RESOLUCIÓN N° 623-2017/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 016-2017/CPC-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE	:	**COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA (LA COMISIÓN)**
DENUNCIADA	:	**EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE LA ASUNCIÓN-PACAIPAMPA S.R.L. (VIRGEN DE LA ASUNCIÓN)**
MATERIA	:	**DEBER DE IDONEIDAD** **MEDIDAS DE SEGURIDAD** **MEDIDAS CORRECTIVAS** **SANCIÓN**
ACTIVIDAD	:	**TRANSPORTE TERRESTRE**

SUMILLA: En el procedimiento iniciado de oficio en contra de Virgen de la Asunción, por presunto incumplimiento del Código, la Comisión ha resuelto lo siguiente:

(i) Declarar fundado el procedimiento por infracción a los artículos 18°, 19° y 25° del Código, al haberse acreditado que uno de los ómnibus de Virgen de la Asunción, el día 7 de marzo del 2017, cruzó la quebrada activa "Río Seco" con pasajeros a bordo, lo que ocasionó que la unidad sufriera una volcadura. Por ello, se sanciona con una multa de 10 UIT.

(ii) Declarar fundado el procedimiento por infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo 807, al haberse acreditado que Virgen de la Asunción no remitió la información solicitada por la Secretaría Técnica mediante la Carta Preventiva N° 383-2016/INDECOPI-PIU, y Carta Preventiva N° 350-2017/INDECOPI-PIU. Por ello, se sanciona con una multa de 1 UIT.

(iii) Ordenar a Virgen de la Asunción en calidad de medida correctiva que en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con adoptar las medidas necesarias a fin de mantenerse informado respecto del estado de las carreteras, y evitar que sus unidades sufran volcaduras al intentar cruzar quebradas activas.

SANCIÓN: ***10 UIT por infracción a los artículos 18°, 19° y 25° del Código.***
1 UIT por infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo 807.

Piura, 19 de julio del 2017

I. ANTECEDENTES

1.1. Hechos materia de denuncia

1. Que, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, en el marco de las acciones de investigación[1], tomó conocimiento a través de un escrito de fecha 15 de agosto del 2016, presentado vía Mesa de Partes de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, que la Empresa de Transportes Virgen de la Asunción-Pacaipampa S.R.L. (en adelante, Virgen de la Asunción), estaría incumpliendo las normas de protección al consumidor en tanto no respeta el horario de salida de los buses, brindan un trato inidóneo a los pasajeros, se pierde el equipaje, entre otros hechos.

2. Por ello, mediante Carta Preventiva N° 383-2016/INDECOPI-PIU, se le solicitó a Virgen de la Asunción que manifieste su posición respecto a dichos hechos, asimismo que presente las

[1] **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI**
Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

hojas de su libro de reclamaciones y el aviso de la existencia del mismo. Sin embargo, pese a haberse notificado correctamente, no se ha presentado respuesta a la misma hasta la fecha.

3. Asimismo, se puso en conocimiento el escrito de fecha 15 de agosto del 2016, a la Unidad Desconcentrada de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías de Piura y a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Piura, mediante Oficio N° 386-2016/INDECOPI-PIU, y Oficio N° 387-2016/INDECOPI-PIU, respectivamente, a fin que actúen según sus competencias.

4. Posteriormente, la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Secretaría Técnica) tomó conocimiento a través de la redes sociales y medios de comunicación que el día 7 de marzo de 2017, uno de los ómnibus de Virgen de la Asunción sufrió un accidente con 40 pasajeros a bordo cuando cruzaba la quebrada activa "Rio Seco"; en virtud a ello se remitió la Carta Preventiva N° 350-2017/INDECOPI-PIU, de fecha 9 de marzo de 2017, mediante la cual se le solicitó entre otras cosas que manifieste su posición respecto al incidente con su unidad vehicular. Sin embargo, no se ha presentado respuesta alguna, pese a que fue correctamente notificada el día 14 de marzo de 2017.

5. Luego de analizada la información obtenida durante la etapa de investigación, la Secretaría Técnica remitió a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, el Informe N° 82-2017/INDECOPI-PIU del 22 de mayo del 2017, a través del cual se recomendó iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Virgen de la Asunción, por presuntos incumplimientos a las normas de Protección al Consumidor, en tanto, el día 7 de marzo del 2017, su unidad sufrió una volcadura al cruzar la quebrada activa "Río Seco" con pasajeros a bordo; asimismo, se recomendó iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Virgen de la Asunción por presunto incumplimiento al artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

1.2. Cargos imputados

6. Mediante Resolución N° 1, del 25 de mayo de 2017, la Secretaría Técnica inició de oficio un procedimiento sancionador contra Virgen de la Asunción imputándole, a título de cargo, los siguientes hechos:

(i) Que uno de sus ómnibus, el día 7 de marzo del 2017, cruzó la quebrada activa "Río Seco" con pasajeros a bordo, lo que habría ocasionado que la unidad sufriera una volcadura; podría constituir una posible infracción a los artículos 18°, 19°, 25° y 28° del Código.

(ii) Que, Virgen de la Asunción habría infringido el artículo 5 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, al haber incumplido injustificadamente con brindar la información requerida por la Secretaría Técnica, mediante Carta Preventiva N° 383-2016/INDECOPI-PIU y Carta Preventiva N° 350-2017/INDECOPI-PIU, consistente en:

- Presentar su posición frente a los hechos señalados en el escrito de fecha 15 de agosto del 2016 y en los hechos difundidos en las noticias respecto a lo sucedido el día 7 de marzo del 2017;
- Presentar copia de las hojas del Libro de Reclamaciones de los reclamos presentados entre los meses de julio y agosto del 2016 y entre el 12 de febrero del 2017 y la fecha de recepción de la carta;
- Presentar fotografías del aviso del Libro de reclamaciones;
- Indicar las acciones adoptados por su empresa frente a las inclemencias climáticas;

- Presentar la relación de los pasajes vendidos desde el 12 de febrero del 2017 hasta la fecha de recepción de la carta;
- Indicar si comunicó a los pasajeros los hechos que estaban ocurriendo,
- Presentar copias de los certificados de las últimas revisiones técnicas realizadas a sus vehículos.

1.3. Descargos

7. Mediante escrito de fecha 19 de junio 2017, Virgen de la Asunción se apersonó al procedimiento, y señaló lo siguiente:

(i) Que, reconoce la comisión de las infracciones imputadas, y se allana a la facultad sancionadora de la autoridad administrativa, y solicitó que se reduzca al mínimo el rango de la sanción, en consideración a: no gravedad del daño, nulo perjuicio económico, no repetición de la conducta infractora, las circunstancias de la comisión de la infracción, la no obtención de un beneficio ilegal, y la inexistente intencionalidad en la comisión de la infracción.

(ii) Que, Virgen de la Asunción no avaló ni ordenó que su unidad de transporte cruce la quebrada el día 7 de marzo de 2017, siendo producto de una impericia y acto temerario del conductor de la unidad, quien, infringiendo disposiciones de transportes, del Código y de la empresa misma, realizó una conducta de conducción que implicó la volcadura del bus en "Rio Seco", pero que pese a esto no se registró pérdida de vidas ni daños a los usuarios del servicio.

(iii) Que, Virgen de la Asunción asumió la responsabilidad del hecho suscitado, y tomó las acciones necesarias para remediar las consecuencias de la actuación del chofer de la unidad.

(iv) Que, respecto al accidente no se registró quejas ni reclamos, y se optó por la conciliación directa con los usuarios del servicio.

(v) Que, respecto a la falta de respuesta a los requerimientos efectuados en las Cartas Preventivas N° 383-2016/INDECOPI-PIU y N° 350-2016/INDECOPI-PIU, indicó que por las circunstancias climáticas estas no llegaron a conocimiento de su representante legal, y solicitó un plazo excepcional para cumplir con los requerimientos y dar por subsanada la omisión.

8. El 28 de junio del 2017, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 49-2017/CPC-INDECOPI-PIU, el mismo que fue puesto en conocimiento del denunciado el 7 de julio del 2017.

9. Mediante escrito de fecha 14 de julio de 2017, Virgen de la Asunción presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 49-2017/CPC-INDECOPI-PIU, e indicó lo siguiente:

(i) Que, respecto a la graduación de la sanción por el hecho de la volcadura de una de sus unidades, los criterios usados por la Secretaria Técnica no han sido adecuadamente regulados.

(ii) Que, en dicho sentido, en cuanto al beneficio ilícito u obtenido de la infracción indicó que, el costo administrativo de los mecanismos de monitoreo está cubierto por los impuestos y peajes que paga su empresa. Por lo que, dicho criterio debe ser inexistente.

(iii) Que, en cuanto a la probabilidad de detección debe ser calificada como fácilmente detectable, pues el hecho fue publicado desde el mismo día de ocurrido en la prensa local e internet. Por lo que es un hecho calificable de notorio.

(iv) Que, en cuanto a la naturaleza del perjuicio o grado de afectación indicó que, al ser la autoridad administrativa el que inició el procedimiento de oficio este no ha aportado elementos que conlleven a probar que haya existido un daño a la persona como se

alega en el informe. Por lo que este criterio debe ser calificado como inexistente o máximo leve.

(v) Finalmente, respecto al daño resultante señaló que, al no existir daño ni pérdida de vidas humana, debería ser calificado como grave.

(vi) Por otro lado, respecto a la sanción impuesta por infracción al artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807, indicó que debe imponerse una amonestación en tanto se debe valorar el caso fortuito constituido por la inundación del día 27 de marzo de 2017.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. Luego de analizar el expediente, la Comisión considera que en el presente caso se debe determinar lo siguiente:

(i) Si, Virgen de la Asunción, habría infringido su deber idoneidad en el servicio de transportes, en tanto habría cruzado la quebrada activa "Río Seco" con pasajeros a bordo, lo que habría ocasionado que la unidad sufriera una volcadura; y, de ser así, si infringió lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.

(ii) Si, Virgen de la Asunción habría incumplido injustificadamente con brindar la información requerida por la Secretaría Técnica, mediante Carta Preventiva N° 383-2016/INDECOPI-PIU y Carta Preventiva N° 350-2017/INDECOPI-PIU, y, de ser así, si infringió lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

(iii) Si corresponde ordenar medidas correctivas a Virgen de la Asunción; y

(iv) La sanción a imponer en caso se determine infracción.

III. ANÁLISIS

3.1. Cuestión Previa: De la Competencia del Indecopi

11. En el artículo 20° de la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre aprobado mediante Ley 27181 (en adelante, Ley 27181)[2], el Indecopi, como autoridad competente en materia de transporte y tránsito terrestre, cuenta con potestades sancionadoras de las conductas que constituyan infracciones al deber de idoneidad, al deber de información o impliquen riesgos injustificados o no advertidos para la salud o seguridad de los consumidores o de sus bienes, entre otros.

12. En concordancia con la Ley 27181, en el artículo 8° del Reglamento Nacional de Administración de Transporte[3], aprobado mediante Decreto Supremo 017-2009- MTC (en

[2] **LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO TERRESTRE – LEY 27181**
Artículo 20.- De las competencias del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI
20.1 Son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor, siendo ente competente para la supervisión de su cumplimiento la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, el que deberá velar por la permanencia de la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.

[3] **DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC - APRUEBAN REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE**
Artículo 8.- Autoridades competentes
Son autoridades competentes en materia de transporte:
8.1 El MTC, mediante la DGTT, la DGCF y Provías Nacional, o las que las sustituyan, cada una de los cuales en los temas materia de su competencia.
8.2 Los Gobiernos Regionales, mediante la Dirección Regional Sectorial a cargo del transporte.
8.3 Las Municipalidades Provinciales en el ámbito que les corresponda.
8.4 La Policía Nacional del Perú.
8.5 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI.

adelante, RNAT) se señala al Indecopi como una de las autoridades competentes en materia de transporte.

13. El artículo 12° del RNAT[4] establece que el Indecopi tiene competencia exclusiva en la fiscalización del servicio de transporte terrestre de acuerdo a sus competencias y facultades en materia de acceso al mercado, libre competencia, defensa de los derechos del consumidor y sobre los demás temas que de acuerdo a la normatividad vigente les corresponde.

3.2. Cuestión Previa: De la imputación realizada

14. En el presente caso, la Secretaría Técnica imputó a Virgen de la Asunción el hecho que uno de sus ómnibus, el día 7 de marzo del 2017, cruzó la quebrada activa "Río Seco" con pasajeros a bordo, lo que habría ocasionado que la unidad sufriera una volcadura; podría constituir una posible infracción a los artículos 18°, 19°, 25° y 28° del Código.

15. Al respecto, el artículo 28° del Código establece que en caso de que se coloquen productos o servicios en el mercado, en los que posteriormente se detecte la existencia de riesgos no previstos con anterioridad o imprevisibles, el proveedor está obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro en el plazo inmediato; entre ellas, notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores, a la brevedad, de las advertencias del caso.

16. Sin embargo, de la evaluación del expediente, la Comisión considera que el hecho imputado obedece a un riesgo usual del servicio de transporte, como es la activación de quebradas que atraviesan las rutas transitadas, en dicho sentido, y considerando las especiales circunstancias climáticas que padeció la región norte en los meses de febrero y marzo de 2017, no suponía un riesgo no previsto para el denunciado que la quebrada "Rio Seco" estuviera activa restringiendo el paso de los vehículos. En tal sentido corresponde dejar sin efecto la imputación sobre un posible incumplimiento al artículo 28° del Código.

17. Por lo expuesto, la Comisión procederá a evaluar los hechos como un posible incumplimiento a los artículos 18°, 19° y 25° del Código.

3.3. Del Deber de Idoneidad y del reconocimiento de la Infracción

3.1.2. Marco Teórico

18. El artículo 330° del Código Procesal Civil[5] establece que el demandado puede allanarse o reconocer la demanda expresamente. En el primer caso, acepta la pretensión dirigida contra

---

[4] **DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC - APRUEBAN REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE**
Artículo 12.- Competencia exclusiva de la fiscalización
12.1 La fiscalización del servicio de transporte, de acuerdo a la Ley, es función exclusiva de la autoridad competente en el ámbito de su jurisdicción, salvo que por otra norma con el mismo rango disponga lo contrario. Es posible delegar la supervisión del servicio de transporte a entidades privadas debidamente autorizadas.
12.2 A la autoridad policial le compete prestar la colaboración y auxilio a la función fiscalizadora que desarrolla la autoridad competente, además de ejercer las funciones en materia de tránsito que por la normatividad vigente le corresponden.
12.3 Al INDECOPI, le corresponde actuar de acuerdo a sus competencias y facultades en materia de acceso al mercado, libre competencia, defensa de los derechos del consumidor y sobre los demás temas que de acuerdo a la normatividad vigente les corresponde.

[5] **CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**
Artículo 330°. Allanamiento y Reconocimiento.- El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.

él, en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

19. Además, en el artículo 331° del Código Procesal Civil, se establece que el demandado puede allanarse (o reconocer) a la demanda en cualquier estado del proceso, previo a la sentencia[6].

20. Asimismo, la Directiva N° 06-2017/DIR-COD-INDECOPI, que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código, regula en su punto 4.7 los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción, y señala en su apartado 4.7.1 d) que el órgano resolutivo se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor en todos los casos que opere el allanamiento o reconocimiento, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos que se hubiera producido dicho allanamiento o reconocimiento[7].

3.1.3. Aplicación al caso concreto

21. En el presente caso, la Secretaría Técnica imputó a Virgen de la Asunción el hecho que uno de sus ómnibus, el día 7 de marzo del 2017, cruzó la quebrada activa "Río Seco" con pasajeros a bordo, lo que habría ocasionado que la unidad sufriera una volcadura; podría constituir una posible infracción a los artículos 18°, 19° y 25° del Código.

22. En sus descargos, Virgen de la Asunción manifestó su reconocimiento del hecho imputado en este extremo.

23. Ahora bien, en atención a lo dispuesto en el apartado 4.7.1 d) de la Directiva N° 06-2017/DIR-COD-INDECOPI, la Comisión procederá a evaluar la responsabilidad de Virgen de la Asunción en el hecho imputado, teniendo en cuenta que no es un hecho controvertido que el ómnibus propiedad de Virgen de la Asunción sufrió una volcadura el día 7 de marzo de 2017, en tanto el hecho fue reconocido por el propio denunciado.

24. Por lo que, en el presente caso corresponde evaluar si el hecho imputado obedeció a causas no atribuibles a Virgen de la Asunción. Al respecto, la doctrina 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[8].

25. En este sentido, el denunciado por la especialidad del servicio que provee debe mantenerse informado del estado de las carreteras lo cual incluye la activación de las quebradas que afecten la ruta en la cual se desplazan sus unidades.

---

[6] **CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**
Artículo 331°.Oportunidad del allanamiento
El demandado puede allanarse a la demanda en cualquier estado del proceso, previo a la sentencia. Procede el allanamiento respecto de alguna de las pretensiones demandadas.

[7] **DIRECTIVA N° 06-2017/DIR-COD-INDECOPI**
4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción
4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:
(...)
d) En todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, imponiendo la sanción correspondiente y/o dictando la medida correctiva que corresponda y/u ordenando el reembolso de la costas y costos.
(...)

[8] VISINTINI, Giovanna. "Responsabilidad Contractual y Extracontractual. Estudios sobre el incumplimiento de obligaciones y los hechos ilícitos en el derecho y la jurisprudencia civil". Ara Editores, 2002.

26. En materia de transporte, es Provías Nacionales el ente encargado de la ejecución de los proyectos de construcción, mejoramiento, rehabilitación y mantenimiento de la Red Vial Nacional; y en sus Reportes de Emergencias en la Red Vial Nacional, de fecha 06 de marzo del 2017 y 07 de marzo de 2017, consignó que en el tramo Canchaque-Huancabamba (en dos sectores distintos), el tránsito se encontraba restringido, habiendo reportado la ocurrencia desde el 22 de enero del 2017 y 23 de febrero del 2017[9].

RUTA NACIONAL - PE-02A CANCHAQUE - HUANCABAMBA	EROSION DE PLATAFORMA TRANSITO RESTRINGIDO	TRAMO: CANCHAQUE - HUANCABAMBA SECTOR: LA MINA KM 99+050.	Ocurrencia: 22-feb-17 Inicio de Trabajo: 22-feb-17	
	EROSION DE PLATAFORMA TRANSITO RESTRINGIDO	TRAMO: CANCHAQUE - HUANCABAMBA SECTOR: LA MINA KM 104+550.	Ocurrencia: 23-ene-17 Inicio de Trabajo: 23-ene-17	

27. En este sentido, desde dichas fechas, Virgen de la Asunción tuvo conocimiento que la ruta que cubría su ómnibus se encontraba afectada por el fenómeno climático que se estaba dando en la región de Piura.

28. Cabe precisar que, si bien el tránsito se encontraba restringido y no interrumpido, lo cual implica que no existía impedimento de transitar por dicha ruta, sino que tal como indicó Provías Nacionales *se* mantiene *tránsito vial parcial*; esta Comisión considera que Virgen de la Asunción se encontraba alertado que en el trayecto de su ruta podrían presentarse interrupciones en la carretera (por el desborde de las quebradas que la cruzan) a consecuencia de las lluvias, por lo que debió adoptar las medidas necesarias a fin de disminuir el riesgo en el servicio que se encontraba brindando.

29. En ese sentido, no fue un hecho imprevisible para Virgen de la Asunción la activación de la quebrada "Rio Seco" el día 7 de marzo de 2017, pues si bien el reporte de Provías Nacionales calificó la ruta como restringida, de la revisión del video recabado en la etapa de investigación por la Secretaría Técnica[10] se aprecia que la quebrada "Río Seco" se encontraba activa en dicho momento, lo que ocasionó que esta ruta se viera interrumpida y, pese a ello, Virgen de la Asunción decidió cruzarla, asumiendo su responsabilidad por las consecuencias que se generaron, como fue la volcadura de su ómnibus.

30. Por lo anterior, corresponde a la Comisión declarar fundado el procedimiento de oficio iniciado contra Virgen de la Asunción, por infracción a los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto quedó acreditado que uno de sus ómnibus, el día 7 de marzo del 2017, cruzó la quebrada activa "Río Seco" con pasajeros a bordo, ocasionando que la unidad sufriera una volcadura.

3.4. Sobre la Falta de Entrega de Información

3.4.1. Marco Teórico

31. En el artículo 1° del Decreto Legislativo 807[11] se establece que las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas

[9] Información disponible en el portal web del PROVIAS NACIONALES http://www.proviasnac.gob.pe/Archivos/file/Emergencias%20Viales/Marzo%202017/Reporte%20Emergencias%20Viales%2009-03-17.pdf

[10] A fojas 7 del expediente administrativo.

[11] **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de

con los temas de su competencia. Asimismo, en el dispositivo señalado se establece que las referidas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin, pudiendo ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

32. Ahora bien, en el artículo 2° del referido Decreto[12], se establece que entre las facultades que pueden ser ejercidas por las Secretarías Técnicas se encuentra exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

33. Así pues, el artículo 5° del Decreto antes señalado[13], dispone que las Comisiones u Oficinas del Indecopi están facultadas a sancionar con una multa de hasta 50 UIT a quien sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga.

34. Por otro lado, en el precedente de observancia obligatoria establecido mediante Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI[14], se señalaron los siguientes requisitos:

> *(...)*
> *2. La falta de presentación de la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, sin un cuestionamiento expreso por parte de un requerido acerca del carácter razonable del requerimiento de información, constituye un incumplimiento injustificado de éste. El hecho que un requerido responda el requerimiento indicando que no ha cometido una infracción al Decreto Legislativo N° 701, no constituye un cuestionamiento expreso acerca del carácter razonable del requerimiento de información y, por tanto, equivale a un incumplimiento injustificado de éste.*
> *(...)*

---

los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

12 **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en vídeo.
c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

13 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE NORMAS, FACULTADES Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 5.- "Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia."

14 Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI. Procedimiento de Oficio seguido por la Comisión de Libre Competencia del INDECOPI contra CLOROX PERÚ S.A.

7. El incumplimiento injustificado del requerimiento de información deberá ser evaluado en el marco de un procedimiento sancionador, conforme a las disposiciones del Capítulo II del Título IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de determinar si la conducta de la empresa se ajusta al tipo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807.

35. De acuerdo a lo señalado precedentemente, las Comisiones a través de los funcionarios que éstas designen pueden solicitar información de las empresas supervisadas. Para estos efectos, los requerimientos de información deberán efectuarse indicando la base normativa que le otorga la facultad de requerir información al funcionario que corresponda, el plazo en el que deberá facilitarse la información y las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.

3.4.2. Aplicación al Caso Concreto

36. En el caso específico, la Secretaría Técnica en el marco de sus acciones de fiscalización, mediante Carta Preventiva N° 383-2016/INDECOPI-PIU y Carta Preventiva N° 350-2017/INDECOPI-PIU, le solicitó a Virgen de la Asunción lo siguiente:

- Presentar su posición frente a los hechos señalados en el escrito de fecha 15 de agosto del 2016 y en los hechos difundidos en las noticias respecto a lo sucedido el día 7 de marzo del 2017;
- presentar copia de las hojas del Libro de Reclamaciones de los reclamos presentados entre los meses de julio y agosto del 2016 y entre el 12 de febrero del 2017 y la fecha de recepción de la carta;
- presentar fotografías del aviso del Libro de reclamaciones;
- indicar las acciones adoptados por su empresa frente a las inclemencias climáticas;
- presentar la relación de los pasajes vendidos desde el 12 de febrero del 2017 hasta la fecha de recepción de la carta;
- indicar si comunicó a los pasajeros los hechos que estaban ocurriendo,
- presentar copias de los certificados de las últimas revisiones técnicas realizadas a sus vehículos.

37. Al respecto, se encuentra debidamente acreditado que las Cartas Preventivas N° 383-2016/INDECOPI-PIU, y N° 350-2017/INDECOPI-PIU fueron notificadas el día 2 de septiembre de 2016 y 14 de marzo de 2017 respectivamente, en el establecimiento correspondiente a Virgen de la Asunción, ubicado en Avenida Guardia Civil N° 2 Interior 6, Urbanización el Bosque, en el distrito de Castilla, provincia y departamento de Piura.

38. Cabe precisar que en dichas Cartas Preventivas se le realizó un requerimiento de información a Virgen de la Asunción bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en caso de incumplimiento; no obstante, Virgen de la Asunción no cumplió con remitir la información solicitada por la Secretaría Técnica, por lo que se le imputó dicha infracción.

39. En sus descargos, Virgen de la Asunción señaló al respecto que la falta de respuesta a los requerimientos efectuados en las Cartas Preventivas N° 383-2016/INDECOPI-PIU y N° 350-2017/INDECOPI-PIU, fue debido a que estas no llegaron a conocimiento de su representante legal a causa de las circunstancias climáticas que soportó la región, y solicitó un plazo excepcional para cumplir con los requerimientos y dar por subsanada la omisión.

40. En relación a lo anterior, la Comisión considera que, en tanto las cartas antes indicadas fueron correctamente notificadas, correspondía a Virgen de la Asunción cumplir dentro del plazo

establecido con presentar la información requerida. Y, si bien ha solicitado plazo para subsanar la omisión, la misma no resulta procedente debido a que ello no le exime de responsabilidad.

41. Por ello, corresponde al Colegiado declarar fundado el procedimiento iniciado de oficio contra Virgen de la Asunción por infracción al artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en tanto se ha verificado que Virgen de la Asunción no cumplió con remitir la documentación solicitada en las Cartas Preventivas N° 383-2016/INDECOPI-PIU y N° 350-2017/INDECOPI-PIU.

IV. DE LA MEDIDA CORRECTIVA

42. El artículo 114° del Código, faculta a la Comisión, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores una o más medidas correctivas reparadoras o complementarias, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

43. Al respecto, debe considerarse que el artículo 3° de la Ley N° 27917 establece que, para el otorgamiento de una medida correctiva, debe tomarse en consideración, la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto.

44. El artículo 116° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores medidas correctivas complementarias que considere pertinentes y tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

45. En este sentido, corresponde ordenar a Virgen de la Asunción, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con adoptar las medidas necesarias a fin de mantenerse informado respecto del estado de las carreteras, y evitar que sus unidades sufran volcaduras al intentar cruzar quebradas activas.

46. Debe advertirse a Virgen de la Asunción que, según lo establecido en el artículo 117° del Código, 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 resolutivo 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.

V. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

47. Habiéndose verificado la infracción administrativa cometida por el denunciado corresponde determinar la sanción aplicable.

48. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

49. De conformidad con lo establecido por el artículo 110º del Código, la Comisión puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

50. El artículo 112º del Código establece que para graduar la sanción se podrán tener en consideración, para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

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

Considerándose circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

- La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
- 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.
- 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.

- Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

  a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

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

51. La utilización de estos criterios sirve como parámetro de juicio para dotar de un mayor nivel de objetividad a la determinación de la gravedad de la infracción y la posterior imposición de una sanción, en garantía de los derechos del infractor. No obstante, no debe perderse de vista que la función sancionadora de la autoridad administrativa no puede alejarse del todo de su inevitable contenido y naturaleza discrecional, de acuerdo a la sana crítica y criterio del juzgador en cada caso en concreto.

52. En cumplimiento de las normas citadas, corresponde analizar los criterios que esta Comisión considera aplicar para calificar y graduar la sanción que corresponde en el presente caso.

5.1. Sobre la volcadura de uno de sus buses el 7 de marzo de 2017

(i) **Respecto al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción:** El beneficio ilícito está constituido por el monto de dinero que se ha ahorrado el denunciado al no cumplir con implementar los mecanismos necesarios para monitorear el estado de las vías terrestres que su ruta cubre a fin de evitar que sus unidades sufran volcaduras al intentar cruzar quebradas activas. Cabe señalar que, en la medida que no es posible determinar a cuánto asciende dicho monto, corresponde calificar la presente infracción como leve.

Cabe indicar que si bien Virgen de la Asunción, en el escrito de fecha 14 de julio de 2017, alegó al respecto que no existe tal beneficio, en tanto el costo de los mecanismos para monitorear el estado de las vías está cubierto por los impuestos y peajes que paga; esta Comisión debe señalar que los conceptos que manifiesta pagar corresponden a su responsabilidad como agente del sistema económico del país, los cuales no enervan la implementación de los mecanismos de seguridad indicados, pues ellos tienen como fin cumplir con el deber de idoneidad del servicio que brindan.

(ii) **Respecto a la probabilidad de detección:** este criterio permite clasificar las infracciones en:

- Fácilmente detectables: entendidas como aquellas infracciones en las que existe un consumidor afectado, con interés particular inmediato en denunciar y cuyo aporte

probatorio permite verificar la infracción, en cuyo caso se puede valorar como leve la infracción.

- Poco detectables: se califica de esta manera a aquellas infracciones en las que las pruebas presentadas por el consumidor afectado en su denuncia resultan insuficientes, siendo necesaria una labor de investigación por parte del Órgano Resolutivo. De verificarse este nivel de detección la infracción podría calificarse como grave.
- Casi indetectables: son aquellas infracciones realizadas casi en secreto, en las que resulta necesario, además de desarrollar las facultades de investigación del Órgano Resolutivo de manera rigurosa, solicitar informes técnicos o pericias a cargo de terceros especialistas. Este nivel de detección bastaría para calificar la infracción como muy grave.

La Comisión considera que la conducta infractora verificada tiene una posibilidad de poca detección, pues esta se dio en el marco de las acciones preventivas y de monitoreo del mercado y noticias difundidas sobre el rubro de transportes, por lo que queda sujeta a disponibilidad de personal, tiempo y recursos, esto es, a la capacidad operativa de la institución. Según este criterio, la infracción debe ser calificada como grave.

Si bien Virgen de la Asunción, en el escrito de fecha 14 de julio de 2017 alegó al respecto que el hecho es fácilmente detectable, en tanto fue publicitado por prensa escrita y virtual; esta Comisión considera que, no obstante, la volcadura de su unidad de transporte fue difundida por la prensa, la institución dispuso acciones de supervisión directa contra su empresa para realizar la investigación del hecho suscitado.

(iii) Respecto a la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores: En cuanto a este criterio, sin entrar a evaluar la efectiva ocurrencia del daño, podemos ubicar las siguientes escalas:

- Daños patrimoniales: lucro cesante y daño emergente. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción se califique como leve.
- El daño no patrimonial consistente en daño moral. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción sea calificada según este criterio como grave.
- El daño no patrimonial consistente en daño a la persona. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción sea calificada como muy grave.

Al respecto, la Comisión considera que estamos frente a un perjuicio de carácter no patrimonial consistente en daño a la persona. Ello, en tanto la conducta del denunciado afectó la integridad de los pasajeros a bordo del bus que sufrió la volcadura en la quebrada "Rio Seco". Por lo antes expuesto, corresponde calificar la presente infracción, según este criterio, como muy grave.

Cabe indicar que, Virgen de la Asunción, en el escrito de fecha 14 de julio de 2017, alegó al respecto que la presente autoridad administrativa no ha presentado pruebas sobre la existencia de daño a la persona, por lo cual dicho criterio debe ser calificado como inexistente o leve; la Comisión considera que no es un hecho controvertido que el bus que sufrió la volcadura transportaba en dicho momento pasajeros, en tanto del mismo video[15] se advierte que estos salían por las ventanas del bus y se exponían a

[15] A fojas 7 del expediente administrativo.

la corriente de la quebrada para llegar a la orilla. Por lo que contrariamente a lo alegado por Virgen de la Asunción, el daño a la persona ha quedado acreditado.

(iv) **Respecto al daño resultante de la infracción:** En cuanto a este criterio, la Comisión considera que el mismo alude a la entidad o dimensión del daño, y pueden establecerse las siguientes escalas:

- Daño potencial, existente cuando no hay daño real demostrado. Según este criterio la infracción puede catalogarse como leve.
- Daño apreciable cuantitativa o cualitativamente. Según este criterio la infracción puede calificarse como grave.
- Daño apreciable cualitativa o cuantitativamente como de gran importancia. Según este criterio la infracción puede calificarse como muy grave.

Con relación a la infracción detectada, la Comisión considera que el daño resultante podría ser calificado como apreciable cualitativamente de gran importancia, pues se vieron afectadas las expectativas de sus pasajeros el día 7 de marzo de 2017, quien no recibieron un servicio de transporte idóneo y seguro. Por lo tanto, corresponde señalar que por la sola aplicación de este criterio la infracción debería calificarse como muy grave.

Ahora bien, Virgen de la Asunción, en el escrito de fecha 14 de julio de 2017, alegó al respecto que no existió daño ni pérdida de vidas humanas, por lo que debería ser, calificado solo como grave. Al respecto la Comisión debe precisar que no solo se debe valorar la pérdida de vidas humanas, sino también el hecho que se defraudó las expectativas de los pasajeros de Virgen de la Asunción acompañado de una gravísima exposición al peligro, como es la volcadura del ómnibus, todo ello evidencia un daño que resulta de gran importancia para esta Comisión.

(v) **Respecto de los daños que puede ocasionar esta infracción a los efectos del mercado:** Con relación a la valoración que se está haciendo de este criterio, la Comisión considera que se ha de tener en cuenta que las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados; es decir, adecuar sus conductas al cumplimiento de determinadas normas. Precisamente por ello, en el derecho administrativo sancionador no se tiene porque seguir criterios de lesividad o peligrosidad concreta, sino que se puede atender, más bien, a consideraciones de afectación general, estadística.

Por tal motivo luego de evaluar los efectos que la conducta infractora pudo haber generado en el mercado, se concluye que en el presente caso se ha producido una afectación a las expectativas legítimas de todos los clientes de Virgen de la Asunción que se vieron por la conducta de poner en riesgo la integridad de sus pasajeros; por lo que corresponde que la infracción sea calificada como grave.

5.2. <u>Sobre la falta de respuesta a los requerimientos.</u>

(i) **Respecto al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción:** El beneficio ilícito está constituido por el monto de dinero que se ha ahorrado el denunciado al no implementar mecanismos que le permitan atender los requerimientos realizados por parte de autoridades administrativas. Cabe señalar que, en la medida que no es posible determinar a cuánto asciende dicho monto, corresponde calificar la presente infracción como leve.

(ii) **Respecto a la probabilidad de detección:** este criterio permite clasificar las infracciones en:

- Fácilmente detectables: entendidas como aquellas infracciones en las que existe un consumidor afectado, con interés particular inmediato en denunciar y cuyo aporte probatorio permite verificar la infracción, en cuyo caso se puede valorar como leve la infracción.
- Poco detectables: se califica de esta manera a aquellas infracciones en las que las pruebas presentadas por el consumidor afectado en su denuncia resultan insuficientes, siendo necesaria una labor de investigación por parte del Órgano Resolutivo. De verificarse este nivel de detección la infracción podría calificarse como grave.
- Casi indetectables: son aquellas infracciones realizadas casi en secreto, en las que resulta necesario, además de desarrollar las facultades de investigación del Órgano Resolutivo de manera rigurosa, solicitar informes técnicos o pericias a cargo de terceros especialistas. Este nivel de detección bastaría para calificar la infracción como muy grave.

La Comisión considera que la conducta infractora verificada tiene una posibilidad de fácil detección, pues se ha verificado que el incumplimiento responde a un pedido expreso de información de la autoridad administrativa. Según este criterio, la infracción debe ser calificada como leve.

(iii) **Respecto al daño resultante de la infracción:** En cuanto a este criterio, en opinión de la Comisión, el mismo alude a la entidad o dimensión del daño, y pueden establecerse las siguientes escalas:

- Daño potencial, existente cuando no hay daño real demostrado. Según este criterio la infracción puede catalogarse como leve.
- Daño apreciable cuantitativa o cualitativamente. Según este criterio la infracción puede calificarse como grave.
- Daño apreciable cualitativa o cuantitativamente como de gran importancia. Según este criterio la infracción puede calificarse como muy grave.

Con relación a la infracción detectada, la Comisión considera que el daño resultante podría ser calificado como apreciable cualitativamente, pues se la actuación de Virgen de la Asunción obstaculizó las labores de fiscalización y de verificación de Indecopi, en tanto no se obtuvo la información requerida oportunamente. Por lo tanto, corresponde señalar que por la sola aplicación de este criterio la infracción debería calificarse como grave.

5.3.- Consolidación de la sanción

53. La Comisión considera también que las sanciones que se impongan deben cumplir con la función de desincentivar las conductas infractoras, por lo que la multa debe generar en el mercado un efecto disuasivo. Esta función es recogida en el principio de razonabilidad de la potestad sancionadora de las entidades del Estado contemplado en el inciso 3 del artículo 230º de la LAPG.

54. Como lo ha dicho la Sala de Defensa de la Competencia, en la Resolución 1236-2008/TDC-INDECOPI, de acuerdo con el principio de razonabilidad, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas sólo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio ilícito esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.

55. De acuerdo a ello, luego de efectuar el análisis de los criterios aplicables al presente caso, y habiéndose ponderado la calificación que por sí solos otorga cada uno de ellos a la infracción, resulta que debe calificarse las infracciones de la siguiente manera:

- Infracción a los artículos 18°,19° y 25° del Código, al haberse acreditado que uno de los ómnibus de Virgen de la Asunción, el día 7 de marzo del 2017, cruzó la quebrada activa "Río Seco" con pasajeros a bordo, lo que habría ocasionado que la unidad sufriera una volcadura: Grave.
- Infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo 807, al haberse acreditado que Virgen de la Asunción no remitió la información solicitada por la Secretaría Técnica mediante la Carta Preventiva N° 383-2016/INDECOPI-PIU, y Carta Preventiva N° 350-2017/INDECOPI-PIU: Leve.

56. Ahora bien, en su escrito de descargos Virgen de la Asunción indicó que en virtud a su reconocimiento de la imputación referida a la volcadura de una de sus unidades vehiculares el día 7 de marzo de 2017, corresponde que la sanción sea graduada a su rango inferior mínimo.

57. Al respecto, la Comisión considera que si bien el artículo 112° del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, señala que puede imponer una amonestación ante el allanamiento y/o el reconocimiento del hecho imputado que se presente con los descargos, este supuesto aplica solo en los procedimientos de oficio iniciados de parte, por lo que no procede en el presente caso.

58. Asimismo, en su escrito de fecha 14 de julio de 2017, Virgen de la Asunción indicó que le correspondía una amonestación en el extremo de la infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo 807, pues alegó que debe valorarse el hecho fortuito que es la declaración de emergencia de Piura después de la inundación del día 27 de marzo de 2017. Al respecto la Comisión considera que no se ha acreditado en el procedimiento que dicho hecho haya sido la causa de la falta de respuesta a los requerimientos hechos mediante Carta Preventiva N° 383-2016/INDECOPI-PIU, y Carta Preventiva N° 350-2017/INDECOPI-PIU, por lo que se trata de simples alegaciones sin sustento probatorio.

59. Cabe indicar que la infracción cometida puso en riesgo la vida de personas, y que el servicio de transportes era un servicio sensible para los consumidores debido a la situación de fenómeno climático por el cual atravesaba el departamento de Piura.

60. Por lo expuesto, la Comisión considera que, una vez determinada la calificación de cada infracción acreditada en el presente procedimiento, y tomando en cuenta los datos antes indicados, corresponde sancionar a Virgen de la Asunción, de la siguiente manera:

- Infracción al artículo 18°,19° y 25° del Código, al haberse acreditado que uno de los ómnibus de Virgen de la Asunción, el día 7 de marzo del 2017, cruzó la quebrada activa "Río Seco" con pasajeros a bordo, lo que ocasionó que la unidad sufriera una volcadura: 10 UIT.
- Infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo 807, al haberse acreditado que Virgen de la Asunción no remitió la información solicitada por la Secretaría Técnica mediante la Carta Preventiva N° 383-2016/INDECOPI-PIU, y Carta Preventiva N° 350-2017/INDECOPI-PIU: 1 UIT.

VI. DE LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

61. 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.

62. En ese sentido corresponde ordenar la inscripción de Virgen de la Asunción 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° del Código.

VII. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundado el procedimiento iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura contra **EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE LA ASUNCIÓN-PACAIPAMPA S.R.L.,** por infracción a los artículos 18°,19° y 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que uno de los ómnibus de Virgen de la Asunción, el día 7 de marzo del 2017, cruzó la quebrada activa "Río Seco" con pasajeros a bordo, lo que ocasionó que la unidad sufriera una volcadura.

SEGUNDO: Ordenar a **EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE LA ASUNCIÓN-PACAIPAMPA S.R.L.** en calidad de medida correctiva que en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con adoptar las medidas necesarias a fin de mantenerse informado respecto del estado de las carreteras, y evitar que sus unidades sufran volcaduras al intentar cruzar quebradas activas.

Para ello, **EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE LA ASUNCIÓN-PACAIPAMPA S.R.L.** deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Sancionar a **EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE LA ASUNCIÓN-PACAIPAMPA S.R.L.** con una multa ascendente a **Diez (10) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** por infracción a lo establecido en los artículos 18°, 19° y 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la cual será rebajada en 25% si el infractor cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente Resolución, y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno, de acuerdo a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA — N° 6°

QUINTO: Declarar fundado el procedimiento iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura contra **EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE LA ASUNCIÓN-PACAIPAMPA S.R.L.,** por infracción al artículo 5° del Decreto Legislativo 807, al haberse acreditado que Virgen de la Asunción no remitió la información solicitada por la Secretaría Técnica mediante la Carta Preventiva N° 383-2016/INDECOPI-PIU, y Carta Preventiva N° 350-2017/INDECOPI-PIU.

SEXTO: Sancionar a **EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE LA ASUNCIÓN-PACAIPAMPA S.R.L.** con una multa ascendente a **una (01) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)** por infracción al artículo 5° del Decreto Legislativo 807, la cual será rebajada en 25% si el infractor cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente Resolución, y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno, de acuerdo a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SETIMO: Disponer la inscripción de **EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE LA ASUNCIÓN-PACAIPAMPA S.R.L.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una

vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Informar a **EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DE LA ASUNCIÓN-PACAIPAMPA S.R.L.**, que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.

Intervino como miembro informante: Dra. Karla Vilela Carbajal. Con el voto favorable de los señores miembros: Dr. Carlos Hakansson Nieto; Dr. Sandro Navarro Castañeda; Dra. Karla Vilela Carbajal; y, Dra. Maricela Gonzáles Pérez de Castro.

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA
Vº Bº

.....
Dr. Carlos Hakansson Nieto
Presidente