

**RESOLUCIÓN FINAL N° 095-2020/INDECOPÍ-CUS**

PROCEDENCIA : CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
ADMINISTRADO : EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO
INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER GENERAL DE SEGURIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: *Declarar la responsabilidad administrativa de la EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C., por infracción del artículo 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, generó un riesgo injustificado a la seguridad de sus pasajeros -resultando veintiocho (28) de ellos heridos y veintiuno (21) fallecidos- en condiciones de uso normal de su servicio, en tanto su dependiente, recorrió un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente.*

SANCIÓN:

450 UIT¹ Por haber generado un riesgo injustificado

Cusco, 10 de marzo de 2020

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 notas periodísticas- que, en fecha 01 de octubre de 2019, un ómnibus de la Empresa de Transporte Expreso Internacional Palomino S.A.C. (en adelante, la Empresa), con placa de rodaje C8D-957, que cubría la ruta Cusco – Madre de Dios habría sufrido un accidente a la altura del kilómetro 144 -carretera Interoceánica- del distrito de Marcapata, provincia de Quispicanchi, resultando pasajeros heridos y fallecidos, por lo que, se encargó realizar la referida investigación a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, la GSF).

¹ **Código Único de Multa (CUM): 2020000002472**



2. Mediante Memorandum N° 2200-2019/GSF, la GSF en fecha 29 de noviembre de 2019, remitió el Informe N° 0919-2019/GSF de fecha 27 de noviembre de 2019, el cual contiene las conclusiones y recomendaciones de la supervisión del cumplimiento de lo establecido en el artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley 29571, por parte de la Empresa de Transporte Expreso Internacional Palomino S.A.C. que brinda el servicio de transporte terrestre de pasajeros, respecto al deber de seguridad. En este punto la Secretaría Técnica considera detallar los aspectos más relevantes de dicho informe:
- (i) En fecha 01 de octubre de 2019, el tercero supervisor designado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi, procedió a efectuar una supervisión remota a través de la página web de Consulta Vehicular Sunarp (<https://www.sunarp.gob.pe/ConsultaVehicular/>), a fin de corroborar que el propietario del vehículo de placa de rodaje C8D-957, que habría sufrido la contingencia, era efectivamente la Empresa;
 - (ii) El personal de la GSF realizó las siguientes acciones de supervisión, cuyos resultados y demás incidencias fueron registradas en actas de supervisión y documentos de registro de información que se encuentran anexados al Informe N° 0919-2019/GSF:
 - Una supervisión remota a través de la página web de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros – Apeseg, específicamente a través de “Consulta SOAT”, ubicada en la ruta electrónica <https://www.apeseg.org.pe/consultas-soat/> donde se verificó que el vehículo de placa de rodaje C8D-957, de propiedad de la Empresa, tenía contratado un seguro obligatorio de accidentes de tránsito (en adelante, SOAT) con la aseguradora Rímac Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Rímac).
 - Una supervisión remota a través de una (01) llamada telefónica realizada a la Comisaría Rural de Marcapata², con la finalidad de consultar si los heridos resultantes del accidente estaban siendo atendidos y a qué hospitales los habrían trasladado.
 - Una supervisión remota a través de una (01) llamada telefónica al Coordinador de Análisis de Cobertura de SOAT de Rímac, con la finalidad de verificar si se había activado la cobertura del SOAT respecto al accidente investigado, para realizar el requerimiento correspondiente. Cabe indicar que el representante de la Empresa nos proporcionó el correo electrónico jaranda@rimac.com.pe.
 - Una supervisión presencial en el establecimiento de la aseguradora Rímac, ubicada en la Av. Humberto Vidal Unda G-5 Urb. Magisterio, Cusco, con la finalidad de obtener información pronta respecto a la activación del SOAT e información de los heridos y fallecidos en el accidente.

² Número obtenido en la ruta electrónica www.mininter.gob.pe



- Una supervisión presencial en el establecimiento de la Empresa ubicado en la Av. Industrial N° 12, distrito de Santiago, Cusco; con la finalidad de obtener más información sobre el accidente y las acciones que estaba tomando la Empresa al respecto, recabándose copia de la Tarjeta de Propiedad, Tarjeta Única de Circulación, Certificado de Inspección Técnica Vehicular y póliza del SOAT, correspondientes a la unidad con placa de rodaje C8D-957 que sufrió el accidente de tránsito antes mencionado, copia del manifiesto de pasajeros que viajaban a bordo de la mencionada unidad y relación de pasajeros heridos y establecimientos donde estaban siendo atendidos como consecuencia del siniestro ocurrido a la unidad de transporte antes indicada.
- (iii) El 02 de octubre del 2019, se realizó una supervisión remota a través de la cuenta de Facebook del Ministerio Público - Fiscalía de la Nación del Perú a fin de obtener la Relación de Cadáveres Ingresados a la Morgue Central, como consecuencia del accidente antes detallado;
- (iv) Mediante correo electrónico de fecha 04 de octubre de 2019, la GSF requirió a Rímac más detalles de la activación del SOAT del vehículo de placa de rodaje C8D-957 y la cobertura de los gastos médicos de los pasajeros afectados, así como conocer si los familiares de los pasajeros fallecidos solicitaron las indemnizaciones correspondientes; el mismo que fue incorporado al expediente mediante un documento de registro de información de la misma fecha;
- (v) Mediante correo electrónico de fecha 07 de octubre de 2019, Rímac dio respuesta al requerimiento de información efectuado por la GSF, el mismo que fue incorporado al expediente mediante documento de registro de información de la misma fecha;
- (vi) El 14 de octubre de 2019, personal de la GSF realizó una supervisión remota a través de la cuenta de Facebook de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía (en adelante, SUTRAN) a fin de recabar la nota de prensa denominada "Sutran suspende autorización de ruta y denuncia penalmente a empresa Palomino por accidente ocurrido en el Cusco";
- (vii) El 16 de octubre de 2019, personal de la GSF realizó una supervisión remota a través de la red social de Facebook de "Cusco Tu Semanario", a través de la cual se solicitaba ayuda económica para la menor con iniciales L.A.C, quien resultó herida en el accidente materia de investigación;
- (viii) El 17 de octubre de 2019, personal de la SUTRAN remitió a la GSF, vía



WhatsApp el Oficio N° 0047-2019/SUTRAN/06.4.1. y la Resolución Administrativa N° 002-M-2019-SUTRAN/06.4.1, el mismo que fue agregado al expediente mediante documento de registro de información de fecha 17 de octubre de 2019;

- (ix) En fecha 21 de octubre de 2019, se remitieron cartas informativas a los pasajeros que resultaron heridos, así como a los familiares de los pasajeros fallecidos, tomando en cuenta su dirección consignada en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, a fin de comunicarles los montos de cobertura e indemnización del SOAT a los cuales tienen derecho, y los requisitos para acceder a estos;
- (x) Mediante Oficio N° 166-2019/INDECOPI-GSF, de fecha 13 de noviembre de 2019, se solicitó a la Comisaría Rural de Marcapata que nos remitan el informe donde consten las causas que habrían ocasionado el accidente materia de supervisión;
- (xi) Por otra parte, mediante Oficio N° 167-2019/INDECOPI-GSF de fecha 13 de noviembre de 2019, se solicitó a la SUTRAN que remita lo siguiente:
 - El informe que su sistema de control y monitoreo de flotas habría reportado en razón al accidente de tránsito materia de investigación.
 - Copia legible de la documentación que – en el marco de su competencia – recabó respecto al referido accidente de tránsito.
 - Hoja de ruta del servicio de transporte en el marco del cual se suscitó el accidente de tránsito investigado.
- (xii) El 20 de noviembre de 2019, se realizó una supervisión remota a través del *Facebook* de “RPP Noticias” donde se difundió una publicación respecto a las conclusiones del Informe de la Policía emitido por la División de Investigación de Accidentes de Tránsito de Cusco (en adelante DIAT);
- (xiii) Mediante Oficio N° 175-2019/INDECOPI-GSF de fecha 21 de noviembre de 2019, se solicitó a la DIAT el informe en el que se indiquen las causas que habrían originado el accidente de tránsito materia de investigación. Este mismo día, personal de la DIAT hizo entrega del Informe Técnico N° 152-2019-VII MACROREGPOL-DIVPOS-C-DUE-UPIAT de fecha 12 de noviembre de 2019;
- (xiv) Mediante Oficio N° 869-2019-SUTRAN/06.3 recibido el 21 de noviembre de 2019, SUTRAN dio respuesta a la solicitud de información formulada con el Oficio 167-2019/INDECOPI-GSF;



3. Por lo expuesto, mediante Informe N° 919-2019/GSF de fecha 27 de noviembre de 2019, en base a la información recogida durante la referida investigación, se recomendó 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).
4. En el caso de la Empresa se verificó que habría incurrido en la siguiente presunta infracción:
 - (i) Habría generado un riesgo injustificado a la seguridad de sus pasajeros -resultando veintiocho (28) de ellos heridos y veintiuno (21) fallecidos- en condiciones de uso normal de su servicio, en tanto su dependiente, habría recorrido un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente.
5. Mediante Resolución N° 01 de fecha 05 de diciembre de 2019, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Empresa, por presunta infracción al artículo 25° del Código.
6. En fecha 13 de diciembre de 2019, la Empresa se apersonó al procedimiento y solicitó ampliación de plazo para presentar su escrito de descargos, plazo que fue concedido mediante Resolución N° 02.
7. En fecha 09 de enero de 2020, la Empresa presentó su escrito de descargos manifestando lo siguiente:
 - (i) Tiene por objeto social el transporte interprovincial de pasajeros, para el caso en particular en la ruta que va de Cusco a Puerto Maldonado y viceversa, cuenta con la resolución Directoral de Concesión de Ruta otorgada por el ente competente, y su personal, específicamente los conductores, participan en jornadas de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencias; capacitaciones que son debidamente documentadas en las cuales participó de forma regular el señor Walter Guzmán Janampa conforme acredita con el registro de capacitación correspondiente;
 - (ii) La Empresa tiene como política de viaje -materia de procedimiento- el cumplimiento de la normativa de transportes consistente en el servicio tenga dos conductores para el referido viaje que es de 10 horas, conforme se advierte de las hojas de ruta del servicio Cusco-Puerto Maldonado y viceversa que corresponde a los meses de julio, agosto y septiembre (que adjunta) se advertirá fehacientemente que en la prestación del servicio siempre se encuentran asignados para la conducción que corresponde a cada uno de ellos, precisa que en el



horario nocturno cada conductor tiene ordenado el manejo de la unidad vehicular 4 horas, conforme lo ordena la norma sectorial;

- (iii) Se inicia un procedimiento, porque supuestamente no se habría brindado el servicio de transporte de forma idónea, sustentándose en el Informe N° 0919-2019/GSF emitido por el tercer supervisor del equipo legal del Indecopi, informe que básicamente toma a pie de puntillas el Informe Técnico B° 152-2019-VII MACROREREGPOL-DIVPOS-C-DUEE-UIPAT de fecha 12 de noviembre de 2019 emitido por la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito del Cusco, sin embargo, dicho informe fue emitido en el marco de la investigación penal seguida por la Segunda Fiscalía Penal de Quispicnchi, y el Indecopi no toma en cuenta que el mencionado informe no es un documento de carácter definitivo, ya que al estar en trámite aún la investigación penal, el informe técnico tiene conclusiones de carácter provisorias sujeto a modificaciones y aclaraciones;
- (iv) El referido informe policial incurre en los siguientes errores: a. sólo consigna el factor predominante dentro de las conclusiones y no precisa cuales son los factores contributivos, puso en el mismo nivel a la velocidad mayor a la razonable y prudente, agotamiento físico, configuración de la vía (curva) y al factor climatológico; b. no llega a determinar objetivamente la velocidad del ómnibus antes del accidente y c. no llega a precisar objetivamente la hora en que se produjo el siniestro;
- (v) Las causas consignadas como factores desencadenantes del accidente son imputables únicamente a la conducta del piloto fallecido Walter Guzmán Janampa y si bien es cierto en el Informe N° 0919-2019/GSF se hace alusión a la presencia de responsabilidad vicaria respecto de la Empresa, ya que la referida persona sería el trabajador, no es menos cierto que la Empresa tanto para contratar a los conductores, como para asignarles un vehículo cumple y cumplió con la respectiva labor de inducción, capacitación y entrenamiento, a quienes se les hace entrega de la correspondiente hoja de ruta proporcionada por el Ministerio de Transportes en el cual se le asigna las horas de conducción respectivas, aspectos que deben ser considerados por la autoridad;
- (vi) En el caso que realmente se llegue a demostrar de manera irrefutable que el accidente se ha debido entre otros factores a la fatiga o cansancio del conductor, porque supuestamente no hizo el relevo con el copiloto a la 1 am conduciendo cinco horas y no cuatro horas, este exceso es atribuible o imputable únicamente al conductor; y,
- (vii) De manera posterior a dicho accidente la Empresa ha venido reparando progresivamente el daño sufrido lamentablemente, por lo que adjunta



acervo documentario que acredita los gastos asumidos por la Empresa concernientes al tratamiento de los pasajeros y/o deudos de los pasajeros fallecidos, asimismo adjunta documentadamente las transacciones arribadas por la Empresa, por lo que solicita el archivamiento.

8. Mediante Informe Final de Instrucción N° 002-2020/CPC-INDECOPI-CUS de fecha 19 de febrero de 2020, la Secretaría Técnica arribó a la conclusión de declarar la responsabilidad administrativa de la Empresa en el procedimiento administrativo sancionador iniciado por infracción del artículo 25° del Código, y recomendó sancionarla con una multa de 450 UIT.
9. El 21 de febrero de 2020, mediante Resolución N° 04 la Secretaria Técnica, resolvió poner en conocimiento de la Empresa, 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.
10. En fecha 05 de marzo de 2020, la Empresa presentó su escrito de observación al informe final de instrucción, alegando lo siguiente:

Deber de seguridad

- (i) Del numeral 10 al 12 en los que se hace mención a los artículos 25° y 104° del Código, así como al hecho de que se haya suscitado un accidente de tránsito en el vehículo de su representada podría o no significar una conducta contraria al deber de seguridad, no se realiza mayor análisis del caso en particular, en tanto, la prestación del servicio en el hecho materia de análisis no conllevó un riesgo injustificado, asimismo cumplió con el deber de seguridad al adoptar las medidas preventivas, de capacitación y orden a los conductores, los señores Walter Guzmán Janampa y Sebastián Choquehuanca Herrera, y se ha producido una ruptura del nexo causal originado en el hecho propio e independiente del conductor Walter Guzmán Janampa;
- (ii) Respecto del numeral 13, con la Resolución Directoral de Concesión de Ruta otorgada por el Ministerio de Transporte, no solo se acredita la autorización del sector competente para brindar el servicio de transporte, sino también y que es lo más importante que contar con la mencionada resolución pone en manifiesto que cumple con todos los requisitos exigidos por el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, es decir se acredita que cumplió con la verificación y control del cumplimiento de condiciones de acceso y permanencia, condiciones básicas de los vehículos debidamente funcionales y condiciones generales de operación;



- (iii) Respecto del numeral 14 al 16, la afirmación de la autoridad no es correcta, en tanto, señala categóricamente que para la prestación del servicio interprovincial de pasajeros necesariamente debe contratar conductores y en el presente caso acreditó el cumplimiento de su función de garante no solo con el acto de contratación de conductor - Walter Guzmán Janampa- sino que además acredita que para que brinde sus servicios fue pasible de un proceso de inducción, capacitación, entrenamiento, simulacros de emergencias, circunstancias estas que evidentemente acreditan el cumplimiento de la obligación en la adopción de las medias de seguridad que deben ser respetadas por los conductores en la prestación de sus servicios, sobre la afirmación de la supuesta contradicción con la falta registrada y calificada como muy grave, se tendrá que esta circunstancia no está vinculada con el hecho atribuido;
- (iv) Del numeral 17 y 18, precisa que, con las hojas de ruta mencionadas en su escrito de descargos, acredita fehacientemente el cumplimiento de la norma, además es disposición de la empresa que los conductores cumplan con realizar el relevo respectivo según las horas de conducción programadas contenidas en las referidas hojas de ruta, por lo que, con dichas documentales se acredita una vez más el cumplimiento de la función garante y de la adopción de medidas de seguridad en lo concerniente a las horas de conducción de sus trabajadores;
- (v) Ha realizado serios cuestionamientos respecto del informe técnico y ello obedece a que dicho informe fue notificado a la empresa, por lo tanto, en ejercicio del derecho de contradicción se ha realizado el cuestionamiento mencionado, precisa que en la investigación penal se viene presentando un informe pericial de parte, el cual cuestiona de forma técnica y científica las conclusiones arribadas en el referido informe, documento que se compromete a presentarlo oportunamente;
- (vi) El cumplimiento de la adopción de medidas de seguridad por parte de la empresa se acredita desde las etapas de contratación, inducción y capacitación en el manejo y seguridad y que una circunstancia particular del piloto que pueda ser ajena y contraria a la orden expresa otorgada por la Empresa, dicha circunstancia importa una ruptura del nexo causal, hecho que no ha sido tomado en cuenta;
- (vii) Respecto a la conducta posterior y mitigación y reparación del daño, si bien Indecopi señala que será considerada como atenuante, sin embargo, no ha sido tomada en cuenta al momento de recomendarse la



imposición de la multa;

- (viii) Se encuentra exonerado de responsabilidad, en tanto actuó cumpliendo las normas debidas al transportar a los pasajeros, y se debe de tomar en consideración que, cuenta con un plan de preparación y respuesta de emergencias (16 de junio de 2017) en el cual se establece todos los procedimientos de su representada y su personal para evitar hechos de tránsito, accidente, y demás hechos fortuitos y cuenta con directivas internas de seguridad dirigidas a los conductores de las unidades vehiculares con que acredita que viene cumpliendo y supervisando las normas establecidas de transporte que acreditan que en todo momento ofrecen una prestación de servicio de transporte de manera diligente;

Graduación de la Sanción

- (ix) En cuanto a la graduación de la sanción, toma como referencia un cuadro de valoración de la vida estadística internacional, que ascendería a un promedio de 8000 UIT por los 21 pasajeros fallecidos, sin embargo, se toma de manera indebida el referido cuadro, debido a que Indecopi no es una institución que deba resarcir o indemnizar a las personas víctimas de la tragedia con los montos que pretende tomar por referencia;
- (x) Los montos a los que hace referencia según su escala son inaplicables al caso peruano, y sobre todo porque se pretende tomar en cuenta un criterio de valoración internacional pretendiéndose desconocer que cada país tiene una realidad particular y diferente, por lo que para pretender establecer un valor a la vida humana deberán tomarse en cuenta los criterios particulares del país, en este punto existe un cuadro de referencia de valoración denominado "Estimación del Costo Social por Fallecimiento Prematuro" emitido por la Dirección General de Inversión Pública del Ministerio de Económica y Finanzas del Perú en el que de forma concreta establece como valor promedio a la vida humana el monto de \$ 138 007.70; y,
- (xi) Se señala un factor atenuante, sin embargo, en ningún momento se verifica que haya sido considerado para la graduación de la sanción que se recomienda imponer.
11. En fecha 06 de marzo de 2020, la Empresa presentó escrito mediante el cual anexó los documentos denominados Plan de preparación y respuesta de emergencias, reglas de oro, procedimiento escrito de trabajo seguro, procedimiento IPERC, matriz de IPERC, registro de grado de alcoholes, registro de inducción, capacitación y simulacro, contrato de arrendamiento y



locación de servicios para la contratación del GPS y registro de control de GPS.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

12. Es materia del presente determinar:

- (i) Si la Empresa ha infringido el artículo 25° del Código; en tanto generado un riesgo injustificado a la seguridad de sus pasajeros - resultando veintiocho (28) de ellos heridos y veintiuno (21) fallecidos- en condiciones de uso normal de su servicio, en tanto su dependiente, habría recorrido un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente;
- (ii) Cuál sería la sanción a imponerse, de comprobarse la responsabilidad administrativa de la Empresa; y
- (iii) Si procede ordenar medidas correctivas.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el deber general de seguridad

13. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú³ 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.
14. 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 recibe⁴. Por su parte, el artículo 19° de dicho cuerpo legal⁵,

³ 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.

⁴ 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.

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

15. En esa misma línea, el artículo 25 del Código⁶ 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.
16. Al respecto la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) 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 o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
17. En el caso concreto, no es materia de discusión que el ómnibus de la Empresa que trasladaba pasajeros en la ruta carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios en fecha 01 de octubre de 2019, 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.
18. Al respecto, conforme lo señalado por la Sala, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba⁷; la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en este caso de la siguiente manera:

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.

⁵ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

⁶ **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.

⁷ 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.”



- (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.
19. 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.
 20. En este punto, la Comisión considera pertinente precisar al denunciado que, lo desarrollado en párrafos anteriores corresponde al marco normativo en base al cual se realizará el análisis con la finalidad de determinar si existió o no responsabilidad de la Empresa, al haber generado un riesgo injustificado a la seguridad de los pasajeros.
 21. Al respecto, la Empresa durante la tramitación del procedimiento alegó defensa, por lo que a criterio de este Colegiado considera que corresponde analizar cada uno de sus argumentos detallados de la siguiente manera:
 - (i) Tiene por objeto social el transporte interprovincial de pasajeros, para el caso en particular en la ruta que va de Cusco a Puerto Maldonado y viceversa, cuenta con la resolución Directoral de Concesión de Ruta otorgada por el ente competente
 22. La empresa alegó que, no solo se acredita la autorización del sector competente para brindar el servicio de transporte, sino también y que es lo más importante, que contar con la mencionada resolución pone en manifiesto que cumple con todos los requisitos exigidos por el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, es decir se acredita que cumplió con la verificación y control del cumplimiento de condiciones de acceso y permanencia, condiciones básicas de los vehículos debidamente funcionales y condiciones generales de operación.
 23. Al respecto, este Colegiado considera pertinente precisar que, el hecho imputado es que la Empresa habría generado un riesgo injustificado a la seguridad de sus pasajeros en condiciones de uso normal de su servicio, en



tanto su dependiente, habría recorrido un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente.

24. Por lo tanto, resulta razonable que para analizar si el denunciado tuvo la diligencia necesaria, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, para preservar la vida e integridad de sus usuarios en la prestación de sus servicios, requiere que el denunciado aporte medios de prueba que permita determinar su responsabilidad o una eximente de esta, y el hecho que alega la Empresa únicamente acredita que la unidad que brindó el servicio de transporte contaba con la autorización emitida por el sector competente para brindar el mismo.
25. Al respecto, si bien para que el sector competente le otorgue dicha autorización, se requiere que el denunciado cumpla con la normativa vigente en dicha materia, se reitera que, ello no permite determinar si expuso o no a un riesgo injustificado a los pasajeros en día 01 de octubre de 2019, es decir determinar si su dependiente habría recorrido un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente.
26. Por lo tanto, conforme lo ha señalado la Secretaría Técnica, queda claro que, el hecho que alega el denunciado no aporta algún elemento aún indiciario que permita determinar la responsabilidad o no de la Empresa frente a la conducta imputada como infractora, por lo que, dicho alegato se encuentra desestimado.

(ii) Cumplimiento de la obligación en la adopción de las medidas de seguridad respecto de los conductores

27. La empresa alegó que, para la prestación del servicio interprovincial de pasajeros necesariamente debe contratar conductores y en el presente caso acreditó el cumplimiento de su función de garante no solo con el acto de contratación de conductor -Walter Guzmán Janampa- sino que además acredita que para que brinde sus servicios fue pasible de un proceso de inducción, capacitación, entrenamiento, simulacros de emergencias, circunstancias estas que evidentemente acreditan el cumplimiento de la obligación en la adopción de las medidas de seguridad que deben ser respetadas por los conductores en la prestación de sus servicios, por otro lado, señaló que respecto de la afirmación de una supuesta contradicción con la falta registrada y calificada como muy grave, se debe tener en cuenta que esta circunstancia no está vinculada con el hecho atribuible.



28. En este punto la Comisión reitera que, en el presente procedimiento se analiza el incumplimiento del deber de seguridad incurrido por el denunciado, acaecido por no tomar las precauciones necesarias respecto de aquellas particularidades que puedan poner en eventual riesgo la ejecución de su servicio; es importante destacar esta afirmación, toda vez que, las acciones que alega la Empresa acreditarían que el conductor del ómnibus ha sido debidamente capacitado pero dicha circunstancia no enerva su responsabilidad respecto del hecho imputado, una interpretación contraria generaría circunstancias exentas de responsabilidad como pretende el denunciado, hecho que no puede ser amparado legalmente en tanto, nos encontramos ante los bienes jurídicos tutelados que son “la vida” y “la salud”, que se habrían visto vulnerado por la responsabilidad vicaria del proveedor que brindó el servicio de transporte terrestre de pasajeros, por lo tanto, su alegato se encuentra desestimado.
29. En este punto es importante resaltar que el proveedor no puede evadir su responsabilidad vicaria frente al hecho imputado con la sola acreditación de capacitaciones previas a los conductores, ello en tanto, dicha responsabilidad, implica justamente el deber del proveedor de responder por los actos u omisiones de sus dependientes, ya que un consumidor cuando contrata un servicio, lo hace con la Empresa y no con los servicios prestados por cada trabajador en particular, por tanto cuando ocurre un hecho que vulnera sus derechos, espera quien responda por dicha vulneración sea la empresa con la que celebró la relación de consumo, la que de ser el caso podría tomar las acciones que considere respecto del o de los trabajadores que podrían resultar responsables.
30. Asimismo, este Colegiado coincide con el pronunciamiento de la Secretaría Técnica en el extremo que resaltó la contradicción del denunciado -de la consulta a la página web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones Sistema de Licencia de conducir por puntos hace conocer que, dentro de las faltas se registra una calificada como muy grave (G-18 Conducir un vehículo haciendo uso de teléfono celular, radio portátil o similar o cualquier otro objeto que impida tener ambas manos sobre el volante de dirección)- en tanto, si bien el denunciado alega que el conductor se encontraba debidamente capacitado se advierte una falta de diligencia por parte de la Empresa al contar en su staff de conductores con uno que presente la referida falta y que es precisamente el conductor que brindó el servicio de transporte el día 01 de octubre de 2019.
31. Cabe precisar que, si bien dicha circunstancia no acredita fehacientemente que la Empresa incurrió en la conducta imputada como infractora, y como lo señaló el denunciado es un hecho que no está vinculado al tramitado en el presente procedimiento, sin embargo, constituye un elemento que nos da un alcance respecto de la organización interna de la denunciada, que se reitera no es materia de procedimiento en el presente caso, pero resulta válido dicho



pronunciamiento en virtud de desvirtuar lo alegado por el propio denunciado.

(iii) La Empresa tiene como política de viaje -materia de procedimiento- el cumplimiento de la normativa de transportes consistente en el servicio tenga dos conductores para el referido viaje que es de 10 horas, conforme se advierte de las hojas de ruta del servicio Cusco-Puerto Maldonado y viceversa que corresponde a los meses de julio, agosto y septiembre

32. La empresa alegó que, con las hojas de ruta mencionadas en su escrito de descargos, acredita fehacientemente el cumplimiento de la norma, además es disposición de la empresa que los conductores cumplan con realizar el relevo respectivo según las horas de conducción programadas contenidas en las referidas hojas de ruta, por lo que, con dichas documentales se acredita una vez más el cumplimiento de la función garante y de la adopción de medidas de seguridad en lo concerniente a las horas de conducción de nuestros trabajadores.
33. Al respecto, conforme lo ha alegado el denunciado, este adjuntó las hojas de ruta correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre, sin embargo, ello de ninguna manera acredita aun indiciariamente que en el servicio de transporte brindado en fecha 01 de octubre de 2019 se controló las horas de manejo de los conductores para que no sobrepasen el límite establecido de 4 horas continuo en la noche, en tanto no adjuntó la hoja de ruta correspondiente al referido servicio, siendo que además, según se tiene del informe policial, este relevo no se realizó a las cuatro horas, en tanto al momento de ocurrido el accidente, el chofer estaba manejando más de cinco horas, ya que fue él quien salió del lugar de origen, habiendo transcurrido más de cinco horas entre la partida del bus, hasta el momento de ocurrido el accidente.
34. Por lo tanto, queda claro que, el hecho que haya cumplido con su obligación de manera anterior a la conducta infractora no genera la certeza que en efecto en el servicio de transporte brindado en fecha 01 de octubre de 2019 su dependiente (conductor del ómnibus) en la prestación del servicio regular cumplió con su labor de realizar el relevo de conductor correspondiente.
35. Asimismo, este Colegiado considera pertinente recordar que, un consumidor contrata un servicio de transporte terrestre de pasajeros con un proveedor determinado, teniendo la expectativa que este cumplirá con su deber de seguridad, por lo tanto, si existe un riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de prestar su servicio -como se ha dado en el presente caso- este corresponde a la entera responsabilidad del proveedor que no puede ser trasladada a su dependiente que en este caso es el conductor del vehículo, en tanto su obligación también implica el vigilar el ejercicio de las funciones del conductor



de modo que no puedan cometer daño alguno, debido a que nos encontramos en una relación de dependencia.

(iv) Ruptura del nexo causal

36. La Empresa alegó que, no conllevó un riesgo injustificado, en tanto cumplió con el deber de seguridad al adoptar las medidas preventivas, de capacitación y orden a los conductores, los señores Walter Guzmán Janampa y Sebastián Choquehuanca Herrera, y se ha producido una ruptura del nexo causal originado en el hecho propio e independiente del conductor Walter Guzmán Janampa y que el cumplimiento de la adopción de medidas de seguridad por parte de la Empresa se acredita desde las etapas de contratación, inducción y capacitación en el manejo y seguridad y que una circunstancia particular del piloto que pueda ser ajena y contraria a la orden expresa otorgada por la Empresa, dicha circunstancia importa una ruptura del nexo causal, hecho que no ha sido tomado en cuenta.
37. En este punto la Comisión considera pertinente precisar que, contrariamente a lo alegado por la Empresa existe una responsabilidad vicaria por parte del denunciado, en tanto, el Código Civil en el artículo 1981° establece que aquel que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por este último, si ese daño se realizó en el ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio respectivo.
38. Asimismo, la doctrina señala que, para que un tercero sea responsable de las conductas cometidas por un agente, es necesario que entre ambos exista una relación de subordinación en dónde más allá de los aspectos formales, el tercero tenga efectivamente la dirección y la autoridad ya sea sobre el cargo, ya sea con relación al servicio específico esto es una relación vertical y de jerarquía.
39. En esa misma línea, la Sala mediante la Resolución N° 1920-2015/SPC-INDECOPI de fecha 16 de junio de 2015, señaló que la responsabilidad vicaria impide que los proveedores puedan oponer el actuar de sus subordinados como un eximente de responsabilidad frente a los consumidores, considerando que no puede trasladarse a estos últimos las externalidades negativas generadas por una incorrecta elección del personal contratado o por la falta de control en el desarrollo de sus actividades.
40. Por lo tanto, no resulta amparable lo alegado por el denunciado en que, se ha producido una ruptura del nexo causal originado en el hecho propio e independiente del conductor Walter Guzmán Janampa, en tanto frente a la conducta imputada la Empresa responde por los hechos dolosos o culposos de los terceros de los cuales se vale para transportar a los pasajeros -es decir el conducto- dentro de la actividad empresarial que desarrolla el denunciado, por lo tanto, se encuentra desestimado su alegato.



(v) Cuestionamiento al Informe Técnico N° 152-2019-VII MACROREGPOL-DIVPOS-C-DUEE-UIPAT de fecha 12 de noviembre de 2019 emitido por la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito del Cusco

41. La Empresa alegó que, el informe fue emitido en el marco de la investigación penal seguida por la Segunda Fiscalía Penal de Quispicanchi, y el Indecopi no toma en cuenta que el mencionado informe no es un documento de carácter definitivo, ya que al estar en trámite aún la investigación penal, el informe técnico tiene conclusiones de carácter provisionales sujeto a modificaciones y aclaraciones, y que el referido informe policial incurre en los siguientes errores: a. sólo consigna el factor predominante dentro de las conclusiones y no precisa cuales son los factores contributivos, puso en el mismo nivel a la velocidad mayor a la razonable y prudente, agotamiento físico, configuración de la vía (curva) y al factor climatológico; b. no llega a determinar objetivamente la velocidad del ómnibus antes del accidente y c. no llega a precisar objetivamente la hora en que se produjo el siniestro; por lo que, está acreditado el derecho de contradicción, precisa que en la investigación penal se viene presentando un informe pericial de parte, el cual cuestiona de forma técnica y científica las conclusiones arribadas en el referido informe, documento que se compromete a presentarlo oportunamente.
39. En este punto al Comisión coincide con el pronunciamiento emitido por la Secretaría Técnica en tanto, del contenido del expediente administrativo se advierte que de fojas 262 a 295 obra copia del Informe Técnico N° 152-2019-VII MACROREGPOL-DIVPOS-C-DUE-UIPAT de fecha 12 de noviembre de 2019 emitido por la Unidad de Investigación de Accidente de Tránsito.
40. Del contenido del referido documento se tiene acreditado que la Empresa ha generado un riesgo injustificado a la seguridad de sus pasajeros en tanto su dependiente, recorrió un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente.
41. Por lo que, en base a la normativa aplicable respecto de la carga de la prueba, en este caso se tiene acreditado el defecto en la prestación del servicio, en tanto el bus de la Empresa sufrió un accidente que tuvo como resultado pasajeros heridos y fallecidos. En ese sentido, corresponde trasladar la carga de la prueba a la Empresa, a fin que acredite que actuó diligentemente en la prestación del servicio de transporte o en todo caso, que la conducta que se le imputó como infractora era producto del caso fortuito, la fuerza mayor, o hecho de terceros; que lo eximirían de responsabilidad.

42. Asimismo, cabe precisar que, el artículo 196º del Código Procesal Civil señala que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos; de igual forma, el artículo 171º.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que es carga de los administrados el aportar pruebas.
43. En el caso concreto el denunciado pierde vista que el informe que cuestiona ha sido emitido por una autoridad competente y especializada que es la Unidad de Investigación de Accidente de Tránsito de la Policía Nacional del Perú, sin embargo, la Empresa solo se limita a realizar cuestionamientos basados en afirmaciones las cuales no han sido sustentadas de manera documental, por lo que, si bien en palabras del denunciado ha realizado contradicción al referido informe, sin embargo, no están válidamente sustentados; sumado a ello refiere que cuenta con una informe pericial de parte, el cual cuestiona de forma técnica y científica las conclusiones arribadas en el referido informe sin embargo, hasta la fecha de emisión de la presente resolución este no ha sido presentado.
44. Además, se precisa que únicamente se limitó a cuestionar aspectos del informe antes señalado, sin embargo, no señaló ni menos acreditó cual habría sido la causa del accidente, y si esta se encontraba fuera de la esfera de control, lo que podría implicar que se exima de responsabilidad.
45. En este punto la Comisión considera pertinente advertir que existe una clara contradicción entre el alegato por el cual la Empresa señala una ruptura del nexo causal respecto a la conducta imputada como infractora y posteriormente cuestiona el informe emitido por una autoridad competente y especializada que es la Unidad de Investigación de Accidente de Tránsito de la Policía Nacional del Perú, circunstancias que advierten a este Colegiado, de que la Empresa solo busca eximir su responsabilidad desde cualquier punto de vista.

(vi) Se encuentra exonerado de responsabilidad

46. La Empresa alegó que, se encuentra exonerado de responsabilidad, en tanto actuó cumpliendo las normas debidas al transportar a los pasajeros, y se debe de tomar en cuenta que, cuenta con un plan de preparación y respuesta de emergencias (16 de junio de 2017) en el cual se establece todos los procedimientos de su representada y su personal para evitar hechos de tránsito, accidente, y demás hechos fortuitos y cuenta con directivas internas de seguridad dirigidas a los conductores de las unidades vehiculares con que acredita que viene cumpliendo y supervisando el respecto de las normas establecidas de transporte que acreditan que en todo momento ofrecen una prestación de servicio de transporte de manera diligente. Asimismo, la Empresa presentó un escrito mediante el cual anexó los documentos



denominados Plan de preparación y respuesta de emergencias, reglas de oro, procedimiento escrito de trabajo seguro, procedimiento IPERC, matriz de IPERC, registro de grado de alcoholes, registro de inducción, capacitación y simulacro, contrato de arrendamiento y locación de servicios para la contratación del GPS y registro de control de GPS.

47. Al respecto, se reitera a la Empresa que las acciones que haya adoptado de manera anterior al hecho materia de denuncia acontecido el 01 de octubre de 2019 no configuran por si solos ni en conjunto elementos que puedan determinar la eximente de responsabilidad del denunciado en tanto debe recordarse que lo discutido en el presente procedimiento se encuentra referido a determinar si la Empresa recorrió un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente, por lo que los medios probatorios presentados no enervan su responsabilidad frente a la conducta antes detallada.
48. Por lo que se desestiman todos los alegatos de defensa de la Empresa, siendo que los medios probatorios actuados dentro del procedimiento no generan convicción de que no sea responsable por el accidente ocurrido.
49. Consiguientemente lo expuesto, conforme el desarrollo de la presente resolución, corresponde declarar la responsabilidad administrativa de la Empresa, por infracción del artículo 25° del Código, en tanto generó un riesgo injustificado a la seguridad de sus pasajeros -resultando veintiocho (28) de ellos heridos y veintiuno (21) fallecidos- en condiciones de uso normal de su servicio, en tanto su dependiente, al haber recorrido un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente.

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

50. 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 corresponder⁸.

⁸ 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:



51. 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.
52. Por su parte el artículo 112° del Código⁹ establece que, al momento de determinar la gravedad de la infracción y aplicar la multa correspondiente,

-
- 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.

⁹ **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.
 - 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.



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

53. En el presente caso se ha establecido la responsabilidad administrativa por la conducta infractora imputada, en tanto se acreditó que, generó un riesgo injustificado a la seguridad de sus pasajeros -resultando veintiocho (28) de ellos heridos y veintiún (21) fallecidos- en condiciones de uso normal de su servicio, en tanto su dependiente, recorrió un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente; por lo que se debe de merituar los siguientes aspectos:

- (i) La gravedad de la conducta infractora detectada, con el fin de estimar el daño producto de la presente infracción se tendrá en cuenta la cuantificación de la afectación potencial a la seguridad de los consumidores por este hecho, sumado al daño producido a los consumidores que resultaron fallecidos y heridos por la conducta infractora.

Para valorar el daño por la afectación potencial a la seguridad de los consumidores, se valora este daño a la vida desde una óptica económica, teniendo en cuenta que este daño no patrimonial causado a los consumidores incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad de una persona en su dimensión física o psíquica.

La literatura especializada sobre el presente tema señala que el valor apropiado para la estimación del daño a la vida es el Valor de la Vida Estadística (VVE)¹⁰

El Valor de la Vida Estadística (VVE) se define como la disposición a pagar que muestra una persona promedio por adoptar medidas de seguridad para reducir los riesgos de afectación grave o fatal a su vida, dicho valor, a la fecha de infracción, se estima en S/ 1 730 838,30¹¹.

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

¹⁰ Fundamentalmente en temas de políticas públicas (Viscusi, W. Kip y Aldy, Joseph E., 2003. The Value of a Statistical Life: A critical review of market estimates throughout the World, NBER). Como es el caso de fiscalización.

¹¹ Resultado de lo siguiente:

Estudio Fuente	Mejor estimación (US\$) (a)	Año datos	Tipo de Cambio Nominal, según año de estudio fuente (b)	IPC, según año de estudio fuente (c)	IPC fecha infracción: Agosto 2018 (d)	VVE (e)
Miller (2000)	360,000	1995	2.256	60.10	129.48	S/ 1 749 389,45



En este punto la Comisión considera pertinente precisar que, teniendo en cuenta la cuantificación de la afectación potencial a la seguridad de los consumidores consistente en que como producto de la falta de idoneidad en el servicio prestado se ha tenido el desenlace fatal de 21 consumidores que contrataron el referido servicio de transporte; la gravedad se encuentra directamente relacionada con la vida, la salud y la integridad de los consumidores, bienes jurídicos de altísimo valor.

Por lo tanto, para valorar el daño respecto a los consumidores que resultaron fallecidos por la conducta infractora, se tendrá en cuenta el VVE para cada una de las personas que resultaron fallecidas. En consecuencia, el daño, en este extremo, asciende a S/ 36 347 604.3 (resultado de S/ 1 730 838,30 * 21).

Por lo que, considerando solo el daño respecto de los pasajeros que resultaron fallecidos correspondería imponer una sanción de más de 8 000 UIT.

- (ii) En cuanto a los efectos negativos en el mercado que la conducta de la Empresa pudiera ocasionar entre los consumidores, situación que haría peligrar la confianza del público en la prestación de servicios de transporte.
- (iii) Probabilidad de detección, recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso se debe tener en cuenta que la percepción que tiene el administrado en ser detectado por la administración, por la comisión de esta conducta es media, teniendo en cuenta la cantidad de empresas que existen en el sector y, además, resulta materialmente imposible la fiscalización del total de operaciones que realiza esta empresa en el mercado. Por lo tanto, teniendo en cuenta lo anterior, se asigna la probabilidad de detección el valor de 50%.

CISS (2009)	363,859	2006	3.275	90.09	129.48	S/ 1 712 287,15
VALOR PROMEDIO						S/ 1 730 838,30

- (a) Fuente: Ted R. Miller (2000) Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188. CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pág. 1-42.
- (b) Tipo de cambio nominal de venta (Promedio Anual). Fuente: Banco Central de Reserva.
- (c) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana del último mes del año de los datos del estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
- (d) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana del mes en que ocurrió la infracción. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
- (e) Resultado de (a) * (b) * (d) / (c)
Elaboración: CC3.



- (iv) Factor atenuante, está acreditado en tanto cumplió con su deber como proveedor de prestar apoyo a los deudos de las víctimas y pasajeros heridos sobrevivientes del siniestro.
54. En este extremo, la Empresa señaló que, se toma como referencia un cuadro de valoración de la vida estadística internacional, que ascendería a un promedio de 8000 UIT por los 21 pasajeros fallecidos, sin embargo, se toma de manera indebida el referido cuadro, debido a que Indecopi no es una institución que deba resarcir o indemnizar a las personas víctimas de la tragedia con los montos que pretende tomar por referencia y que los montos a los que hace referencia según su escala son inaplicables al caso peruano, y sobre todo porque se pretende tomar en cuenta un criterio de valoración internacional pretendiéndose desconocer que cada país tiene una realidad particular y diferente, por lo que para pretender establecer un valor a la vida humana deberán tomarse en cuenta los criterios particulares del país, en este punto existe un cuadro de referencia de valoración denominado “Estimación del Costo Social por Fallecimiento Prematuro” emitido por la Dirección General de Inversión Pública del Ministerio de Económica y Finanzas del Perú en el que de forma concreta establece como valor promedio a la vida humana el monto de \$ 138 007.70
55. Al respecto se precisa al denunciado que, una eventual indemnización a las víctimas por los perjuicios causados en un siniestro como la conducta imputada, corresponde a la vía judicial; en esa misma línea no es comparable a la determinación administrativa del daño causado por exposición al riesgo.
56. Asimismo, este Colegiado considera pertinente precisar que, para efectos de graduar una sanción y con el fin de evitar un pronunciamiento subjetivo y carente de parámetros objetivos, procura obtener una base de cálculo respaldada en estudios relacionados a la materia analizada, como se ha dado en el caso concreto, de tal modo que estos sirvan como fundamento objetivo para determinar la cuantía de la multa a imponerse en un caso concreto.
57. Con la finalidad de aplicar dichos parámetros objetivos, este Colegiado considera que la máxima aproximación conforme se ha desarrollado en párrafos anteriores es la “Estimación del valor Promedio del Valor de la Vida Estadística de Perú (soles)” hechos por Miller (2000) y CISS (2009)¹², en tanto, a nivel nacional no contamos con una norma que cuantifique el daño causado por exponer a las personas a un riesgo injustificado en un contexto determinado.

¹² Miller T.R (2000) Variations Between Countries in Values of Statical Life. Journak of Transport Econom and policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. Pp 169-188. CISS (2009). Preferencias, gastos en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pp 1-42.



58. Por otra parte, este Colegiado considera que no corresponde la aplicación del valor promedio a la vida humana de \$ 138 007.70 o S/. 465 784.50 como lo alega el denunciado, en tanto este corresponde a una valoración obtenida dentro de la “Estimación del Costo Social por Fallecimiento Prematuro” que tiene una connotación y análisis referido al fallecimiento prematuro que es totalmente distinto a los valores referidos a la disposición a pagar que muestra una persona promedio por adoptar medidas de seguridad para reducir los riesgos de afectación grave o fatal a su vida, por lo tanto, su alegato se encuentra desestimado.
59. En este punto cabe precisar que, en el supuesto negado de la aplicación del referido valor establecido en la “Estimación del Costo Social por Fallecimiento Prematuro” como lo alega el denunciado, el daño correspondiente solo a los pasajeros fallecidos asciende a S/ 9 781 747.50 (resultado de S/ 465 784.50 * 21), y por lo tanto correspondería imponer una multa de 2 329 UIT, que también excedería el límite establecido por la ley para imponer una multa.
60. Contrariamente a lo alegado por la Empresa, sí se ha considerado el factor atenuante, sin embargo, cabe precisar que, en tanto la sanción que se impuso se encuentra basada a parámetros objetivos y teniendo en consideración que esta resulta superior al límite establecido por ley, el factor atenuante ha sido aplicado en base a la multa que correspondía imponer, en tanto no resulta razonable ni proporcional aplicar dicho factor en el límite máximo de multa a imponer por que se consigna dicha multa debido a que legalmente no es posible imponer una multa superior. Es decir el factor atenuante se aplica sobre la multa resultante de los cálculos resultados, siendo que aún con la aplicación de dicho atenuante, la multa a ser impuesta supera el límite máximo legal, por lo que corresponde bajar la misma hasta el máximo legal establecido.
61. Por estas consideraciones; y con arreglo a los principios de Razonabilidad y Proporcionalidad que inspiran las decisiones de esta Comisión y a sabiendas del límite para imponer sanción frente a una infracción muy grave como en el caso concreto, corresponde imponer una multa de 450 UIT.

III.3. Sobre las medidas correctivas

62. El otorgamiento de una medida correctiva importa el ejercicio de una facultad discrecional de la autoridad administrativa. Toda actuación de tipo discrecional de la autoridad administrativa debe tener en consideración su necesaria adecuación a los márgenes que el ordenamiento jurídico señala en un Estado de Derecho y la trascendencia económica de las pretensiones en disputa que pudiera significar su solución en la vía judicial.
63. El Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de



oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores cualquier medida correctiva complementaria y reparadora establecidas de acuerdo con los artículos 114°, 115° y 116° del mismo cuerpo normativo¹³, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

¹³ **LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.



64. En el presente caso, habiéndose encontrado responsabilidad en la Empresa al haber generado un riesgo injustificado a la seguridad de sus pasajeros - resultando veintiocho (28) de ellos heridos y veintiuno (21) fallecidos- en condiciones de uso normal de su servicio, en tanto su dependiente, recorrió un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente, corresponde ordenarle en calidad de medida correctiva reparadora, que, en el plazo de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con:
- (i) Cubrir la totalidad de los gastos médicos de los pasajeros que resultaron heridos, hasta su máxima recuperación física posible, conforme sea acreditado por un especialista en salud, en aquellos casos que el seguro correspondiente no sea suficiente para cubrir los mismos.
65. Finalmente, la Empresa deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante este órgano resolutorio, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, bajo apercibimiento de imponer las multas coercitivas detalladas en el párrafo siguiente, ello sin perjuicio de poder acreditar nuevos cumplimientos, dependiendo de los tiempos de recuperación total de cada pasajero afectado.
66. Debe advertirse a la Empresa que, en caso de no cumplirse con las medidas correctivas reparadoras y complementarias ordenadas respectivamente, se podrá imponer una multa coercitiva no apelable no menor de entre 1 UIT y 3 UIT; en caso de persistir el incumplimiento se podrá imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de 200 UIT, de conformidad a lo establecido en el artículo 117° del Código¹⁴.

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el INDECOPI, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El INDECOPI está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

14 LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



67. La sanción impuesta al proveedor, podrá ser ejecutada coactivamente por el Indecopi, situación en la cual se procederá al embargo y remate de sus bienes hasta el monto que cubra la obligación impaga.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar la responsabilidad administrativa de la EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C., por infracción del artículo 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, generó un riesgo injustificado a la seguridad de sus pasajeros -resultando veintiocho (28) de ellos heridos y veintiuno (21) fallecidos- en condiciones de uso normal de su servicio, en tanto su dependiente, recorrió un tramo de la carretera Interoceánica Cusco – Madre de Dios, altura del Km. 144 haciendo caso omiso de las señales de tránsito que le indicaban reducir su velocidad; desconociendo su deber de cuidado y prevención en la circulación; y, sin realizar el relevo de conductor correspondiente.

SEGUNDO: Sancionar a la EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C., con una multa de 450 UIT¹⁵ (Cuatrocientos cincuenta 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 Consumidor¹⁶.

¹⁵ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de **Código Único de Multa N° 2020000002472** 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.

¹⁶ **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.



TERCERO: Ordenar a la EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C., como medida correctiva complementaria de oficio, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Cubrir la totalidad de los gastos médicos de los pasajeros que resultaron heridos, hasta su máxima recuperación física posible, conforme sea acreditado por un especialista en salud, en aquellos casos que el seguro correspondiente no sea suficiente para cubrir los mismos.

CUARTO: Disponer la inscripción de la EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO 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 Consumidor¹⁷.

QUINTO: Informar a la EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C., 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 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 Nº 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, Rocío de María Vignes Pareja y Maurice Pacheco Niño De Guzmán.

HELARD MAURICIO MUJICA CAVERO
Presidente

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.

¹⁷ **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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.