo, estos no causaron heridas exteriores, por lo expuesto este Colegiado ha considerado determinar que dichas lesiones son menores.

- En el caso del traumatismo – fractura de nariz, 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, por lo tanto, en aplicación de dicha definición, se consideró determinar dicha lesión como moderada en tanto en el referido caso dicha pasajera fue evacuada a la ciudad de Cusco y tuvo que ser hospitalizada conforme informó el propio denunciado mediante Informe N° 028-20018-RAGG/JO-CMSAC de fecha 24 de abril de 2018, asimismo obra en el expediente administrativo la factura de hospitalización a fojas 51 y el certificado médico a fojas 58.

- Al respecto del Informe N° 139-2019GEE 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 daño efectivo producto de la conducta infractora de Consettur Machupicchu S.A.C. corresponde a S/. 152 716.81

53. Por lo expuesto, la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi estimó que el daño total producto de la infracción cometida por Consettur Machupicchu S.A.C., aproximado como el daño potencial y daño efectivo

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

asciende a S/. 220 590.95

54. Los efectos negativos en el mercado que la conducta de Consettur Machupicchu S.A.C. pudiera ocasionar entre los consumidores, situación que haría peligrar la confianza del público en la prestación de servicios de transporte, teniendo en consideración que es el único medio de transporte que brinda el servicio en la ruta Aguas Calientes – Ciudadela de Machupicchu.

55. 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.

56. Por su parte, el denunciado alegó que, existe carencia de razonabilidad en el monto de la multa, en tanto no considera que todos los afectados por la incidente materia de investigación no fueron de gravedad, además que existió una oportuna asistencia médica de todos los pasajeros y que se cubrieron todos los gastos.

57. En este punto la Comisión considera pertinente precisar que, conforme se ha desarrollado, el resultado de las lesiones a los pasajeros fueron 14 lesiones leves y 1 lesión moderada, por lo tanto, queda claro que en ningún extremo se ha determinado una lesión de gravedad, sumado a ello se advierte además que el daño efectivo -factor aplicado para la graduación de la sanción- fue aplicado en función a las lesiones leves y moderadas, respectivamente.

58. En cuanto a la asistencia médica y al hecho que cubrieron todos los gastos médicos que alega el denunciado, cabe precisar que, esta situación solo configura que frente al incumplimiento de su obligación primaria -brindar un servicio de transporte cumpliendo con su deber general de seguridad- ha generado obligaciones posteriores -acciones tomadas frente a los pasajeros heridos- que solo surge en el supuesto del incumplimiento de la obligación primaria, por lo tanto dicha circunstancia será considerada como un factor atenuante, al haber sido acredita durante la etapa de investigación.

59. Por estas consideraciones; y teniendo en consideración el Informe Técnico emitido por la Gerencia de Estudios Económicos de Indecopi, además de la circunstancia atenuante detallada en el párrafo anterior, este colegiado considera que corresponde imponer una multa de 40 UIT.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar la responsabilidad administrativa de CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C. por infracción del artículo 25° de la Ley N° 29571, Código

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el vehículo que transportaba a pasajeros en fecha 24 de abril de 2018 en la ruta Aguas Calientes – Ciudadela de Machupicchu (carretera Hiram Bingham), habría sufrido un accidente de tránsito; y dicho administrado no ha acreditado que dicha afectación obedeciera a causas no imputables.

SEGUNDO: Sancionar a CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C., con una multa de 40 UIT[10] (Cuarenta 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 Consumidor[11].

TERCERO: Disponer la inscripción de CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor[12].

CUARTO: Informar a CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C., que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía

[10] Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de **Código Único de Multa Nº 20190000012663** 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 205º del TUO la Ley Nº 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 113º.- 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 119º.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú / Teléfono: 0800 4 40 40 opción 6 – 01-2247777 opción 6
E-mail: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo Nº 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 Cavero, Maurice Pacheco Niño de Guzmán y Antonio Escobar Peña

_____

HELARD MAURICIO MUJICA CAVERO
Presidente

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: paragón@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe