



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE  
EXPEDIENTE N° 0003-2019/CPC-INDECOPI-ANC-SIA

## RESOLUCION FINAL N° 0061-2020/INDECOPI-CHT

**DELEGACIÓN** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**AUTORIDAD** : **COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI  
ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE**  
**IMPUTADA** : **FLOR MÓVIL S.A.C.<sup>1</sup>  
(FLOR MÓVIL)**  
**MATERIA** : **PROCEDIMIENTO SANCIONADOR POR INICIATIVA  
DE LA AUTORIDAD**  
**ACTIVIDAD** : **DEBER DE IDONEIDAD**  
**SANCIÓN** : **10 UIT**

Chimbote, 16 de junio de 2020

### I. ANTECEDENTES

1. El 14 de marzo de 2018, la Oficina Regional de Indecopi de Ancash sede Huaraz (en adelante, la ORI Ancash sede Huaraz) tomó conocimiento a través de publicaciones en la página web Ancash Noticias que, el 14 de marzo de 2018 se habría suscitado un accidente de tránsito en la zona de Catac, donde el vehículo con placa de rodaje N° C6M-952 se habría despistado.

Reporte Ancash Noticias:

***“Bus que cubriría ruta Lima -Huari sufre accidente en Cátac [fotos]***

*Un bus de la empresa Flor Móvil con placa de rodaje C6M-952, que cubría la ruta Lima – Huari sufrió un aparatoso accidente hoy aproximadamente a las dos de la mañana en la zona de Cátac, por causas hasta ahora desconocidas. (...)* (Sic)

2. Por oficio N° 0026-2018/INDECOPI-ANC del 14 de marzo de 2018, la ORI Ancash sede Huaraz requirió a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercaderías – SUTRAN (en adelante, la SUTRAN) que cumpla con facilitarnos el reporte de velocidad de la unidad de transporte perteneciente a la Empresa de Transportes Flor Móvil S.A.C. con placa de registro vehicular C6M-952.
3. Mediante la Carta N° 0122-2018/INDECOPI-HRZ del 14 de marzo de 2018, se solicitó información relacionada al incidente, a la Empresa Flor Móvil S.A.C. (en adelante, Flor Móvil). Dicha información fue absuelta el 2 de abril del 2018.
4. El 15 de marzo de 2018, personal de la ORI Ancash sede Huaraz se apersonó al Hospital Víctor Ramos Guardia, con la finalidad de recabar información del estado de los pasajeros y, se brindó a los familiares información sobre los datos del SOAT.
5. Por Oficio N° 0038-2018/INDECOPI-ANC del 3 de mayo de 2018, la ORI Ancash sede Huaraz requirió a la Unidad de Prevención de Accidentes de Tránsito de la Policía Nacional del Perú de Huaraz – UPIAT PNP (en adelante, UPIAT PNP) información relacionada con el accidente de tránsito del 14 de marzo de 2018.
6. El 28 de febrero de 2019, la UPIAT PNP remitió copia certificadas del Informe Técnico N°092-2018-III-MRP-LL-A/REGPOL-A/DIVOPUS-HZ/DUE-UIAT-HZ,

<sup>1</sup> RUC N° 20392630768.



sobre la investigación efectuada respecto al accidente de tránsito ocurrido el 14 de marzo de 2018, en el que participó el vehículo de placa de rodaje C6M-952.

7. Por Resolución N° 01 del 2 de mayo de 2019, se inició procedimiento sancionador contra Flor Móvil, por lo siguiente:

*“PRIMERO: Iniciar procedimiento de oficio a Flor Móvil S.A.C. en tanto el vehículo que transportaba a los pasajeros el 14 de marzo de 2018, habría sufrido un accidente de tránsito, lo que habría generado que los consumidores no lleguen a su destino conforme al servicio contratado; conducta que podría constituir infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

8. El 14 de mayo de 2019, Flor Móvil presentó sus descargos, argumentando lo siguiente:

- El presente procedimiento sancionador se ha iniciado el 14 de marzo de 2018, por lo que, a la fecha ha transcurrido más de un año y un mes, sin que se expida la correspondiente resolución sancionadora o absolutoria; pese haber presentado el correspondiente informe preliminar.
- Conforme se puede verificar con la SUTRAN no existe ningún pronunciamiento firme que determina haber incurrido en el incumplimiento de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 017-2009-MTC; en tal sentido, mientras no exista un pronunciamiento previo y firme del sector regulador y fiscalizador del transporte, no puede imputarse la comisión de actos de infracción en este caso.
- De conformidad con en el numeral 1 del artículo 259 del TUO, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2009-JUS, publicado el 25 de enero de 2019, se estableció: **“el plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses contados desde la fecha de la imputación de cargos. este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento (...)”**
- La caducidad implica la inhabilitación de la autoridad administrativa para resolver procedimientos administrativos sancionadores iniciados debido a la inactividad prolongada en su trámite que ocasiona que el plazo establecido venza.
- Conforme el numeral 2 del artículo 257 del TUO prescribe que: **“Transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado el procedimiento y se procederá al archivo”.**

9. El 19 de junio de 2019, Flor Móvil refirió que, se tenga en cuenta lo solicitado referente a la caducidad del procedimiento administrativo sancionador y, que la información solicitada referente a los ingresos brutos se encuentra protegidos por el secreto tributario conforme a lo establecido por el Texto único Ordenado del Código Tributario.

10. Asimismo, por resolución N° 5 del 19 de setiembre de 2019, la jefatura de la ORI Ancash sede Huaraz, resolvió ampliar la imputación de cargos, de conformidad a lo siguiente:



*“Ampliar como cargo imputado a Flor Móvil S.A.C. la presunta infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto; habría expuesto a un riesgo injustificado a los pasajeros del ómnibus con placa de rodaje C6M-952, quienes sufrieron un accidente de tránsito el 14 de marzo de 2018, que habría conllevado a una afectación, de la integridad física de los consumidores”.*

11. El 21 de octubre de 2019, Flor Móvil presentó sus descargos relacionados a la ampliación de imputación de cargos, de conformidad a lo siguiente:
  - La investigación policial precisa la responsabilidad del vehículo que circulaba con luz alta en sentido contrario a nuestro bus; lo cual obligó a impactar con el guardavía de la carretera.
  - Los servicios que brindan no conllevan condiciones que pongan en riesgo injustificado o no advertidos, para la seguridad y salud de los pasajeros; por el contrario, nuestro vehículo se encuentra constantemente sometidos al control de inspectores de SUTRAN durante todo el recorrido de la ruta.
  - Luego del accidente se comunicó con la policía a fin de brindar el apoyo necesario y, a los heridos se les traslado al Hospital del Recuay y al hospital de Huaraz, operándose de inmediato el seguro de SOAT. No ha existido ninguna infracción al artículo 25° del Código.
12. El 12 de noviembre de 2019, Flor Móvil precisó sus ingresos brutos del ejercicio económico 2017 y 2018.
13. Mediante Resolución N° 9 del 18 de febrero de 2020, se puso en conocimiento de Flor Móvil el Informe Final de Instrucción N° 0010-2020/INDECOPI-HRZ, emitido por la Ori Áncash – Sede Huaraz, para que dentro del plazo de cinco (5) días hábiles cumpla con presentar sus descargos.
14. El 3 de marzo de 2020, Flor Móvil presentó sus descargos reiterando su solicitud de declarar la caducidad del procedimiento administrativo sancionador.

## II. ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

- a) Sobre la tipificación de la conducta imputada contra Flor Móvil como presunta infracción del artículo 19° del Código
15. Mediante Resolución N° 01 del 2 de mayo de 2019, la Jefatura de la ORI Áncash sede Huaraz imputó a Flor Móvil, el hecho referido a que el vehículo que transportaba a los pasajeros el 14 de marzo de 2018 habría sufrido un accidente de tránsito, lo que habría generado que los consumidores no lleguen a su destino conforme al servicio contratado, lo cual constituiría una presunta infracción del artículo 19° del Código.
16. Posteriormente, la Jefatura de Oro Áncash sede Huaraz advirtió que el accidente de tránsito también pudo generar un riesgo a los pasajeros que contrataron el servicio de transporte terrestre, entendiendo como riesgo a una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera de control de Flor Móvil al momento de prestar un servicio, con una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.



17. En ese sentido, mediante Resolución N° 5 del 19 de setiembre de 2019, amplió como cargo imputado a Flor Móvil la presunta infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto; habría expuesto a un riesgo injustificado a los pasajeros del ómnibus con placa de rodaje C6M-952, quienes sufrieron un accidente de tránsito el 14 de marzo de 2018, que habría conllevado a una afectación, de la integridad física de los consumidores<sup>2</sup>.
18. Sobre el particular, es pertinente precisar que el artículo 19°<sup>3</sup> del Código regula el deber de idoneidad que tienen los proveedores, en general, respecto de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. De otro lado, el artículo 25° del Código se encuentra referido específicamente a la obligación de los proveedores de ofrecer productos o servicios en el mercado que no conlleven un riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores.
19. El artículo 25° del Código prescribe que los productos o servicios ofertados en el mercado, en condiciones de uso normal o previsible no deben conllevar a un riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
20. La Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi (en adelante, la Sala), respecto a la aplicación del artículo 25° del Código, emitió el siguiente pronunciamiento<sup>4</sup>:

*“43. Dicho lo anterior, esta Sala aprecia que el hecho que dio mérito a la investigación y al inicio del presente procedimiento administrativo, está vinculado a la presunta responsabilidad tribuida a Vía Costa por el accidente de tránsito sufrido por los pasajeros del vehículo identificado con placa de rodaje T5L-963, ocurrido el 1 de mayo de 2018, cubriendo la Ruta Huaraz -Casma. De dicho accidente se desprende que, la denunciada habría expuesto a un riesgo injustificado a los usuarios de su servicios -a saber, los pasajeros -que conllevó a la afectación de la vida e integridad de los mismos.*

*44. En atención a dichas consideraciones, **a criterio de esta Sala, el hecho materia de investigación en este procedimiento recae sobre la eventual afectación de la integridad y salud de los consumidores, por la exposición a un riesgo injustificado de parte del proveedor; siendo por ello, pertinente que, bajo la aplicación del Principio de Especialidad, la primera instancia imputara y evaluara la responsabilidad administrativa de Vía Costa por presunta infracción del deber de seguridad contemplado en el artículo 25° del Código.***

*45. Por tanto, corresponde declarar la nulidad de la Resolución N° 1 y de la Resolución N° 011-2019/INDECOPI-CHT, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta referida a que el servicio de transportes brindado por los pasajeros del vehículo que circulaba en la ruta Huaraz -Casma, se habría visto interrumpido por la ocurrencia de accidente de tránsito, como una presunta infracción al artículo 19° del*

<sup>2</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 25°. - Deber general de seguridad.

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

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Resolución N° 3573-2019/SPC-INDECOPI, del 16 de diciembre de 2019.



Código. Ello, en vista que el referido acontecimiento constituía una presunta infracción del artículo 25° del referido cuerpo normativo, debido a que el objeto materia de investigación está estrechamente relacionado con la eventual responsabilidad de la proveedora por la puesta en riesgo injustificado (al haberse suscitado un accidente de tránsito) que conllevó a una afectación a la integridad física de los consumidores.

(...)” (Resaltado y subrayado nuestro)

21. De lo antes mencionado se desprende que, el hecho materia de la investigación recae sobre la eventual afectación a la integridad y salud de los consumidores, por la puesta en riesgo injustificado por parte del proveedor; es decir, la ocurrencia de este tipo de incidentes “Accidentes en carretera” conllevan a un potencial peligro a la integridad física de los usuarios, siendo pertinente que bajo la aplicación del Principio de Especialidad, se impute y evalúe la responsabilidad administrativa del proveedor por presunta infracción al deber de seguridad contemplado en el artículo 25° del Código.
22. En ese sentido, para la imputación de la conducta por el artículo 25° del Código, no debe tomarse en cuenta si el bien o servicio es, por sí mismo de carácter peligroso, sino estar en la capacidad de advertir que, ante la falta de diligencia por parte del proveedor, el bien o servicio ofrecido pueda llevar un riesgo mayor al razonablemente asumido en un contexto regular y previsible.
23. Al encontrarse las conductas imputadas a Flor Móvil subsumidas en el artículo 25° del Código, corresponde analizar el presente procedimiento bajo dicho artículo.  
  
b) Sobre la competencia del Indecopi
24. Flor Móvil refiere que, conforme se puede verificar con la SUTRAN no existe ningún pronunciamiento firme que determina haber incurrido en el incumplimiento de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 017-2009-MTC; en tal sentido, mientras no exista un pronunciamiento previo y firme del sector regulador y fiscalizador del transporte, no puede imputarse la comisión de actos de infracción en este caso.
25. Asimismo, menciona que al no existir un acto administrativo que constituya cosa decidida, a fin de contar con certeza sobre la existencia de la infracción previa; no corresponde imputarse la comisión de actos de infracción por parte de Indecopi.
26. Es necesario precisar que, si bien la SUTRAN no inicio ningún procedimiento en su contra; ello no implica que el Indecopi no inicie un procedimiento administrativo por incumplimiento al Código y la vulneración de los derechos a los consumidores. Asimismo, la SUTRAN analiza el incumplimiento en las condiciones de acceso y permanencia para la prestación del servicio y, no la vulneración de los derechos de los consumidores ante la interrupción de un servicio que genera la afectación a la salud y la seguridad de los pasajeros.
27. En ese sentido, no es necesario contar con una resolución sectorial por parte de SUTRAN para determinar la competencia de este tipo de procedimientos por parte del Indecopi. La Sala reconoce la competencia del Indecopi para juzgar aquellos casos en los cuales se verifiquen lesiones efectivas a los derechos de los consumidores como consecuencia de la inobservancia de las

normas sectoriales; en estos casos, el Indecopi sancionaría el resultado lesivo producido en los consumidores por tal incumplimiento.

28. En materia de transporte terrestre de pasajeros, la Ley de Creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercadería – SUTRAN, norma que entró en vigencia con anterioridad al Código; asignó competencia a dicho organismo para sancionar el incumplimiento de las condiciones de acceso y permanencia para la prestación, en el ámbito nacional y preventivo, del servicio de transporte terrestre regular de personas.
29. El artículo 107° del Código<sup>5</sup>, establece que los procedimientos de protección al consumidor se inician por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos de los consumidores.
30. Por lo que, en atención a lo antes mencionado y, lo establecido en el Código el Indecopi se encuentra facultado para actuar en resguardo de los derechos de los consumidores, sin necesidad de que la autoridad sectorial se haya pronunciado para poder imputarse la comisión de una infracción; desestimándose lo alegado por el imputado.

c) Sobre la caducidad de la imputación

31. El artículo 259° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO)<sup>6</sup> establece que el plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses contados desde la fecha de notificación de la imputación de cargos, siendo que el plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo

<sup>5</sup> LEY 29571, MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 107°.- Postulación del proceso. -**

Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. (...)

<sup>6</sup> DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

**Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**

**Artículo 259.- Caducidad administrativa del procedimiento sancionador**

1. El plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de Oficio es de nueve (9) meses contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos. Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento. La caducidad administrativa no aplica al procedimiento recursivo.  
Cuando conforme a ley las entidades cuenten con un plazo mayor para resolver la caducidad operará al vencimiento de este.
2. Transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado administrativamente el procedimiento y se procederá a su archivo.
3. La caducidad administrativa es declarada de oficio por el órgano competente. El administrado se encuentra facultado para solicitar la caducidad administrativa del procedimiento en caso el órgano competente no la haya declarado de oficio.
4. En el supuesto que la infracción no hubiera prescrito, el órgano competente evaluará el inicio de un nuevo procedimiento sancionador. El procedimiento caducado administrativamente no interrumpe la prescripción.
5. La declaración de la caducidad administrativa no deja sin efecto las actuaciones de fiscalización, así como los medios probatorios que no puedan o no resulte necesario ser actuados nuevamente. Asimismo, las medidas preventivas, correctivas y cautelares dictadas se mantienen vigentes durante el plazo de tres (3) meses adicionales en tanto se disponga el inicio del nuevo procedimiento sancionador, luego de lo cual caducan, pudiéndose disponer nuevas medidas de la misma naturaleza en caso se inicie el procedimiento sancionador.

(Artículo incorporado por el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1272, modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1452)



a su vencimiento. También precisa que, transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución, se entendería automáticamente caducado el procedimiento.

32. Flor Móvil refiere que, el presente procedimiento sancionador se ha iniciado el 14 de marzo de 2018, por lo que, a la fecha ha transcurrido más de un año y un mes, sin que se expida la correspondiente resolución y, en atención a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 257° del TUO solicita se declare la caducidad del procedimiento y, el archivo del mismo.
33. Contrariamente a lo señalado por Flor Móvil es necesario precisar que, el 14 de marzo de 2018 se suscitó el accidente de tránsito en el cual participó un vehículo de propiedad del imputado; no obstante, mediante Resolución N° 1 del 2 de mayo de 2019, se inició el procedimiento sancionador en su contra; procediéndose a notificar la imputación de cargos el 8 de mayo de 2019, fecha en la cual se iniciaría el plazo establecido en el artículo 259° del TUO.
34. Por lo que, no corresponde aplicar la figura de caducidad en el presente procedimiento, toda vez, que la imputación de cargos se realizó el 8 de mayo de 2019 y, no el 14 de marzo de 2018 como erróneamente afirma el imputado, más aún si de la ampliación de cargos se otorgó un plazo adicional para presentar sus descargos; desestimando lo alegado por Flor Móvil.

#### **Sobre el deber de seguridad**

35. El artículo 25° del mencionado cuerpo normativo prescribe la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se llegue a generar una afectación en los consumidores, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro.
36. En el caso de servicios de transporte terrestre, si bien constituye una actividad por sí misma riesgosa, un consumidor espera que el trayecto se realice en forma segura, de manera que no se presenten circunstancias que, poniendo en riesgo su vida o sus bienes, le impidan llegar a su destino sin inconvenientes. En atención a ello, para evaluar si la actuación de un proveedor de estos servicios fue idónea, resulta necesario analizar si los hechos materia de procedimiento se produjeron como consecuencia de causas que no le eran atribuibles, en cuyo caso debe eximirse de responsabilidad.
37. Con respecto a las causas no imputables a las que se ha hecho mención en el punto precedente, la doctrina también señala que estas deben ser entendidas como un “evento extraño a la esfera de control del obligado” y no como una “causa no atribuible a la culpa del deudor”, por cuanto existen impedimentos que, por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida, se consideran imputables al obligado.
38. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que la empresa de transportes únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que se interrumpiera el servicio de transporte resultaba ser ajena a su control.

39. Ello en concordancia con lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>7</sup>, que establece que el proveedor es exonerado de responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
40. Se imputó a Flor Móvil que habría expuesto a un riesgo injustificado a los pasajeros del ómnibus con placa de rodaje C6M-952, quienes sufrieron un accidente de tránsito el 14 de marzo de 2018, que habría conllevado a una afectación, de la integridad física de los consumidores.
41. La imputada refiere que, en la investigación policial se precisó la responsabilidad del vehículo que circulaba con luz alta en sentido contrario a su bus, lo cual obligó a impactar con el guardavía de la carretera; sin embargo, no presentó medio probatorio que acredite sus alegatos.
42. El Informe Técnico N° 038-2018-III-MACREGPOL-LL/RPA/DIVOPUS-HZ/DUE/UPIAT.PNP-HZ, (en adelante, el Informe Técnico Policial), menciona lo siguiente:

**“D. ANALISIS INTEGRAL.**

1. *El sentido de desplazamiento de la UT-1 era de Sur a Norte.*
2. **El conductor de la UT-1, se desplazaba a una velocidad uniforme variada y en aceleración constante, no acorde para las circunstancias del momento y lugar.**
3. *Dentro del comportamiento del conductor de la unidad es preciso anotar aquellos aspectos que estuvieron presentes en la materialización del hecho y que en su momento desencadenaron la cadena de eventos, siendo estos los siguientes:*
  - a) *El desplazamiento del conductor de la UT-1 bajo un falso principio de seguridad no acorde para la configuración presente de la vía.*
  - b) **Que, el conductor de la UT-1, debió ingresar a dicha curva a una velocidad tal que para las circunstancias del momento y lugar estas le permitan el control físico de su unidad evitando posibles riesgos.**
  - c) *Que, la unidad al encontrarse en la curva y al sobrepasar la velocidad crítica deja la tiznadura de los ejes laterales derechos evidenciando la trayectoria de la unidad.*

*Los aspectos mencionados permiten señalar que el **conductor no valoró de manera adecuada la situación de peligroso ya que su desplazamiento por dicha vía, la cual se encuentra debidamente señalizada,** no influyendo está en la cadena de eventos.*

4. *Por lo expuesto, el presente evento se tipifica como Accidente de Tránsito Simple - volcadura, de consecuencia fatal, lesiones personas y daños materiales correspondiente en la UT-1.” (Resaltado y subrayado nuestro).*

43. En el Informe Técnico Policial se aprecia que la autoridad policial determinó, a través de una inspección técnica que, la Vía Huaraz – Pativilca se encontraba

<sup>7</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

debidamente señalizada y, que fue el conductor de la unidad quien expuso a un peligro injustificado a los pasajeros del bus al trasladarse a una velocidad variada, en aceleración constante, no acorde para las circunstancias del momento y lugar, esto impidió que pueda tener control sobre la unidad; más no se desprende que la responsabilidad sea del vehículo que circulaba con luz alta en sentido contrario como refiere la imputada, desestimándose lo alegado.

44. Asimismo, dicho Informe Técnico Policial basado en la información recabada en la vía, determinó la velocidad crítica de la curva, de acuerdo con el siguiente detalle:

**“ANÁLISIS DE VELOCIDAD EN CURVA**

B. Basado en la información recabada de dicha vía, permitiéndose determinar una velocidad máxima de **60.56km/h** con la que la unidad pueda desplazarse en una curva - velocidad crítica de la curva.

**Datos:**

**C:** cuerda = 66.60 MTS:

**M:** mediana = 12.50 MTS

**R:** radio

**Inclinación longitudinal:** 02.20 °

**VC:** velocidad crítica

**CF:** 0.40

$$R = \frac{(66.60)^2}{8(12.50)} + \frac{12.5}{2} = \frac{4435.56}{100} + 6.25 = 50.6 \text{ mts.}$$

Asumiendo una velocidad menor a 45 km/h, se obtiene una velocidad crítica en el rango de:

CF: 0.45

CF: 0.70

$$VC = 11.3 \sqrt{(50.6 \times 0.45)}$$

$$VC = 11.3 \sqrt{(50.6 \times 0.70)}$$

$$VC = 11.3 \sqrt{22.77}$$

$$VC = 11.3 \sqrt{35.42}$$

$$VC = 11.3 \times 4.77$$

$$VC = 11.3 \times 5.95$$

$$VC1 = 53.90 \text{ Km/h}$$

$$VC2 = 67.23 \text{ Km/h}$$

Se considera como resultado de velocidad crítica intermedia de dicho rango:

$$Prom = \frac{VC1 + VC2}{2}$$

$$Prom = \frac{53.90 + 67.23}{2}$$

$$Prom = \frac{121.13}{2}$$

$$Prom = 60.56 \text{ Km/h}$$

45. El artículo 160° y 161 del Código de Tránsito disponen lo siguiente:

**“Artículo 160.- Prudencia de la velocidad de la conducción**

**El conductor no debe conducir un vehículo a una velocidad mayor de la que sea razonable y prudente,** bajo las condiciones de transitabilidad existentes en una vía, debiendo considerar los riesgos y peligros presentes y posibles.

En todo caso, **la velocidad debe ser tal, que le permita controlar el vehículo para evitar accidentes.**

**Artículo 161.- Reducción de la velocidad**

**El conductor de un vehículo debe reducir la velocidad de éste,** cuando se aproxime o cruce intersecciones, túneles, calles congestionadas y puentes, cuando transite por cuestas, **cuando se aproxime y tome una curva** o cambie de dirección, cuando circule por una vía estrecha o sinuosa, cuando se encuentre con



un vehículo que circula y sentido contrario o cuando existan peligros especiales con respecto a los peatones y otros vehículos o por razones del clima o condiciones especiales de la vía.” (Resaltado y subrayado nuestro).

- 46. De lo antes mencionado, se desprende que la obligación del conductor es conducir a una velocidad moderado de acuerdo con las circunstancias y complicaciones de la vía; sin embargo, de la revisión del Informe Técnico Policial se desprende que conductor del vehículo de placa C6M-952 no desplazo la unidad, teniendo en cuenta lo establecido por las normas antes mencionadas; concluyendo lo siguiente:

“IV CONCLUSIONES.

(...)

A. FACTOR INTERVINIENTES

1. Factor Determinante

La acción imprudente de la UT-1 (Conductor), al desplazarse su unidad a una velocidad mayor a la permitida para dicha curva (velocidad crítica), sin adoptar las medidas preventivas y de seguridad (manejo defensivo) acorde de las circunstancias del momento y lugar, generándose la pérdida del control físico de la UT-1, volcando el tonel 1/1.” (Resaltado y subrayado nuestro).

- 47. También refiere que, sus servicios no conllevan a condiciones que ponen en riesgo injustificados o no advertidos a sus pasajeros; por el contrario, sus vehículos se encuentran constantemente sometidos a control de la SUTRAN durante todo el recorrido de la ruta, por el sistema de GPS para verificar que el vehículo cumpla con todos los requisitos exigidos por el reglamento vigente.
- 48. El 11 de abril de 2018 la SUTRAN remitió el Informe N° 3081-2018-SUTRAN/06.3.5 de fecha 19 de marzo de 2018, elaborado por la Subgerencia de Supervisión Electrónica, en dicho reporte se aprecia que el vehículo de propiedad de la Empresa de Transporte a las 13:30 del día 14 de marzo de 2018, mantenía una velocidad ascendente a 64 KM/H, velocidad crítica para una curva de acuerdo con el análisis realizado en el informe policial, de acuerdo a lo siguiente:

Table with 7 columns: Date, Time, Status, Longitude, Latitude, Location, Speed. Includes a white arrow pointing to the row with time 01:34:01 and speed 88 km/h.

- 49. Al respecto, cabe mencionar que el cumplimiento de las exigencias legales para prestar el servicio de transporte en el mercado no es una circunstancia que exima de responsabilidad a la imputada, más aún cuando del informe presentado por la SUTRAN se verificó que no se trasportaba a una velocidad acorde con la ruta, poniendo en riesgo a los pasajeros.

- 50. Además, manifiesta que luego del accidente se comunicó con la policía a fin dar de brindar el apoyo necesario y, traslado a los heridos al Hospital de Recuay – Hospital de Huaraz; operándose de inmediato el seguro del SOAT.



51. Es necesario precisar que, lo mencionado por la imputada no son circunstancias que lo eximan de responsabilidad; toda vez, que el evento se originó por conducta del conductor, conforme se desprende del informe técnico.
52. Hay que mencionar que, tal como consta en el Informe Técnico Policial N° 038-2018-III-MACREGPOL-LL/RPA/DIVOPUS-HZ/DUE/UPIAT.PNP-HZ, es el propio conductor del vehículo con placa C6M-952 quien adoptó una conducta imprudente al desplazar la unidad a una velocidad mayor a la permitida para dicha curva, sin adoptar las medidas preventivas y de seguridad. Dicha circunstancia se configura como una exposición de riesgo injustificado a los consumidores, toda vez que, durante la prestación su servicio, el conductor del proveedor no adoptó las medidas necesarias para evitar el accidente.
53. Todo ello se ve corroborado con el Informe Técnico Policial y el informe presentado por la SUTRAN, documentos que generan convicción a esta Comisión sobre la situación de riesgo a la que expuso Flor Móvil al trasladar a los pasajeros en 14 de marzo de 2018 en la unidad con placa de rodaje C6M-952.
54. Por lo tanto, ha quedado acreditada la infracción al artículo 25° del Código; al haberse verificado que la Flor Móvil expuso a un riesgo injustificado a los pasajeros del ómnibus, quienes sufrieron un accidente de tránsito el 14 de marzo de 2018, que conllevó a una afectación, de la integridad física de los consumidores.

#### **De la graduación de la sanción**

55. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los principios de razonabilidad<sup>8</sup> y proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
56. En virtud del principio de razonabilidad, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de proporcionalidad busca que los medios empleados por el juzgador

<sup>8</sup> DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

#### **Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

**3. Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

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



sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

57. Además, es preciso mencionar que en la imposición de una sanción se debe tener en cuenta la capacidad de la autoridad administrativa para detectar la conducta cometida por el infractor, en tanto que, si éste sabe que no lo van a detectar, incurrirá en la misma conducta infractora así la ley haya previsto una sanción severa.
58. El artículo 110° del Código prescribe que las infracciones podrán sancionarse con amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, dependiendo de su calificación como leve, grave o muy grave, debiendo tomarse en cuenta los criterios previstos en el artículo 112° del citado texto legal.
59. El artículo 112° de la citada norma prescribe que, al graduar la sanción, se deberá tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; entre otras circunstancias atenuantes o agravantes según el caso<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> LEY N° 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 una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.



60. Sobre el particular, considerando la conducta imputada a título de cargo contra Flor Móvil se recomienda aplicar los siguientes criterios:

(i) **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es baja, pues al tomar conocimiento del accidente de tránsito, a través de diversos medios de comunicación, se iniciaron las investigaciones necesarias a efectos de verificar el cumplimiento de la normativa sobre protección al consumidor.

(ii) **Daño resultante:** La falta al deber de seguridad de la Empresa de Transportes, tuvo como consecuencia daños personales y, una pérdida humana; pues no se cumplió con el traslado de pasajeros por vía terrestre de forma adecuada y segura.

(iii) **Daño al mercado:** La conducta de la Empresa de Transportes origina un daño al mercado puesto que genera desconfianza en los servicios de transporte terrestre.

61. Además, corresponde determinar si existen circunstancias agravantes o atenuantes especiales:

(iv) **Riesgo o daño ocasionado a la salud, a la vida o a la seguridad como circunstancia agravante:** El servicio de transporte trata más allá del traslado de un grupo de personas de un lugar a otro, pues está de por medio la vida, la seguridad e integridad física de los pasajeros, la infracción detectada trajo consigo dieciocho heridos y, un fallecido.

62. Para graduar la sanción se debe tomar en cuenta las características del proveedor, que se grafican en el siguiente cuadro:

Características del proveedor denunciado	Persona natural	Persona Jurídica	Volumen de Ventas Año Anterior (S/)	Posee sucursales o establecimientos anexos
Microempresa (Volumen de Ventas Anuales hasta 150 UIT) – Multa no debe superar el 10% de los ingresos		X	482,389.00	si
Pequeña Empresa (Volumen de Ventas Anuales hasta 1 700 UIT) – Multa no debe superar el 20% de los ingresos				
Ninguna de las anteriores				

63. La finalidad de la sanción no sólo es reprimir la conducta acreditada en el procedimiento, sino también desincentivar que las empresas dedicadas a la prestación de servicios continúen con este tipo de prácticas que perjudican los intereses de los consumidores.

64. De los ingresos declarados por la imputada, se verifica que califica sus ingresos superan las 150 Unidades Impositivas Tributarias; por lo que, corresponde sancionar a la Empresa de Transportes con multa de diez (10)

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."



Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- 65. En ese sentido y en aplicación de lo establecido en el artículo 105 del Código y artículo 21 literal b) del Decreto Legislativo N° 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, la Autoridad Administrativa decide lo siguiente,

III. SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar en el presente procedimiento que las conductas imputadas a la Flor Móvil S.A. C., se encuentran subsumidas en el 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Declarar infundado lo alegado por Flor Móvil S.A.C., referente a la competencia del Indecopi para iniciar procedimientos en su contra, sin previo pronunciamiento del órgano sectorial.

TERCERO: Declarar infundado lo solicitado por Flor Móvil S.A.C., referente a la caducidad del presente procedimiento administrativo.

CUARTO: Sancionar a la Flor Móvil S.A.C. con multa de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que expuso a un riesgo injustificado a los pasajeros del ómnibus con placa de rodaje C6M-952, quienes sufrieron un accidente de tránsito el 14 de marzo de 2018, que conllevó a una afectación, de la integridad física de los consumidores.

QUINTO: Requerir a Flor Móvil S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa<sup>10</sup>, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>11</sup>, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo<sup>12</sup>. 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

<sup>10</sup> Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM 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)
<ol style="list-style-type: none"><li>Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas".</li><li>Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM.</li><li>Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.</li></ol>	<p>Seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Seleccionar pagos y transferencias.</li><li>Seleccionar pago de servicios.</li><li>Seleccionar Instituciones (Indecopi).</li><li>Seleccionar el concepto de pago (multas).</li><li>Ingresar el número de CUM.</li><li>Ingresar el monto a pagar.</li></ol>

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

<sup>11</sup> Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

<sup>12</sup> El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE  
EXPEDIENTE N° 0003-2019/CPC-INDECOPI-ANC-SIA

notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>13</sup>.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de Flor Móvil 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<sup>14</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Con la intervención de los señores miembros: José Adriano Aguilar Pereda, Manuel Ulises Urcía Quispe, Mario Augusto Merchán Gordillo, y Said Giuliano Trujillo Ripamontti.**

**JOSÉ ADRIANO AGUILAR PEREDA**  
Presidente

<sup>13</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

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

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

<sup>14</sup> **LEY N° 29751, 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.