



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1461-2017/CC2**



**PRESENTADO POR
MILAGROS MELANY RUIZ LAY**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ
2020**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico de Expediente N° 1461-2017/CC2

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Denunciante : CARMEN AURORA AZA ZÚÑIGA

Denunciados : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO (AVIANCA)
TRANS AMERICAN AIRLINES (TACA)

Bachiller : RUIZ LAY, MILAGROS MELANY

Código : 2013130803

LIMA – PERÚ

2020

En el Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador ante Indecopi, por presunta infracción al deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y defensa del Consumidor. La denuncia fue presentada por la señora Carmen Aurora Aza Zúñiga contra Aerovías del Continente Americano S.A. La denunciante refiere que, a la llegada del Aeropuerto Internacional “El Dorado” fue invitada a pasar a unas Salas Vip en donde estuvo por un lapso de 35 minutos y mientras se trasladaba a la sala de embarque para su vuelo de conexión con destino a Santo Domingo en el Aeropuerto Internacional “El Dorado”, personal del aeropuerto le informó que el avión ya había partido, ante tal situación la denunciante quiso interponer un reclamo; sin embargo, no contaban con ninguna oficina a través del cual se pueda proceder con el referido reclamo y que no habría sido informada de la hora que debió de apersonarse a la sala de embarque. Avianca presentó sus descargos alegando que debería declararse Improcedente ya que ellos no fueron los proveedores del servicio en el cual se habría realizado la modificación referida, además que no contaban con el derecho de tráfico para volar por lo tanto carecerían de legitimidad para obrar pasiva en el procedimiento siendo Trans American Airlines quién sí contaría con el referido derecho. Esta información fue corroborada por Trans American Airlines argumentando que la información fue brindada a la denunciante a través de los pasajes aéreos, donde indicaba la hora exacta que debía de encontrarse en la sala de embarque y la hora que el avión debía partir; así mismo se observó un comportamiento poco diligente por parte de la denunciante ya que al arribo al Aeropuerto Internacional “El Dorado” fue invitada a una Salas Vip en la cual estuvo por un lapso de 35 minutos no tomando en cuenta la información brindada a través del boarding pass motivo por el cual sufrió la pérdida del vuelo no pudiendo ser imputable al denunciado el no poder abordar el avión para su siguiente vuelo de conexión con destino a la ciudad de Santo Domingo. La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi, resolvió declarar Infundada la denuncia en contra de Taca, en tanto que el operador del vuelo en donde se habría realizado la modificación del horario de partida sería única y exclusivamente Avianca e Infundada la denuncia en tanto no consideró acreditada la afectación a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de Indecopi, resolvió el recurso de apelación interpuesto por la denunciante, confirmando la resolución impugnada y Revocó la Resolución de primera instancia en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Avianca por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en consecuencia se declaró Improcedente en el extremo referido a que Indecopi no sería competente para emitir un pronunciamiento respecto a la no existencia de una oficina en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado” en Bogotá - Colombia.

INDICE

| | | |
|------|---|----|
| I. | RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO | 3 |
| | DENUNCIA | 3 |
| | DESCARGOS DE LA EMPRESA AVIANCA | 6 |
| | DESCARGOS DE LA EMPRESA TACA | 7 |
| | RESOLUCIÓN FINAL N° 1617-2018/CC2 DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 – SEDE CENTRAL | 8 |
| | RECURSO DE APELACIÓN | 9 |
| | RESOLUCIÓN N° 2021-2019/CPC-INDECOPI - SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 11 |
| II. | IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE | 13 |
| 1. | Si la empresa denunciada cometió infracción al deber de idoneidad | 13 |
| 2. | Si la empresa denunciada cometió infracción al deber de información por presunta infracción al no haber informado a los consumidores la prestación de servicios aéreos | 18 |
| 3. | Si el Indecopi tiene competencia para pronunciarse sobre la supuesta falta de oficina de atención de la empresa Avianca en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado” ubicado en la ciudad de Bogotá – Colombia | 21 |
| III. | POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS | 24 |
| A. | POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS ... | 24 |
| B. | POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS | 27 |
| IV. | CONCLUSIONES | 30 |
| V. | BIBLIOGRAFÍA | 31 |
| VI. | ANEXOS | 32 |

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO.

DENUNCIA

Mediante escrito de fecha 05 de diciembre de 2017, la señora Carmen Aurora Aza Zúñiga (en adelante, la denunciante) interpuso una denuncia ante el Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi, contra la empresa Avianca Holdings S.A. (en adelante, la empresa Avianca o el denunciado) por la presunta infracción a las normas de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Fundamentos de hecho:

El denunciante fundamenta fácticamente su denuncia con base en lo siguiente:

- Con fecha 09 de octubre de 2017, la denunciante adquirió tres boletos de transporte aéreo (ida y vuelta) para dirigirse a la ciudad de Santo Domingo – capital de República Dominicana, teniendo como escala la siguiente: Lima (Perú) – Bogotá (Colombia) – Santo Domingo (República Dominicana), por un precio de USD 2,126.70 y con fecha de partida 9:35 HRS el día 18 de noviembre de 2017.
- Luego, la empresa Avianca comunicó a la denunciante que hubo un cambio en la hora de reservación, siendo la nueva fecha de partida 21:50 HRS el día 18 de noviembre de 2017. Variación que implicaba arribar a Bogotá a 00:55 HRS el día 19 de noviembre de 2017 y partir desde Bogotá a Santo Domingo a 13:50 HRS el día 19 de noviembre de 2017.
- Debido a que todo ello significaría mayores incomodidades y costos para la denunciante, entonces el denunciado otorgó a la denunciante un cupo por el cual podría partir de Lima a Bogotá a 09:35 HRS el día 19 de noviembre de 2017 y posteriormente partiría de Bogotá a Santo Domingo a 13:50 HRS el día 19 de noviembre de 2017.
- La denunciante arribó al Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez” para dirigirse a Bogotá, arribando en el Aeropuerto Internacional “El Dorado” a las 12:44 horas del día 19 de noviembre de 2017, esperando que partiría el avión a las 13:50 horas del día 19 de noviembre de 2017.
- La denunciante al acercarse al salón de embarque, momentos antes de las 13:50 horas, se enteró que el vuelo hacia Santo Domingo había partido antes de las 13:50 horas,

recibiendo como exhorto por parte del denunciado, que el denunciante estaba obligado a estar una hora antes del horario de partida. Asimismo, la denunciante manifiesta que no ha tenido la oportunidad de presentar su reclamo debido a que no existía una oficina de atención de reclamos de la empresa Avianca en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado”.

- Arribar en un horario adecuado a la ciudad de Santo Domingo resultaba ampliamente importante para la denunciante, motivo por el cual procedió a adquirir nuevos boletos con un costo ascendente a USD 3,264.04 y, además, realizó gastos de alimentación, transporte y hospedaje ascendentes a USD 648.62 por el lapso de espera en la ciudad de Bogotá.
- La denunciante no recibió comunicación previa alguna por la cual tome conocimiento de tener que encontrarse esperando desde una hora antes de la partida del vuelo, motivo por el cual se verifica una infracción al deber de idoneidad el hecho de exigirle que sí deba estar una hora antes de la partida del vuelo.

Fundamentos de derecho:

Los argumentos expuestos por el denunciante se sustentan en lo siguiente:

- Artículos 18, 46, 97, 100 y 115 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios Probatorios

Se ofrecieron como medios probatorios los siguientes:

- Mérito de la confirmación de compra emitida por la empresa Avianca, en la cual se verifica el código de reserva de tres pasajes aéreos, el itinerario de fecha 18 de noviembre de 2017 y en el que no se advierte la obligación de estar una hora antes del vuelo desde Bogotá hasta Santo Domingo.
- Mérito de la consulta de estado de boleto emitida por la empresa denunciada, por el cual se verifica el cambio de servicio del día 18 de noviembre de 2017 al día 19 de noviembre de 2017, confirman el estado de reserva, el horario de partida con destino a Bogotá y el horario de partida con destino a Santo Domingo, si advertirse que se debe estar una hora antes de la hora de vuelo.

- Mérito del pase de abordar del vuelo AV250 con destino a Santo Domingo, por el cual se verifica que el denunciante estuvo a las 12:50 HRS en la sala de espera y que la salida del vuelo sería a las 13:50 HRS.
- Mérito del ticket electrónico de fecha 19 de noviembre de 2017 por el cual se adquiere nuevos boletos de viaje desde Bogotá hacia Santo Domingo, con escala en la ciudad de Panamá y los documentos que acreditan los gastos extras generados por el mal servicio brindado.
- El mérito del boucher de Pago de los dos pasajes adicionales por la suma de USD 3,264.04 más los comprobantes de pago de alimentación, transporte y hospedaje.

Finalmente, la denunciante solicitó que se ordene a la empresa Avianca la devolución de la contraprestación efectuada y se agreguen los intereses legales.

ADMISIÓN A TRÁMITE E IMPUTACIÓN DE CARGOS

Mediante Resolución N° 01 de fecha 15 de enero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 – Sede Central, admitió a trámite la denuncia contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) e imputó los siguientes cargos:

“Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- no brindaría un correcto servicio post – venta, toda vez que no habría permitido la posibilidad de interponer un reclamo ante ellos, en el Aeropuerto "El Dorado"; y,
- habría puesto a disposición de la denunciante un pasaje aéreo, que no habría seguido el itinerario establecido adelantándose a su hora de salida (13:50), lo que generó la pérdida del vuelo de la denunciante.”

Asimismo, se dispuso correr traslado de la denuncia a Aerovías del Continente Americano S.A., a fin de que presente sus descargos en el plazo de 05 días hábiles.

DESCARGOS DE LA EMPRESA AVIANCA

Con fecha 24 de enero de 2018 (fecha de cargo de recepción), la empresa Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú debidamente representada por su apoderado, el señor Arturo Asencios Flórez, se apersonó ante la Comisión de Protección al Consumidor y presentó sus descargos argumentando lo siguiente:

Fundamentos de hecho y derecho:

La empresa Avianca fundamenta y sustenta jurídicamente sus argumentos con base a lo siguiente:

- Señala que su representada no cuenta con el derecho de tráfico para volar el vuelo en el que habría presentado la modificación. Ya que la empresa que cuenta con el mencionado derecho es: Trans American Airlines S.A. (en adelante, Taca Perú) con RUC 20348858182.
- La denunciante ha señalado que Avianca cometió infracción al deber de idoneidad en mérito a una indebida prestación de servicio aéreo; sin embargo, el referido servicio ha sido prestado por Taca Perú, es decir, un sujeto de derecho distinto.
- Agrega la denunciante incurre en imputar la infracción al deber de idoneidad a la empresa Avianca indebidamente, toda vez que la denunciada no cuenta con legitimidad para obrar pasiva, pues Avianca no resulta ser el proveedor de la denunciante, sino el proveedor resulta ser Taca Perú.
- Debiéndose imputar los hechos a Taca Perú, debe retirarse del presente procedimiento a la empresa Avianca, pues resulta improcedente ya que la denunciante carece de legitimidad para obrar, conforme al artículo 427 del Código Procesal Civil.

Medios Probatorios

Se ofrecieron como medios probatorios los siguientes:

- Boletos de vuelo, en el cual se aprecia que la empresa prestadora del servicio resulta ser Taca Perú.

INCLUSIÓN DE OFICIO

Mediante Resolución N° 04 de fecha 26 de abril de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 – Sede Central, ha resuelto incorporar de oficio en calidad de codenunciada a la empresa Trans American Air Lines S.A. (en adelante, Taca) y notificar de todos los actuados en el presente procedimiento a la empresa Taca, imputando los siguientes cargos:

“Sin perjuicio de lo señalado en la Resolución N° 1 del 15 de enero de 2018. Admitir a tramite la denuncia del 6 de diciembre de 2018, presentado por la señora Carmen Aurora Aza Zuniga contra Trans American Air Lines S.A., por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (i) no brindaría un correcto servicio post - venta, toda vez que no habría permitido la posibilidad de interponer un reclamo ante ellos, en el Aeropuerto "El Dorado"; y,
- (ii) habría puesto a disposición de la denunciante un pasaje aéreo, que no habría seguido el itinerario establecido adelantándose a su hora de salida (13:50), lo que generó la pérdida del vuelo de la denunciante.”

DESCARGOS DE LA EMPRESA TACA

Mediante escrito de fecha 01 de junio de 2018 (fecha de cargo de recepción), la empresa Taca presentó sus descargos ante la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi, en mérito al procedimiento iniciado por la denunciante.

Fundamentos de hecho:

- La denunciante alega no haber podido presentar el reclamo correspondiente por el supuesto indebido servicio prestado en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado”; sin embargo, no ha acreditado la referida afirmación.
- Asimismo, la denunciante afirma no haber sido informada del horario en el cual se debía encontrar dentro de la sala de embarque; sin embargo, al observar el boleto aéreo se verifica que se ha consignado la hora de partida del vuelo y la hora en la que la denunciante debía encontrarse en la sala de embarque.

- Alega que conforme al boleto aéreo, la denunciante debía encontrarse en la sala de embarque del Aeropuerto Internacional “El Dorado” desde las 12:50 horas del día 19 de noviembre de 2017.
- Al no encontrarse la denunciante en la sala de embarque desde la hora indicada, entonces se verifica un comportamiento negligente de parte de la denunciante, situación que no le permitió tomar el vuelo, motivo por el cual no puede imputarse a la empresa Taca la pérdida de vuelo ocasionado por la denunciante.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1617-2018/CC2 DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 – SEDE CENTRAL:

Mediante la mencionada Resolución Final del 20 de julio de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor asignada, resolvió de la siguiente manera:

- Declarar infundado el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador contra Trans American Air Lines S.A. por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que: (i) no brindaría un correcto servicio post – venta, toda vez que no habría permitido la posibilidad de interponer un reclamo ante ellos, en el Aeropuerto “El Dorado”; y, (ii) habría puesto a disposición de la denunciante un pasaje aéreo, que no habría seguido el itinerario establecido adelantándose a su hora de salida (13:50 horas), lo que generó la pérdida del vuelo de la denunciante; en tanto ha quedado acreditado que el referido trayecto fue operado única y exclusivamente por Avianca.
- Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Carmen Aurora Aza Zúñiga contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no le habría dado a la denunciante la oportunidad de presentar su reclamo por la pérdida del vuelo.
- Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Carmen Aurora Aza Zúñiga contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado cumplió con el itinerario puesto en conocimiento de la denunciante y que la pérdida del avión se debió a una causa imputable a esta última.

Los fundamentos de la Resolución Final fueron los siguientes:

- En el presente caso se verifica que los boletos aéreos adquiridos por la denunciante presentan como itinerario el transporte aéreo de Lima hacia Bogotá y de Bogotá hacia Santo Domingo.
- El transporte aéreo de Lima hacia Bogotá se encontraba a cargo de la empresa Taca y no hubo problemas en el transporte; sin embargo, el transporte desde Bogotá hacia Santo Domingo se encontraba a cargo de la empresa Avianca y en el presente tramo sí se presentó el conflicto denunciado, motivo por el cual corresponde deslindar de responsabilidad a la empresa Taca.
- La denunciante manifiesta no haberse encontrado en la posibilidad de poder presentar su reclamo correspondiente contra Avianca por la deficiencia en la prestación del servicio; sin embargo, la denunciante no ha acreditado haber pretendido presentar un reclamo ni mucho menos ha acreditado haber obtenido la negativa de la presentación del mencionado reclamo.
- En los boletos aéreos figura que el avión tenía como horario de vuelo a las 13:50 horas para desplazarse desde Bogotá hacia Santo Domingo; sin embargo, también se advierte que en los boletos aéreos se fijó el horario en el cual la denunciante y sus acompañantes debían encontrarse esperando en la Sala de Embarque, esto es, a partir de las 12:50 horas.
- De acuerdo a lo manifestado por la denunciante, se advierte que la denunciante inició su recorrido desde los Salones VIP del Aeropuerto Internacional “El Dorado” aproximadamente a las 13:19 horas, es decir, habría llegado en un horario posterior al mencionado a la Sala de Embarque. De esta manera la denunciante no se habría encontrado en la Sala de Embarque desde las 12:50 horas, motivo por el cual la pérdida del vuelo no resulta imputable a la empresa Avianca, sino a la propia denunciante.

El artículo 38° del Decreto Legislativo N°807 establece que el único medio impugnatorio que puede interponerse contra lo dispuesto por un órgano del Indecopi mediante una resolución administrativa de primera instancia es el recurso de apelación.

RECURSO DE APELACIÓN

Mediante escrito de fecha 07 de setiembre de 2018, la denunciante interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1617-2018/CC2 de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 – Sede Central que declaró infundada la denuncia formulada por infracción al deber de idoneidad, sobre los siguientes argumentos:

- La Comisión de Protección al Consumidor ha resuelto la presente controversia con vulneración a la debida motivación ya que no ha meritudo adecuadamente las alegaciones y los medios probatorios adjuntos ofrecidos por la denunciante.
- La denunciante manifestó no haber podido presentar reclamo alguno contra la deficiente prestación del servicio ofrecido por la empresa Avianca en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado” debido a que no existía una oficina de atención.
- La carga de la prueba de acreditar la imposibilidad de no poder presentar el reclamo, por la parte de la denunciante, contra la empresa Avianca en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado”, no se puede imponer a la denunciante debido a que no existía una oficina en la cual interponer el referido reclamo. Así, la Comisión pide una prueba negativa a la denunciante, lo cual resulta incorrecto.
- Si bien en los boletos aéreos se fijó como hora de espera en la Sala de Embarque a las 12:50 horas para que la denunciante se dirija desde Bogotá hacia Santo Domingo, también es cierto que el horario de vuelo programado resultaba ser desde las 13:50 horas y no antes.
- La denunciante se apersonó a la Sala de Embarque a las 13:20 horas, enterándose que el vuelo desde Bogotá hacia Santo Domingo había partido, esto es, el vuelo partió 30 minutos antes de la hora señalada en los boletos aéreos.
- Resulta materialmente imposible que la denunciante se haya podido encontrar en las instalaciones de la Sala de Desembarque del Aeropuerto Internacional “El Dorado” minutos antes de las 13:20 horas debido a que el desembarque demora entre 10 a 20 minutos, así que al arribar la denunciante a Bogotá a las 12:44 horas no resulta posible que pueda encontrarse en las instalaciones de la Sala de Desembarque antes de las 13:20 horas.

- La Comisión, mediante la Resolución Final impugnada, no se ha pronunciado sobre la denunciante en el extremo referido a la infracción al deber de la empresa Avianca de brindar información relevante.
- Resulta importante el pronunciamiento en ese extremo debido a que la empresa Avianca informe a los posible consumidores o usuarios que transporta aéreamente a personas en el territorio nacional e internacional; sin embargo, en sus escritos ha manifestado que no brinda ese tipo de servicios debido a que no cuenta con permisos de tráfico aéreo.
- En virtud de la información falsa emitida por la empresa Avianca, la denunciante adquirió los boletos aéreos, siendo así una víctima y habiéndose cometido una infracción por parte de la empresa Avianca.

RESOLUCIÓN N° 2021-2019/CPC-INDECOPI - SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Mediante Resolución N° 2021-2019/SPC- Indecopi de fecha 24 de julio de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, resolvió de la siguiente manera:

- Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en tanto no quedó acreditado que la denunciada haya adelantado la hora programada para el vuelo con ruta Bogotá – Santo Domingo del 19 de noviembre de 2017, por lo que la pérdida del mismo se debió a una causa imputable a la denunciante.
- Revocar la decisión de primera instancia, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma. Ello, en tanto el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi) carece de competencia para emitir un pronunciamiento sobre el hecho materia de controversia, referido a que la denunciada

no contaba con una oficina en el aeropuerto internacional “El Dorado” de la ciudad de Bogotá a fin de que la denunciante pueda interponer su reclamo.

Los fundamentos de esta Resolución fueron los siguientes:

- Que, esta Sala solo se pronunciará sobre el extremo de la Resolución Final de la Comisión que ha sido impugnada por la denunciante, quedando consentido el extremo no impugnado; además, de la revisión de la parte considerativa de la Resolución Final expedida por la Comisión se advierte una debida motivación, motivo por el cual se rechaza la impugnación en ese extremo y también se verifica que la denunciante ha sido sometida a un debido procedimiento.
- La denunciante ha interpuesto la denuncia en el extremo referido a la vulneración al deber de información de manera tardía, pues, al momento de su interposición de estos cargos ya se habían imputado los cargos denunciados preliminarmente a la empresa Avianca e incluso había precluido la etapa de presentación de descargos.
- El boleto aéreo figura que la denunciante debía encontrarse a partir de las 12:50 horas en la Sala de Embarque del Aeropuerto Internacional “El Dorado” y que a las 13:50 horas saldría el vuelo desde Bogotá hacia Santo Domingo.
- De acuerdo a las manifestaciones de la denunciante se advierte que la misma habría arribado al Aeropuerto Internacional “El Dorado” a las 12:44 horas; sin embargo, durante 35 minutos se encontraba en las instalaciones de los Salones VIP del Aeropuerto.
- La manifestación de la denunciante muestra su actuar negligente, pues, ella debió dirigirse inmediatamente a las instalaciones de la Sala de Embarque; sin embargo, recién se apersonó a la misma a las 13:20 horas, debiéndose haber dirigido a la referida sala con tiempo anticipado.
- La denunciante manifiesta que la empresa Avianca no cuenta con una oficina en la cual se pueda haber efectuado el reclamo correspondiente en el Aeropuerto Internacional “El Dorado” ubicado en Bogotá.
- El Indecopi no tiene competencia para sancionar la referida denuncia, sino que la competente para sancionar es la autoridad nacional en la cual no se encontraba habilitada una oficina de atención de reclamos; sin embargo, la denunciante tenía otras

alternativas para presentar su denuncia, sea virtualmente o mediante una oficina de atención en las instalaciones de Lima.

La presente resolución de la Sala de Protección al Consumidor es un acto administrativo que causa estado, por lo que agota la vía administrativa y sólo podrá ser cuestionada a través de una demanda contenciosa administrativa.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.

1. Si la empresa denunciada cometió infracción al deber de idoneidad.

IDENTIFICACIÓN:

En el presente caso la denunciante interpuso denuncia contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú (en adelante Avianca) por haberse presuntamente configurado una infracción al deber de idoneidad toda vez que consideró que esta última cambió el horario de vuelo desde la ciudad de Bogotá hacia la ciudad de Santo Domingo programada para las 13:50 horas.

La denunciante aduce haber adquirido boletos en los cuales figuraba que el vuelo partía a las 13:50 horas y esta se apersonó a la sala de embarque momentos antes de la partida; sin embargo, al solicitar información sobre el vuelo tomó conocimiento que el mismo ya había partido con horario anterior al establecido.

Por su lado, la empresa denunciada sostiene que si bien el horario de partida del vuelo estaba programado para las 13:50 horas, en el mismo boleto aéreo se ha precisado que la denunciante debía encontrarse desde las 12:50 horas en las instalaciones de la sala de embarque del Aeropuerto Internacional “El Dorado”.

Agrega la empresa Avianca que el actuar de la denunciante resulta negligente motivo por el cual no resulta razonable que se impute la responsabilidad a la empresa de transporte aéreo pues la denunciante tenía conocimiento del horario en el cual debía encontrarse en la sala de embarque.

Culmina la empresa denunciada señalando que la denunciante es responsable por la pérdida del vuelo y no la empresa Avianca.

ANÁLISIS:

La empresa denunciante denunció a la empresa Avianca debido a una supuesta infracción al deber de idoneidad, motivo por el cual se le inició procedimiento administrativo que, mediante Resolución N° 3448-2012/SPC-INDECOPI, ha sido conceptualizado de la siguiente manera:

El procedimiento sancionador administrativo – definido en esos términos por la Ley de la materia – es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65 de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores, reconocido inclusive por el Tribunal Constitucional.

Se advierte que la primera problemática consiste en determinar si la empresa Avianca habría vulnerado (o no) el deber de idoneidad mediante el presunto cambio de horario de vuelo a la denunciante. Para ello preliminarmente debemos comprender que el deber de idoneidad “se materializa en que los productos y servicios que el proveedor pone en circulación en el mercado respondan a las expectativas de un consumidor razonable” (Rodríguez, 2014, Pág. 304).

Así, la Sala Especializada de Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 0024-2018/SPC-INDECOPI, ha interpretado el deber de idoneidad de la siguiente manera:

El deber de idoneidad consiste en la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación.

Interpretación, aplicada por la Sala, que ha sido debidamente realizada conforme a lo establecido en el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que expone lo siguiente:

Artículo 18.-

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

Ahora bien, si la denunciante logra acreditar que se ha generado una infracción al deber de idoneidad por parte de la empresa Avianca, entonces esta última tiene la carga de acreditar que la referida infracción no resulta imputable a ella, conforme lo dispone la Sala Especializada de Protección y Defensa del Consumidor, mediante la Resolución N° 38-2019/SPC-INDECOPI, de la siguiente manera:

El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

La comisión de infracción al deber de idoneidad por parte del proveedor implica que asuma la responsabilidad del perjuicio ocasionado contra el consumidor. Asunción que comparto con la Sala Especializada de Protección y Defensa del Consumidor, que mediante Resolución N° 53-2019/SPC-INDECOPI, ha señalado lo siguiente:

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

Siendo la precitada interpretación conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece lo siguiente:

Artículo 19.-

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.

No obstante, el proveedor se encuentra en la posibilidad de romper el vínculo que aparentemente habría generado el supuesto perjuicio a su cargo, pues así lo establece el artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prescribe lo siguiente:

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. (subrayado y negrita agregado).

Los supuestos de ruptura de nexo causal, conforme lo conceptualiza Juan Espinoza (2013, Pág. 234), “son causas extrañas o ajenas (fortuito, fuerza mayor, hecho del tercero y hecho de la víctima o del acreedor) que desvirtúan o excluyen la presunta responsabilidad de un sujeto por la generación de daños”. En mérito a los supuestos

de ruptura del nexo causal, el distinguido jurista Yuri Vega Mere (2020), ha señalado lo siguiente:

El caso fortuito o fuerza mayor, el hecho determinante de un tercero o los hechos de la víctima pueden liberar al autor de toda responsabilidad [debido a que] son considerados como supuestos de fractura de la relación de causalidad entre el comportamiento del agente y el daño injusto. (pág. 112)

Si la denunciante logra acreditar la infracción al deber de idoneidad por parte de la empresa Avianca, esta última al encontrarse imputada de cargos tiene la facultad de pronunciarse señalando el supuesto de ruptura del nexo causal que liberaría de responsabilidad administrativa y así no asumiría las consecuencias jurídicas de la comisión de infracción al deber de idoneidad.

Por ello, resulta pertinente tener en consideración lo expuesto por la Sala Especializada, mediante Resolución N° 06-2014/SPC-INDECOPI, que ha señalado lo siguiente:

Si bien la autoridad administrativa se encuentra facultada a verificar la verdad de los hechos denunciados, dicha potestad no implica una sustitución del deber probatorio que corresponde a las partes, por lo que correspondería (...) acreditar o desvirtuar con medios probatorios fehacientes (...) Al respecto, esta Sala no niega la posibilidad que una falla pueda presentarse por una causa imputable al consumidor, sin embargo es el proveedor quien se encuentra en una mejor posición para acreditar que el desperfecto verificado no le es imputable.

Al respecto, la doctrina se ha pronunciado sobre la carga de la prueba en materia de protección al consumidor y ha señalado lo siguiente:

El consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto. Este criterio se sustenta en que es el consumidor quien está en posesión del bien o ha gozado del servicio prestado por el proveedor quien puede probar la

existencia del defecto alegado en el bien o servicio. **Sin embargo, es el proveedor, quien cuenta con información sobre el proceso productivo, quien puede acreditar que el defecto no se debe a problemas en los procesos de fabricación, distribución o comercialización del bien o servicio.** (Tito & Puell, 2009, pág. 38).

Conforme a todo lo previamente expuesto, en el siguiente capítulo expondré sobre mi posición al respecto.

2. Si la empresa denunciada cometió infracción al deber de información por presunta infracción al no haber informado a los consumidores la prestación de servicios aéreos

IDENTIFICACIÓN:

La denunciante, mediante escrito ajeno a la imputación de cargos, esto es, a través de un escrito posterior a la denuncia, señaló que la empresa Avianca tiene una página web en la cual ofrece servicios de transporte aéreo y en virtud a ello fue que adquirió boletos de la referida empresa; sin embargo, en el escrito de descargos de la empresa Avianca advirtió que la misma empresa manifestó que no brinda ese tipo de servicios, pues no cuenta con autorizaciones para el tráfico aéreo en el Perú.

Agrega la denunciante que en la página web de la empresa Avianca se advierte que esta informa de la prestación de servicios de transporte aéreo tanto nacionales como internacionales; sin embargo, tal publicación en su página web ha sido desmentida por la misma mediante su escrito de descargos.

En mérito a la información brindada en la página web de la empresa Avianca fue que la denunciante adquirió los boletos de viaje con ruta desde Lima hacia Santo Domingo con escala en la ciudad de Bogotá; sin embargo, al ser falsa la información y no prestar el servicio la empresa Avianca, sino la empresa Taca, se tiene que la empresa Avianca presuntamente ha cometido infracción al deber de información.

No obstante, la empresa Avianca no se ha pronunciado al respecto.

ANÁLISIS:

En el presente extremo la denunciante ha señalado que ha recibido información indebida por parte de la empresa Avianca motivo por el cual se habría infringido el deber de información, el mismo que ha sido conceptualizado por la Sala Especializada de Protección y Defensa del Consumidor, mediante la Resolución N° 0002-2017/SPC-INDECOPI, de la siguiente manera:

En atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

Al respecto, debemos precisar que el deber de información se encuentra regulado en el artículo 2 del Código de Protección y Defensa de Consumidor que establece lo siguiente:

Artículo 2.-

2.1 **El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo**, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 **La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible**, debiendo ser brindada en idioma castellano (...).

Juan Espinoza (2012) ha señalado se ha pronunciado conceptualizando el deber de idoneidad, señalando lo siguiente:

La obligación de informar de los proveedores debe entenderse como la obligación de poner en conocimiento toda la información relevante para efectos de que los consumidores pueda realizar una adecuada decisión de consumo o un uso correcto de los bienes y servicios que han adquirido. (pág. 211)

En relación a la doctrina antes referida se tiene que para el autor existe una obligación de poner en conocimiento la información, considero que este criterio es adecuado, en el sentido de interpretarse que no solo es obligación de entregar la información sino que la información esté disponible para cualquier consumidor que quiera acceder a dicha información.

Sobre el derecho a la información Carbonell (2015) refiere lo siguiente:

El derecho a la información es uno de los derechos más importantes, ya que la decisión que tomemos como consumidor o usuario acerca del consumo o uso de un determinado producto o servicios va a depender de la información que el proveedor nos brinde. (pág. 105)

En cuanto a la información relevante debe entenderse como aquella información que permite tomar una adecuada decisión de consumo. Información que la norma establece que debe ser suficiente, clara, precisa, en idioma castellano conforme lo establece el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ahora bien, cabe precisar que mi postura personal es que la obligación de otorgar la información relevante es no solo un derecho del consumidor (lo que genera la distinción entre un consumidor razonable y otro que no lo es), sino en la constitución de la figura del consumidor razonable que hace posible su protección jurídica en sede administrativa por parte del Indecopi.

La obligación y derecho a la información se desprende de lo establecido en el principio de corrección de asimetría informativa conceptualizado en el numeral 4 del artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que dispone lo siguiente:

Artículo V.-

(...)

4. Principio de Corrección de Asimetría Informativa: Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por

la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado. (...).

Asimismo en relación a la asimetría informativa el referido Código en su artículo IV numeral 7 de su Título Preliminar refiere lo siguiente:

Artículo IV.-

(...)

7. Asimetría informativa.- Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores (...).

Sobre la asimetría informativa, entendida a esta como la desigualdad de la información entre contratantes, debe señalarse que esta tiene la naturaleza jurídica de ser una falla de mercado el mismo que justifica la actuación del Estado para corregirla mas no para eliminarla puesto que es natural que el proveedor sea quien cuente con mayor contenido informativo sobre los productos o servicios que ofrece en el mercado.

Cabe agregar que la norma de protección al consumidor no establece a qué tipo de consumidor debe otorgarse la información relevante o sobre qué tipo de consumidor debe acortarse la asimetría informativa, por lo que a criterio personal debe otorgarse información relevante (con ello acortar la asimetría informativa) a todo consumidor que participe en el mercado en aplicación del principio de soberanía del consumidor.

Ahora bien, la publicidad que efectúen los proveedores es un mecanismo por el cual se busca, entre otras funciones, el de acortar la asimetría de la información sobre los productos o servicios que se ofrecen en el mercado. Es por ello que el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece regulación sobre el mismo y en caso de incurrir en publicidad engañosa para un caso concreto es posible acudir ante el procedimiento de protección al consumidor.

3. Si el Indecopi tiene competencia para pronunciarse sobre la supuesta falta de oficina de atención de la empresa Avianca en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado” ubicado en la ciudad de Bogotá – Colombia.

IDENTIFICACIÓN:

La denunciante ha señalado que la empresa denunciada Avianca no contaba con una oficina en la cual pueda interponerse un reclamo por la supuesta variación del horario de vuelo desde Bogotá hacia Santo Domingo en el Aeropuerto Internacional “El Dorado”, pues tal situación le habría generado agravio.

Al respecto, la empresa Avianca ha señalado que la denunciante no ha acreditado la inexistencia de una oficina en la cual se pueda interponer reclamos por alguna causal, a pesar que la denunciante tenía la carga de la prueba de acreditar los hechos expuestos.

ANÁLISIS:

Por teoría general del derecho la aplicación de la norma (entendida a esta como norma regla) tiene cuatro aspectos para su aplicación: material u objetivo, subjetivo, territorial o espacial y temporal.

Sobre el primero se refiere a la conducta o estado que se realiza, en cuanto al aspecto subjetivo se refiere a quien debe realizar la conducta, sobre el aspecto temporal se refiere en qué momento debe realizarse la conducta y por último sobre el aspecto territorial se refiere a donde debe realizarse la conducta o estado respecto del cual se realiza la referida conducta.

Así una vez que se cumplan dichos aspectos se entenderá que se tiene por realizado el supuesto de hecho de la norma a lo cual deberá aplicarse, mediante el nexo o deber ser, la consecuencia jurídica prevista en la norma.

En el caso concreto, como se puede advertir la denunciante pretende que el Indecopi se pronuncie respecto de la carencia de una oficina de atención de la empresa Avianca en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado”.

Para emitir un pronunciamiento al respecto, resulta necesario tener en consideración lo expuesto en el artículo III del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prescribe lo siguiente:

Artículo III.-

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

Asimismo, resulta pertinente analizar el primer párrafo del artículo 105 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que expone lo siguiente:

Artículo 105.-

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

En esa misma línea, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 17-2019/SPC-INDECOPI, ha establecido lo siguiente:

Tanto la regulación general contenida en el Código, como la regulación especial que asigna competencia a otras entidades distintas del Indecopi para fiscalizar la prestación de determinados servicios y productos, forman parte del sistema de protección al consumidor previsto dentro de nuestro ordenamiento jurídico.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.

A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

1. Si la empresa denunciada cometió infracción al deber de idoneidad.

En el presente extremo del procedimiento administrativo sancionador, tenemos que la denunciante ha manifestado haber adquirido boletos de viaje internacional desde Lima hacia Santo Domingo con escala en Bogotá; sin embargo, al haber arribado a Bogotá se tomó con la sorpresa de haber perdido el vuelo programado a las 13:50 horas debido a que con horario anterior a las 13:20 horas el mismo habría partido hacia Santo Domingo.

Al respecto, cabe referir que el tiempo de presentación previo a las 13:50 horas se consignó en los boletos de la denunciante; así la empresa Avianca manifestó que el horario de partida estaba programado para las 13:50 horas, en los boletos de viaje aéreo se fijó que los pasajeros debían encontrarse en la Sala de Embarque desde las 12:50 horas. Ello pues deja a entender que sí existió información correctamente brindada a la denunciante con ello se determina que el consumidor sí tenía conocimiento y debió ser diligente a qué hora debía estar presente en la sala de embarque.

Además, debe agregarse que por una cuestión de los usos y costumbres del mercado, es de ordinario que en los vuelos nacionales o internacionales, el horario de partida está consignado “en favor de la aerolínea, mas no del pasajero”; razón por la cual se consigna siempre un tiempo de presentación que se considera – en términos jurídicos – una carga para el pasajero (en el caso concreto para la denunciante).

Ahora bien, de lo expuesto tanto por la denunciante como por la empresa Avianca se advierte que los pasajeros debían encontrarse en la Sala de Embarque a partir de las 12:50 horas y que el vuelo partiría a las 13:50 horas.

En mérito a ello tenemos que la denunciante si bien afirma haberse encontrado en la Sala de Embarque a las 13:20 horas, sin embargo, del expediente en el escrito de denuncia se reconoce que se encontraba en las salas *vip* del aeropuerto; a ello se agrega que en los descargos de la empresa Taca se señala lo siguiente:

Que, la denunciante afirma no haber sido informada del horario en el cual se debía encontrar dentro de la sala de embarque; sin embargo, **al observar el boleto aéreo se verifica que se ha consignado la hora de partida del vuelo y la hora en la que la denunciante debía encontrarse en la sala de embarque. (subrayado y negrita agregado)**

Siendo así, se puede colegir que la denunciante estuvo suficientemente informada del tiempo de presentación a la sala de embarque, por lo que debía la denunciante ser diligente a fin de evitar el inconveniente referido por la denunciante; por lo que, un consumidor razonable no hubiera perdido el vuelo de adoptar la diligencia debida. Más aun si se tiene en cuenta que por usos y costumbres en cuanto al servicio materia de litis se sabe que los pasajeros deben estar con tiempo prudencial antes del vuelo en la sala de embarque.

Por lo tanto, de acuerdo a los argumentos antes referidos se verifica que la empresa Avianca no cometió infracción al deber de idoneidad al actuar conforme a lo esperado por cualquier consumidor razonable y según los usos y costumbres del mercado en la prestación de servicios aéreos. No habiendo variación alguna del horario, resultando imputable a la denunciante la pérdida de su vuelo, más aun si se tiene en cuenta el lapso de tiempo que estuvo en las salas *vip* , así como no acreditó estar a las 13:20 horas en la sala de embarque.

En conclusión, no se ha acreditado en el expediente que hubo cambio de horario alguno, sino que se trató de un despegue que tuvo en cuenta el tiempo de presentación señalado en los boletos.

2. Si la empresa denunciada cometió infracción al deber de información por presunta infracción al no haber informado a los consumidores la prestación de servicios aéreos.

En cuanto al extremo referido a una supuesta vulneración al deber de información, tenemos que la denunciante manifiesta haber adquirido los boletos de transporte aéreo debido a la información que consta en la página web de la empresa Avianca; sin embargo, al verificar los descargos de la referida empresa se encontró con la sorpresa que la referida empresa no prestaba el servicio de transporte aéreo sino lo prestaba la empresa Taca.

Así, la denunciante recién tomó conocimiento de la infracción al deber de información por parte de la empresa Avianca desde la lectura de los descargos de esta última, motivo por el cual resulta necesario que tanto la Comisión como la Sala se pronuncien al respecto, pues, tienen el deber de actuar tuitivamente a favor de los consumidores.

Es por ello que considero que, independientemente que se haya incurrido o no en infracción, el INDECOPI específicamente la Comisión o la Sala Especializada en Protección al Consumidor en aplicación al principio de impulso de oficio no debió rechazar la infracción alegada por la denunciante sino debió integrar dicha imputación y permitir que la denunciada presente sus argumentos de defensa en sus descargos.

Por lo que sobre este extremo considero que el Indecopi no debió rechazar la imputación del cargo por defectos de información, sino merecía un pronunciamiento en el procedimiento administrativo sobre el mismo independientemente si se incurrió o no en la infracción referida.

3. Si el INDECOPI tiene competencia para pronunciarse sobre la supuesta falta de oficina de atención de la empresa Avianca en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado” ubicado en la ciudad de Bogotá – Colombia.

La denunciante pretende que el Indecopi se pronuncie sobre la falta de una oficina de atención de reclamos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado” ubicado en Bogotá.

Sin embargo, la competencia de Indecopi no tiene alcance internacional, sino únicamente se permite pronunciarse sobre conflictos que se produzcan en el territorio nacional o produzcan efectos jurídicos en el territorio nacional.

Motivo por el cual, sobre la denuncia alegada por la denunciante el Indecopi no cuenta con competencia, lo cual implica que sea declarada improcedente, ya que la denunciante debió formular su cuestionamiento ante la autoridad correspondiente del país de Colombia para que así se pronuncie al respecto.

B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

RESOLUCIÓN N° 04 DE FECHA 26 DE ABRIL DE 2018

La denunciante inició el presente procedimiento administrativo sancionador contra la empresa Avianca; sin embargo, mediante la Resolución N° 04, el Indecopi incluyó de oficio a la empresa Taca.

La inclusión de oficio tenía como sustento que la empresa Taca sería con quien realmente habría contratado la denunciante para realizar el viaje desde Lima hasta Santo Domingo con escala en Bogotá.

Así, la Comisión del Indecopi actuó diligentemente al comunicar a la empresa Taca de la imputación de cargos formulados por la denunciante hacia la empresa Avianca, situación que motivó a la empresa Taca presentar sus descargos, pudiendo ejercer su derecho a la defensa.

Aunque durante el desarrollo del proceso se haya verificado que el vínculo conflictual estaba centrado entre la denunciante y la empresa Avianca, pues esta última estaba encargada del transporte de la denunciante desde Bogotá hacia Santo Domingo (materia de litigio), resultó adecuada la notificación a la empresa Taca para dilucidar la verdad material de los hechos.

RESOLUCIÓN FINAL N° 1617-2018/CC2 DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

La Comisión de Protección al Consumidor se pronunció adecuadamente sobre la denuncia formulada en el presente procedimiento referido a la idoneidad de servicio, pues, no amparó la denuncia, situación que no generó menoscabo a la tutela correspondiente a la denunciante.

Al respecto, la primera instancia administrativa determinó que la denunciante actuó negligentemente al arribar tardíamente a las instalaciones de la Sala de Embarque del Aeropuerto Internacional “El Dorado” a pesar de haber arribado al Aeropuerto con tiempo suficiente.

Así, la Comisión señaló que la denunciante al haberse apersonado a la Sala de Embarque a las 13:20 horas se encontraba en un horario tardío pues la denunciante debía encontrarse desde las 12:50 horas; lo que hace entender una conducta negligente de parte de la denunciante en consecuencia la pérdida de su vuelo no resulta atribuible a la empresas denunciadas. Más aun, conforme se señaló en párrafos anteriores, por los usos y costumbres del mercado un consumidor razonable debe estar presente con un tiempo prudencial en la zona de la sala de embarque antes de la hora de vuelo.

Sobre la falta de oficina de atención de reclamos en el Aeropuerto Internacional “El Dorado” la Comisión señaló que la denunciante no acreditó la inexistencia de la referida oficina, cuando debió haberse pronunciado señalando que no contaba con competencia para manifestarse al respecto.

RESOLUCIÓN N° 2021-2019/CPC-INDECOPI, EMITIDA POR LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Sala Especializada, con mayor juicio, se pronunció sobre la denuncia en el extremo referido a (i) falta de oficina de atención de reclamos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional “El Dorado”, (ii) infracción al deber de idoneidad.

Sobre el primer punto la Sala se manifestó adecuadamente que no contaba con competencia para pronunciarse sobre la falta de una oficina de atención de reclamos en un país ajeno a su competencia e incluso sugirió acertadamente que

la denunciante contaba con otros mecanismos para formular su reclamo; sin embargo, no lo hizo.

En cuanto al segundo punto referido a la infracción al deber de idoneidad, bajo mis consideraciones, la Sala Especializada se pronunció debidamente puesto que confirmó la resolución de la Comisión al declarar infundada la denuncia en el extremo referido a la infracción al deber de idoneidad.

No obstante, respecto de la infracción al deber de información tanto la Comisión ni la Sala ordenaron se impute dicha presunta infracción (referido a que Avianca no le informó previamente que el servicio no iba a ser prestado íntegramente por ella misma) mas aun si se tiene en cuenta que el consumidor alegó que recién tomó conocimiento de dicha infracción cuando se presentó los descargos de Avianca.

Asimismo, a pesar de contar con facultades de pronunciarse de oficio, la Sala Especializada, tanto como la Comisión, sobre la infracción al deber de información (referido a que Avianca no le informó previamente que el servicio no iba a ser prestado íntegramente por ella misma sino por Taca), la autoridad administrativa decidió no pronunciarse al respecto.

IV. CONCLUSIONES

- El Indecopi tiene competencia para pronunciarse sobre los conflictos que se generen en el territorio nacional por infracciones a los derechos que tutelan a los consumidores.
- El Indecopi no tiene competencia para pronunciarse sobre la falta de oficinas de atención de reclamos de la empresa Avianca en el Aeropuerto Internacional “El Dorado” ubicado en Colombia.
- La empresa Avianca no vulneró el deber de idoneidad contra la denunciante debido a que el vuelo programado para las 13:50 horas desde Bogotá hacia Santo Domingo no se perdió por causa atribuible a la denunciante sino por la negligencia de la propia consumidora.
- Si bien la denunciante no imputó la infracción al deber de información (referida al servicio con colaboración de Taca) en su escrito de denuncia contra la empresa Avianca, ello se debió a que no tenía, precisamente, información sobre la veracidad de la información expuesta en la página web de la empresa Avianca.
- El Indecopi tiene facultades para pronunciarse de oficio sobre alguna infracción que los proveedores hayan cometido contra el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cumpliendo así su rol tuitivo a favor de los consumidores o usuarios.
- La Comisión de Protección al Consumidor debió ordenar se impute la presunta comisión de la infracción al deber de información, ello independientemente si se hubiera cometido o no la infracción en aras al principio de impulso de oficio.
- Me encuentro de acuerdo con la Resolución de la Comisión y con la Resolución de la Sala Especializada en los extremos referidos a la infracción al deber de idoneidad.
- Me encuentro de acuerdo con la Resolución de la Sala Especializada en el extremo referido a que el Indecopi no tiene competencia para pronunciarse sobre la falta de oficina de atención de reclamos en el Aeropuerto Internacional “El Dorado”.

V. BIBLIOGRAFÍA

Rodríguez, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. En: Revista Themis 65. Revista de Derecho. Lima, Perú. Páginas 303-314.

Espinoza, J. (2013). Derecho de la responsabilidad civil. Editorial Rodhas. Séptima Edición. Lima, Perú.

Vega, Y. (2020). Ruptura del nexo causal. En: Código Civil Comentado. Tomo X. Gaceta Jurídica. Páginas 110-114.

Tito, J. y Puell, M. (2009). Jurisprudencia sobre protección al consumidor. Apuntes temáticos. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C. Lima, Perú.

Espinoza, J. (2012). Derecho de los consumidores. Editorial Rodhas. Segunda Edición. Lima, Perú.

Carbonell, E. (2015). Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Jurista Editores E.I.R.L. Lima, Perú.

VI. ANEXOS

Denuncia y sus anexos

Descargos de las denunciadas y sus anexos

Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor

Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Encargado: SCP
 Fecha: 06.12.17
 Visto: [Signature]
 Obs: CC2 SEC

ADVERTENCIA: Deberá adjuntarse al presente documento un escrito señalando de manera clara, ordenada y detallada los hechos de la denuncia. El presente documento no constituye un formato de denuncia.

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA

1. **DATOS DEL INTERESADO / DENUNCIANTE¹:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica
 CARMEN ALKORA AKA WANG

DNI ó Número de RUC: 04076293
 Teléfonos: 2213385 - 994013510

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)
 Calle Capitán José Quiñones 246 Dpto 302 (Miraflores)
 Altura Cuadra 13 AV. AUGAMOS OESTE

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica
 AVIANCA HOLDINGS S.A.

Nombres completos y número de DNI del representante legal

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio.
 Aeropuerto Internacional Jorge Chavez

Dirección de correo electrónico: NO-REPLY@NOTIFICACION@AVIANCA.COM
 Teléfonos:

5. **RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN OBLIGATORIAMENTE PARA TODAS LAS DENUNCIAS**

| | | | |
|--|---|---|---|
| Escrito de denuncia | X | Comprobante de pago de la tasa (1) | X |
| Formato de solicitud de medidas correctivas y de costas y costos (F-CPC-03), así como el formato de postulación de procedimiento | X | Si el interesado es Persona Jurídica: Poderes del representante y documentos que acrediten su identidad | |
| Si el interesado es una Asociación: Copia simple de la escritura pública de su estatuto, Declaración jurada de encontrarse inscrita en el INDECOPI y si la denuncia es por un interés individual, los documentos que acrediten que el/los representado/s es/son miembro/s de ella. | | | |

RECIBIDO
 07 DIC 2017
 Por: Hora:

¹ La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.
² El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:
 Banco de Crédito : 193-1161125-0-34
 Banco de la Nación : 000-282545

Declaro bajo juramento que los datos consignados en este documento y que los documentos adjuntos son verdaderos.

Ciudad LIMA, fecha 5 de Diciembre de 2017.



Firma y número de Documento Nacional de Identidad
del interesado / denunciante o del representante

000012

(EN CASO HUBIERA MAS DE UN INTERESADO O DENUNCIADO, ADJUNTAR ESTA HOJA)

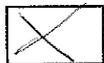
SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS

MODELO A

EMPLEAR EN CASOS DE PRESUNTAS INFRACCIONES COMETIDAS A PARTIR DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (2 DE OCTUBRE DE 2010)

1. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas¹ reparadoras²?

SÍ



NO



300000

Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita? (Deberán presentarse los documentos que acrediten las consecuencias patrimoniales derivadas de la infracción cometida por el proveedor)

Solicito la devolución de la suma de U.S. \$ 6039.36 dólares Americanos más los intereses legales.

1 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

2 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

000004

SUMILLA : DENUNCIA INFRACCION.

SEÑOR PRESIDENTE DE LA COMISION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL INDECOPI.

CARMEN AURORA AZA ZUÑIGA, identificada con DNI. 09076293, domiciliada en la Calle José Gabriel Aguilar N° 158 Urbanización Maranga 3° Etapa del Distrito de San Miguel, Correo Electrónico "gerencia@taliasac.com", a Usted dice.

I.- DATOS DE LA DENUNCIADA:

Empresa **AVIANCA HOLDINGS S.A.**, domiciliada en el **AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE CHAVEZ"** ubicado en la **PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO - PERU.**

II.- PETITORIO:

Invocando interés legítimo y actual, formulo **DENUNCIA POR INFRACCION ADMINISTRATIVA AL DEBER DE IDONEIDAD** señalado en el artículo 18° del **CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, señalando que no existe correspondencia entre mis expectativas y el servicio de transporte aéreo ofrecido por parte de la denunciada, fundamentando mi denuncia en lo siguiente.

FUNDAMENTOS DE HECHO:

1.- Señalo señor Presidente de que el día 09 de Octubre del año 2017 adquirí de la denunciada tres **PASAJES AEREOS DE IDA Y VUELTA** a la ciudad de **SANTO DOMINGO** capital de República Dominicana con estala técnica en la ciudad de **BOGOTA** Colombia, servicio por el cual abone la suma de **US\$2,126.70** Dólares Americanos.

2.- Señalo que el servicio fue **CONFIRMADO** primero para las **9.35 HORAS DEL DÍA 18 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2017** y posteriormente la denunciada me comunico un cambio en la hora de la reservación para las **21.50 HORAS DE LA NOCHE**, que significaba que llegaría a la ciudad de Bogota a las **00.55 horas** de la madrugada del día 19 de Noviembre y tendría que esperar **13 horas** en dicha ciudad hasta que salga el vuelo a la ciudad de Santo Domingo programado para las **13.50 horas**, razón por la cual, señalando que perdería todo un día y tendría que realizar más gastos de alimentación y hospedaje, a mi consulta la denunciada me brindo cupo **CONFIRMADO** para el día **19 DE NOVIEMBRE DEL 2017** con el **CÓDIGO DE RESERVA WCYCNF** estableciendo el **ITINERARIO** de salida del aeropuerto internacional "Jorge Chávez" a las **09.35 horas** del día **19/11/2017** con destino a la ciudad

000035

de Bogotá, el arribo a las 12.44 horas, la espera de UNA HORA Y SEIS MINUTOS (01.06) en el aeropuerto internacional "El Dorado" de dicha ciudad y la salida programada a las 13.50 Horas con destino a la ciudad de Santo Domingo.

3.- Señalo que éste viaje era absolutamente urgente de realizar por los problemas legales que tenía para la transferencia de una propiedad ubicada en la ciudad de Santo Domingo, razón que acredita la necesidad de transportarme a dicha ciudad de República Dominicana.

4.- Señalo que a nuestro arribo a la ciudad de Bogotá (12.44 horas) se nos invitó a los SALONES VIP del aeropuerto en donde estuvimos por un lapso de 35 minutos y al acercarnos al salón de embarque para el vuelo a Santo Domingo nos dijeron que el avión ya había partido antes de la hora programada para las 13.50 horas, señalándonos inclusive que nosotros "teníamos la obligación de estar una hora antes" sin tener presente que nuestro arribo fue a las 12.44 horas y la salida estaba programada para las 13.50 horas.

5.- Señalo que en dicho aeropuerto no existe ninguna oficina de la denunciada para formalizar un RECLAMO por el pésimo servicio y ante la urgencia de llegar a la ciudad de Santo Domingo tuve que realizar un GASTO EXTRA de US\$3,264.04 Dólares Americanos para adquirir otros dos pasajes adicionales para el día siguiente (20/11/2017) a los cuales se debe de agregarla suma de US\$648.62 Dólares Americanos de los gastos de alimentación, transporte y hospedaje por los dos días adicionales que tuve que esperar forzosamente en la ciudad de Bogotá.

6.- Señalo señor Presidente que ni en la CONFIRMACION DE COMPRA ni en la comunicación de CONFIRMACION DE ITINERARIO (CODIGO DE RESERVA WCYCNF) remitida por la denunciada se me informó sobre la "Obligación" de estar UNA HORA ANTES en la puerta de embarque durante la PARADA en el aeropuerto internacional "El Dorado" de la ciudad de Bogotá para el vuelo a la ciudad de Santo Domingo, razón por la cual el arbitrario ADELANTO DEL VUELO antes de la hora establecida para las 13.50 horas constituye una INFRACCION al deber de idoneidad establecido en el artículo 18° del Código de Defensa del Consumidor.

202306

FUNDAMENTOS JURIDICOS:

CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado".

Artículo 46.- "La oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios se ajusta a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad".

Artículo 97.- "Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor".

Artículo 100.- "El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor".

Artículo 115.- "15.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u

300007

obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias”.

MEDIOS PROBATORIOS:

1.- El mérito de la CONFIRMACION DE COMPRA emitida por la denunciada en la cual se le asigna el **CODIGO DE RESERVA WCYCNF** a la adquisición de tres pasajes aéreos, en la cual se verifica el ITINERARIO Lima, Bogota, Santo Domingo solicitado para el **DÍA 18 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2017** y en la cual **NO CONSTA** ninguna obligación de estar UNA HORA antes del vuelo Bogota – Santo Domingo, máxime si se verifica que la “parada” en el aeropuerto de dicha ciudad Colombiana es de 1 hora y 06 minutos.

2.- El mérito de la CONSULTA DE ESTADO DE BOLETO emitida por la denunciada, documento en la cual, modificando el día del servicio del 18/11/2017 al 19/11/2017, me CONFIRMAN el estado de reserva del servicios con el **CODIGO DE RESERVA WCYCNF**, ratifican que la hora de salida del aeropuerto Jorge Chávez es a las 09.35 horas del día 19/11/2017 con destino a la ciudad de Bogotá, cuyo arribo esta programado para las 12.44 horas del mismo día, ratifican que en dicha ciudad habrá una parada de UNA HORA Y SEIS MINUTOS y que a las 13.50 Horas está programado el vuelo con destino a la ciudad de Santo Domingo, documento en la cual **NO CONSTA** ninguna obligación de estar UNA HORA antes del vuelo Bogota – Santo Domingo.

3.- El mérito del PASE DE ABORDAR del VUELO AV250 con destino a Santo Domingo, documento en la cual se verifica que la recurrente tenia asignado el asiento 22A, que en sala estuve a las 12.50 y que la SALIDA del vuelo a Santo Domingo estaba programado para las 13.50 Horas del día 19/11/2017, señalando que en éste documento **NO SE VERIFICA** que deba de estar UNA HORA ANTES del cierre de abordaje antes de la salida.

4.- El mérito del TICKET ELECTRONICO de fecha 19/11/2017 para la adquisición de otros **dos nuevos pasajes aéreos** para salir de la ciudad de Bogota a la ciudad de Santo Domingo haciendo escala en la ciudad de Panamá, documento que acredita los **GASTOS EXTRAS** generados por el mal servicio brindado por la denunciada y la falta de información.

5.- El mérito del Boucher de Pago de los dos pasajes adicionales por la suma de US\$3,264.04 Dólares Americanos más los comprobantes de pago de nuestra alimentación, transporte y hospedaje.

ANEXOS:

1.A Copia de mi DNI.

1.B Copia de la Confirmación de Compra.

1.C Copia de la Consulta de Estado de Boleto.

1.D Copia del Pase de Abordar del VUELO AV250 Bogotá – Santo Domingo.

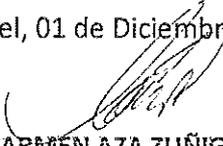
1.E Ticket Electrónico de fecha 19/11/2017.

1.F Bouchers y Comprobantes de Pago.

Por lo expuesto:

Solicitando el pago de las costas y costos que generen éste procedimiento, respetuosamente le solicito disponga iniciar el trámite de Ley.

San Miguel, 01 de Diciembre del año 2017.


CARMEN AZA ZUÑIGA
DNI. 09076293.

Avianca

A STAR ALLIANCE MEMBER

1. Seleccionar vuelos

2. Reservar

CONFIRMACIÓN DE COMPRA

Código de reserva: **WCYCNF** ✓
 Estado del pago: **Aprobado**
 Número de boleto: **En proceso de emisión, pronto lo recibirás en tu correo electrónico.**

Recuerda registrar el correo soportecompra@centrosolucionavianca.com, para evitar que se reconozca como correo no deseado.
 Para mayor información puedes consultar el estado de tu compra a través de nuestra herramienta [Estado de tickets](#) o comunicarte con nuestro [call center](#).

[Servicios adicionales](#)

 **DETALLES DEL PASAJERO**

Carmen Aurora Aza Zuniga

Yolanda Virginia Ayulo Aza

Pierina Alessandra Moño Ayulo

Datos para contactarte y validar la información

Correo electrónico: gerencia@tallasac.com

Teléfono Residencia: 511994013510

 **INFORMACIÓN DEL VIAJE**

De Lima a Bogotá

Trayecto:1

Confirmado

sábado, 18 de noviembre de 2017

Salida:

09:35 Lima, Perú - Jorge Chávez Internacional

Aerolínea: TRANS AMERICAN AIRLINES AV142**Avión:** Airbus Industrie A320**Llegada:**

12:44 Bogotá, Colombia - El Dorado Internacional, 1

Operado por: TRANS AMERICAN AIRLINES ***Clase:** [Súper Promo](#)/La tarifa que tienes que aprovechar ya.

* El tipo de avión está sujeto a cambio.

Se requiere cambio de aeronave. Tiempo entre vuelos: 01:06:00

Trayecto:2

Confirmado

sábado, 18 de noviembre de 2017

Salida:

13:50 Bogotá, Colombia - El Dorado Internacional, 1

Aerolínea: Avianca AV250**Avión:** Airbus Industrie A320**Llegada:**

17:37 Santo Domingo, República Dominicana - Las Américas Internacional

Operado por: Avianca ***Clase:** [Súper Promo](#)/La tarifa que tienes que aprovechar ya.

* El tipo de avión está sujeto a cambio.

De Santo Domingo a Bogotá

Trayecto:1

Confirmado

sábado, 25 de noviembre de 2017

Salida:

18:22 Santo Domingo, República Dominicana - Las Américas Internacional

Aerolínea: Avianca AV251**Avión:** Airbus Industrie A320**Llegada:**

20:06 Bogotá, Colombia - El Dorado Internacional, 1

Operado por: Avianca ***Clase:** [Súper Promo](#)/La tarifa que tienes que aprovechar ya.

* El tipo de avión está sujeto a cambio.

Se requiere cambio de aeronave. Tiempo entre vuelos: 02:24:00

Trayecto:2

Confirmado

INFORMACIÓN IMPORTANTE

O diligencia nuestro [formulario en línea](#) y pronto te daremos una respuesta.

Imprimir página

Crear una nueva reserva

080010

sábado, 25 de noviembre de 2017

Salida:

22:30 Bogotá, Colombia - El Dorado Internacional, 1

Aerolínea: TRANS AMERICAN AIRLINES AV141**Avión:** Airbus Industrie A320**Llegada:**

01:30 Lima, Perú - Jorge Chávez Internacional

Operado por: TRANS AMERICAN AIRLINES ***Clase:** Súper Promo/La tarifa que tienes que aprovechar ya.

* El tipo de avión está sujeto a cambio.

00011

- Dependiendo del canal utilizado, los tiempos para hacer check in pueden cambiar. Te invitamos a conocer los [tiempos de presentación](#).
- Ingresa a [información de viajes](#) para consultar los requisitos sobre las exigencias relacionadas con el pasaporte, la visa y las condiciones de salubridad.

**BOLETO Y PAGO DEL VUELO**Total para todos los Pasajeros \$ 2.126,70 USD [Conoce aquí el detalle de tu tarifa](#)**Pago:** \$ 2.126,70 USD**Tiquete:** Tiquete electrónico**NOTAS DE LA TARIFA**

Súper Promo

La tarifa que tienes que aprovechar ya.

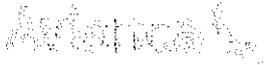
[Ver detalles](#)Adquiere ahora tu
SEGURO DE VIAJE EN LÍNEAHaz mobile check in
RÁPIDO Y FÁCILConoce nuestro programa de
VIAJES FRECUENTE LEJEROS**TEN EN CUENTA ANTES DEL VUELO:**

- Si tienes conexión con alguna de nuestras aerolíneas aliadas en [código compartido](#) o [convenios interlínea](#), consulta su política de equipajes pues es posible que apliquen cargos adicionales.
- Si tienes una [condición de discapacidad](#) y requieres asistencia adicional o alguno de nuestros otros [Servicios Especiales](#) (menores sin acompañar, comidas especiales, asiento adicional, transporte de mascotas y/o condiciones médicas especiales), comunícate a nuestro [call center](#) con el mayor tiempo de anterioridad.
- Los trayectos de ida y regreso debes volarlos en orden consecutivo. De no ser así, se cancelará automáticamente la totalidad del itinerario; esta condición no aplica para vuelos al interior de Perú.
- En vuelos de [código compartido](#) aplican las políticas de Avianca. Para trayectos interlínea son válidas las políticas de la aerolínea que lo opera. Revisa con anticipación, debido a que pueden presentarse cambios de último momento ajenos a nuestro control.
- Las Autoridades, tanto en el origen como en el destino, pueden abrir y requisar el equipaje, aún cuando éste haya sido plastificado y sin que para ello sea necesaria la presencia del Pasajero.
- Conoce el tratamiento de [insecticidas en cabinas de Viajeros](#).
- Conoce nuestra [Política de Equipajes](#) y verifica el peso máximo para tu vuelo.
- Por tu seguridad y la de todos los Pasajeros, está prohibido el transporte de elementos catalogados como [mercancías peligrosas](#).
- Consulta el [contrato de transporte](#) y nuestra [política de privacidad](#).
- [Condiciones importantes incluyendo Políticas de Cancelación y Penalidades por Cambio](#).
- Conoce el portafolio de servicios adicionales de [Avianca Travel Smart](#) que puedes incluir en tu viaje. La disponibilidad de los productos y servicios puede variar dependiendo de la ciudad y/o canal de venta.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

- Los trayectos de ida y regreso debes volarlos en orden consecutivo. De no ser así, se cancelará automáticamente la totalidad del itinerario; esta condición no aplica para vuelos al interior de Perú.
- Por tu seguridad y la de todos los Pasajeros, está prohibido el transporte de elementos catalogados como [mercancías peligrosas](#).
- El [tiempo mínimo de presentación](#) en el módulo de atención depende del tipo de Check In que realices. Evita inconvenientes, llega a tiempo.
- Si tienes conexión internacional, al seleccionar tus vuelos, ten en cuenta que esta conexión requiere de 1 hora como mínimo entre un vuelo y el otro. ✖
- Conoce nuestros [productos de Duty Free](#).
- Es posible que apliquen cargos adicionales en alguna de las conexiones de tu itinerario. Si es tu caso, uno de nuestros Colaboradores te lo notificará e indicará dónde pagarlo.
- Si deseas realizar una sugerencia o reclamo envíanos tus comentarios a:

Centro Administrativo Avianca
Relaciones con el Cliente
Avenida calle 26 No. 59-15 Bogotá.



AVIANCA S.A. FINANCIERAS S.A.S.

[Home \(http://www.avianca.com\)](http://www.avianca.com)

000012

No se permite cambio de itinerario en esta reserva. Para más información comunícate con nuestro call center.

Información Del Itinerario

Número de reserva: **WCYCNF**
 Estado de reserva: **Confirmada**
 Nombre de la reserva: **Aza Zuniga**
 Fecha de emisión: **09 Oct 2017**

ITINERARIO

✈ **Lima - Santo Domingo**
 Domingo 19 Noviembre 2017

09:35 Lima

Jorge Chávez Internacional (LIM)

12:44 Bogotá

Aeropuerto Internacional El Dorado (BOG)

Terminal 1 El Dorado

DURACIÓN 03h09m

N:

AEROLÍNEA: Avianca (AV 142)

EA: Operado por TRANS AMERICAN AIRLINES

AVIÓN: Airbus Industrie A320*

CABINA: Turista

01h06m

Parada

Aeropuerto Internacional El Dorado (BOG)

13:50 Bogotá

Aeropuerto Internacional El Dorado (BOG)

Terminal 1 El Dorado

17:37 Santo Domingo

Las Américas Internacional (SDQ)

DURACIÓN 02h47m

N:

AEROLÍNEA: Avianca (AV 250)

EA: Operado por Avianca

AVIÓN: Airbus Industrie A320*

CABINA: Turista

DURACIÓN TOTAL 07h02m, 1 parada

✈ **Santo Domingo - Lima**
 Sábado 25 Noviembre 2017

18:22 Santo Domingo

DURACIÓN 02h44m

N:

Las Américas Internacional (SDQ)

AEROLÍN Avianca (AV 251)
EA: Operado por Avianca
AVIÓN: Airbus Industrie
A320*
CABINA: Turista

20:06 Bogotá

Aeropuerto Internacional El Dorado (BOG)
Terminal 1 El Dorado

000013

 02h24m
Parada Aeropuerto Internacional El Dorado (BOG)

22:30 Bogotá

Aeropuerto Internacional El Dorado (BOG)

Terminal 1 El Dorado

01:30 ^{1 día} Lima

Jorge Chávez Internacional (LIM)

DURACIÓN 03h00m
N:
AEROLÍN Avianca (AV 141)
EA: Operado por TRANS
AMERICAN AIRLINES
AVIÓN: Airbus Industrie
A320*
CABINA: Turista

DURACIÓN TOTAL 03h08m, 1 parada

 3 PASAJEROS (3 adultos)

ADULTO
 Carmen Aurora Aza Zuniga

ADULTO
 Yolanda Virginia Ayulo Aza

ADULTO
 Pierina Alessandra Mollo Ayulo

DATOS DE CONTACTO

gerencia@tallasac.com
511994013510

*El tipo de avión está sujeto a cambio.

 **Vuelos**

LIMA ⇄ SANTO DOMINGO, Domingo 19 Noviembre
 Vuelo de regreso confirmado
 Vuelo de regreso confirmado

✈ Lima - Santo Domingo, Dom 19 Noviembre

000014

| | | | | |
|---|---|--------|---|---|
| LIM | BOG | 01h06m | BOG | SDQ |
|  |  | |  |  |
| 09:35 | 12:44 | | 13:50 | 17:37 |

Confirmado
 Avianca (AV142)
 Airbus Industrie A320

Confirmado
 Avianca (AV250)
 Airbus Industrie A320

SANTO DOMINGO ⇄ LIMA, Sábado 25 Noviembre +1 día
 Vuelo de regreso confirmado
 Vuelo de regreso confirmado

✈ Santo Domingo - Lima, Sáb 25 Noviembre

| | | | | |
|---|---|--------|---|---|
| SDQ | BOG | 02h04m | BOG | LIM |
|  |  | |  |  |
| 18:22 | 20:06 | | 22:30 | 01:30 |

(26 Nov 2017)

Confirmado
 Avianca (AV251)
 Airbus Industrie A320

Confirmado
 Avianca (AV141)
 Airbus Industrie A320

✳ TEN EN CUENTA ANTES DE TU VIAJE

Ten presente que las autoridades pueden abrir y requisar el equipaje, así haya sido plastificado y sin que para ello sea necesario tu presencia.

Sin importar el tipo de elemento que elijas para guardar tus pertenencias (maleta, caja, entre otros) debe tener tu nombre y dirección ubicados en la parte exterior para facilitar su reconocimiento.

Por favor revisa nuestra [política de equipaje \(http://www.avianca.com/es-es/informacion-viaje/planea/equipaje/\)](http://www.avianca.com/es-es/informacion-viaje/planea/equipaje/).

000015



ANTES DE SALIR

CONDICIONES DEL CONTRATO

Se informa a los pasajeros que hagan un viaje que involucre un destino final o una parada en algún país diferente al país de salida que los tratados internacionales conocidos como la Convención de Montreal, o su predecesor, la Convención de Varsovia, incluyendo sus modificaciones (el Sistema de la Convención de Varsovia), podrían aplicar a todo el viaje, incluyendo cualquier parte del mismo dentro del país. Para dichos pasajeros, el tratado aplicable, incluyendo los contratos especiales de transporte representados por cualquiera de las tarifas aplicables, rigen y pueden limitar la responsabilidad del transportador.

[Conoce más sobre las condiciones del contrato](http://www.iata.travelcentre.com/tickets)  (<http://www.iata.travelcentre.com/tickets>)



PASE DE ABOARDAR/BOARDING PASS

VUELO/FLIGHT **AV250** EN SALA/AT GATE **12:50** PUERTA/GATE ASIENTO/SEAT **22A**



NOMBRE/NAME **AZA ZUNIGA/CARMEN AURORA**
AV 13325071874

ORIGEN/FROM **BOGOTA/BOG** FECHA/DATE **19NOV**
DESTINO/TO **SANTO DOMINGO/SDQ** RESERVA/BOOKING **P**
SALIDA/DEPARTURE **13:50** CABINA/CABIN **Y**

TKT1342479192014

BOGAS VIP

SECUENCIA/SEQUENCE **49**
AGENT ID 06290C

GRUPO/GROUP **C**

OPERADO POR/OPERATED BY AVIANCA



EN SALA/ AT GATE 12:50 ASIENTO/ SEAT 22A CABINA/ CABIN Y

**AZA ZUNIGA/
CARMEN AURORA
AV 13325071874**

AV250 19NOV

**BOGOTA/BOG
SANTO DOMINGO/SDQ**

**WCYCNF
TKT1342479192014**

06290C



PASE DE ABORDAR/BOARDING PASS

VUELO/FLIGHT **AV250** EN SALA/AT GATE **12:50** PUERTA/GATE ASIENTO/SEAT **22B**



NOMBRE/NAME **AYULO AZA/YOLANDA VIRGINIA**
AV 09079344002

ORIGEN/FROM **BOGOTA/BOG**
DESTINO/TO **SANTO DOMINGO/SDQ**

SALIDA/DEPARTURE **13:50**

FECHA/DATE **19NOV**
RESERVA/BOOKING **P**
CABINA/CABIN **Y**

TKT1342479192013

SECUENCIA/SEQUENCE **50**
AGENT ID 06290C

GRUPO/GROUP **C**

OPERADO POR/OPERATED BY AVIANCA



EN SALA/ AT GATE **12:50** ASIENTO/ SEAT **22B** CABINA/ CABIN **Y**

**AYULO AZA/
YOLANDA VIRGINIA
AV 09079344002**

AV250 19NOV

**BOGOTA/BOG
SANTO DOMINGO/SDQ**

WCYCNF
TKT1342479192013

**SALAS VIP
BOGOTA**

000118

ELECTRONIC TICKET
PASSENGER ITINERARY RECEIPT

OF. AEROPUERTO EL DORADO
AEROPUERTO EL DORADO

DATE: 19 NOV 2017
AGENT: 7564
NAME: AZA ZUNIGA/CARMEN AURORA
FQTV: 13325071874

BOGOTA
IATA : 769 90266
TELEPHONE : +57 1 4 139 862 EXT. 3260

ISSUING AIRLINE : AVIANCA
TICKET NUMBER : ETKT 134 2479311634
FORM OF IDENTIFICATION : NATIONAL IDENTITY NI09076293
BOOKING REF : AMADEUS: P8V7W5, AIRLINE: TA/P8V7W5
BOOKING REF : AMADEUS: P8V7W5, AIRLINE: CM/CNORZZ

| FROM /TO | FLIGHT | CL | DATE | DEP | FARE BASIS | NVB | NVA | BAG | ST |
|---|---------|----|-------|------|------------|-----|-----|-----------|----|
| BOGOTA EL DORADO INTL TERMINAL:1 | AV 8376 | Y | 20NOV | 2235 | YEO00RIB | | | 26NOV 1PC | OK |
| FLIGHT OPERATED BY: AEROGAL ARRIVAL TIME: 0023 ARRIVAL DATE: 21NOV | | | | | | | | | |
| PANAMA CITY TOCUMEN INTL PANAMA CITY TOCUMEN INTL | CM 308 | Y | 21NOV | 0742 | Y | | | 26NOV 1PC | OK |
| FLIGHT OPERATED BY: COPA AIRLINES ARRIVAL TIME: 1117 ARRIVAL DATE: 21NOV | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--------|---|-------|------|----------|--|--|-----------|----|
| SANTO DOMINGO LAS AMERICAS INTL SANTO DOMINGO LAS AMERICAS INTL | AV 251 | T | 25NOV | 1822 | TEA21TDB | | | 26NOV 1PC | OK |
| FLIGHT OPERATED BY: AVIANCA ARRIVAL TIME: 2006 ARRIVAL DATE: 25NOV | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--------|---|-------|------|----------|--|--|-----------|----|
| BOGOTA EL DORADO INTL TERMINAL:1 BOGOTA EL DORADO INTL TERMINAL:1 | AV 141 | T | 25NOV | 2230 | TEA21TDB | | | 26NOV 1PC | OK |
| FLIGHT OPERATED BY: TRANS AMERICAN AIRLINES ARRIVAL TIME: 0130 ARRIVAL DATE: 26NOV | | | | | | | | | |

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME

ENDORSEMENTS : C1-4 NON REFUNDABLE/ CHANGE FEE APPLIES AND PLUS FARE
DIFF/NON END

PAYMENT : CC VI XXXXXXXXXXXXX9031/Exp1019 M021324 4388000
PAYMENT : CC PAID

FARE CALCULATION : LIM AV X/BOG AV PTY Q15.00 703.00CM SDQ Q12.50 657.00AV
X/BOG AV LIM Q135.00 111.00NUC1633.50END ROE1.000000 PDXT
15.00DY30.74HW76.00CO20.00AA30.00UX32.60VB294.00PE30.00JS

| | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|
| AIR FARE | : USD | 1634.00 | | | | | |
| TAX | : USD PD | 15.00DY | USD PD | 30.74HW | USD PD | 76.00CO | |
| | | USD PD | 20.00AA | USD PD | 30.00UX | USD PD | 32.60VB |
| | | USD PD | 294.00PE | USD PD | 30.00JS | | |
| TOTAL | : COP | 4388000A | | | | | |

NOTICE
CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH CAN BE TO CONSULTED ON WWW.AVIANCA.COM
NOTICE

ELECTRONIC TICKET
PASSENGER ITINERARY RECEIPT

OF. AEROPUERTO EL DORADO DATE: 19 NOV 2017
AEROPUERTO EL DORADO AGENT: 7564
BOGOTA NAME: AZA ZUNIGA/CARMEN AURORA
FQTV: 13325071874

000000

IATA : 769 90266
TELEPHONE : +57 1 4 139 862 EXT. 3260

ISSUING AIRLINE : AVIANCA
TICKET NUMBER : ETKT 134 2479311634
FORM OF IDENTIFICATION : NATIONAL IDENTITY NI09076293

BOOKING REF : AMADEUS: P8V7W5, AIRLINE: TA/P8V7W5
BOOKING REF : AMADEUS: P8V7W5, AIRLINE: CM/CNORZZ

| FROM /TO | FLIGHT | CL | DATE | DEP | FARE BASIS | NVB | NVA | BAG | ST |
|-----------|---------|----|-------|------|------------|-----|-----|-----------|----|
| BOGOTA EL | AV 8376 | Y | 20NOV | 2235 | YEO00RIB | | | 26NOV 1PC | OK |

DORADO INTL

TERMINAL:1 FLIGHT OPERATED BY: AEROGAL
PANAMA CITY ARRIVAL TIME: 0023 ARRIVAL DATE: 21NOV

TOCUMEN INTL

| | | | | | | | | | |
|-------------|--------|---|-------|------|---|--|--|-----------|----|
| PANAMA CITY | CM 308 | Y | 21NOV | 0742 | Y | | | 26NOV 1PC | OK |
|-------------|--------|---|-------|------|---|--|--|-----------|----|

TOCUMEN INTL

FLIGHT OPERATED BY: COPA AIRLINES

SANTO DOMINGO ARRIVAL TIME: 1117 ARRIVAL DATE: 21NOV

LAS AMERICAS

INTL

| | | | | | | | | | |
|---------------|--------|---|-------|------|----------|--|--|-----------|----|
| SANTO DOMINGO | AV 251 | T | 25NOV | 1822 | TEA21TDB | | | 26NOV 1PC | OK |
|---------------|--------|---|-------|------|----------|--|--|-----------|----|

LAS AMERICAS

INTL

FLIGHT OPERATED BY: AVIANCA

BOGOTA EL ARRIVAL TIME: 2006 ARRIVAL DATE: 25NOV

DORADO INTL

TERMINAL:1

| | | | | | | | | | |
|-----------|--------|---|-------|------|----------|--|--|-----------|----|
| BOGOTA EL | AV 141 | T | 25NOV | 2230 | TEA21TDB | | | 26NOV 1PC | OK |
|-----------|--------|---|-------|------|----------|--|--|-----------|----|

DORADO INTL

TERMINAL:1 FLIGHT OPERATED BY: TRANS AMERICAN AIRLINES

LIMA JORGE ARRIVAL TIME: 0130 ARRIVAL DATE: 26NOV

CHAVEZ INTL

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU GAVE
FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME

ENDORSEMENTS : C1-4 NON REFUNDABLE/ CHANGE FEE APPLIES AND PLUS FARE
DIFF/NON END

PAYMENT : CC VI XXXXXXXXXXXX9031/Exp1019 M021324 4388000

PAYMENT : CC PAID

FARE CALCULATION :LIM AV X/BOG AV PTY Q15.00 703.00CM SDQ Q12.50 657.00AV
X/BOG AV LIM Q135.00 111.00NUC1633.50END ROE1.000000 PDXT
15.00DY30.74HW76.00CO20.00AA30.00UX32.60VB294.00PE30.00JS

AIR FARE : USD 1634.00

TAX : USD PD 15.00DY USD PD 30.74HW USD PD 76.00CO

USD PD 20.00AA USD PD 30.00UX USD PD 32.60VB

USD PD 294.00PE USD PD 30.00JS

TOTAL : COP 4388000A

NOTICE

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS
OF CARRIAGE, WHICH CAN BE TO CONSULTED ON WWW.AVIANCA.COM

NOTICE

IF THE PASSENGER'S JOURNEY INVOLVES AN ULTIMATE DESTINATION OR STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE THE WARSAW CONVENTION OR THE MONTREAL CONVENTION MAY BE APPLICABLE AND THESE CONVENTIONS GOVERN AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF CARRIERS FOR DEATH OR BODILY INJURY AND IN RESPECT OF LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE. SEE ALSO NOTICES HEADED "ADVICE TO INTERNATIONAL PASSENGERS ON LIMITATION OF LIABILITY" AND "NOTICE OF BAGGAGE LIABILITY LIMITATIONS".

AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA

*** NIT890100577-6

THE CARRIAGE OF CERTAIN HAZARDOUS MATERIALS, LIKE AEROSOLS, FIREWORKS, AND FLAMMABLE LIQUIDS, ABOARD THE AIRCRAFT IS FORBIDDEN. IF YOU DO NOT UNDERSTAND THESE RESTRICTIONS, FURTHER INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM YOUR AIRLINE.

>

Impreso en 19NOV17 16:23 Hora local

EMD-1348202969147 TYPE-S SYS-1A LOC-P8V7W5
INT- FCI-1 1 POI-BOG DOI-19NOV17 IOI-76990266
PAX- AZA ZUNIGA/CARMEN AURORA ADT
RFIC-D FINANCIAL IMPACT

REMARKS-
CPN-1 RFISC-993 AV BOG S-F SAC- 1342D2Q8V7WOR VALUE-346800

DESCRIPTION-PENALTY FEE INTERNATIONAL

NON-REFUNDABLE
CONSUMED AT ISSUANCE
PRESENT TO-BOG
PRESENT AT-AV

ICW-1342479311634
SERVICE REMARKS-PENALIDAD CAMBIO VUELO BOGSDQ VALOR USD 115

FARE F COP 346800
EXCH VAL COP 346800 RFND VAL

TAX-
TOTAL COP 346800

/FC
FP CCVIXXXXXXXXXXXXX9031/1019/N021324
FOID-

AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANONIT 890100577-6***



A STAR ALLIANCE MEMBER

Casa San Isidro

NIT 800.124.979-1
Cra 2 Este No 21-48 Cerro de M
Bogotá, Cundinamarca 571
(000) 284-5700

300301

RESOLUCION DE FACTURACION DIAN
No 13028003688065 DE 2017/03/31
HAB DEL SI-200001 AL SI-240000

Mesero: JORGE LUIS Estación: 10

FACTURA DE VENTA # SI- 211152 Mesa:
Mesa: C6 Personas: 2

| | |
|--------------------------|-----------|
| 1 Champiñon tres quesos | 18.055.55 |
| 1 ===== | 0.00 |
| 1 Rissoto Champiñones | 36.574.07 |
| 1 RAVIOLON VEGETALES SAL | 31.944.44 |
| 2 C apostol BOT | 25.740.74 |
| 1 Fresa flambee | 15.648.14 |

| | |
|-----------------|------------|
| SUB TOTAL: | 127.962.94 |
| IMP CONSUMO 8%: | 10.237.04 |
| IVA DEL 19%: | 0.00 |
| IVA DEL 5%: | 0.00 |

| | |
|--------------------|------------|
| TOTAL DE LA ORDEN: | 138.199.98 |
| 10% Serv Volunt. : | 12.796.29 |

TOTAL: \$ 150,996

>> # de cuenta: 7 <<

20/11/2017 12:53:35 PM

POR DISPOSICION DE LA SIC LA PROPINA ES VO
LUNTARIA Y ESTA CORRESPONDE AL 10% DEL TOT
AL DE LA CUENTA, LA CUAL PUEDE SER ACEPTAD
A, CAMBIADA O RECHAZADA DE ACUERDO CON SU
VALORACION DEL SERVICIO
*LOS TIQUETES FACTURADOS SON INGRESOS RECI
BIDOS PARA TERCEROS



200000

CREDIBANCO
19/11/2017 16:14:32

412433 AFSV05.C19

010593702 AVIANCA
ARP EL DORADO P 1 LOC 2 TER:000ALJC
VISA CR CUOTAS:01
RECIBO:080841 ARN:001004
AUT:021324

COMPRA NETA : COP 89.469.600
TOTAL : (COP) COP 89.469.600

TOTAL : (USD) USD 3.264.04

MONEDA TRANSACCION USD
TASA DE CAMBIO USD:COP 2.901.193635
COMISION 3.50%

Acepto que se me ha ofrecido una selección de monedas para el pago incluyendo la moneda local del comerciante y he aceptado pagar en USD(USD).

Entiendo que mi selección de moneda es final. El tipo de cambio esta basado en Visa Published Rate, mas una tasa de conversión internacional de 3.50%.

Este servicio es provisto por Credibanco en asociación con Fintrax Group

CARMEN AZA ZUNIGA
Codigo: D94A541368573344
TVR: 0000000000
TSI: F800
AID: A0000000001010 VISA CREDITO

657805
19/11/2017 17:22:04
AFSV05_C19

013272778 A BOGOTA ON HOLIDAYS
CRA 83 24A-46 TER: 000A0NHJ
VISA CR CUOTAS: 01
**9031 RRN: 000188
RECIBO: 000169 AUT: 026878

COMPRA NETA : COP \$220.000
TOTAL : (COP) COP \$220.000
TOTAL : (USD) USD 75.83

MONEDA TRANSACCION USD
TASA DE CAMBIO USD:COP\$ 2.901.193535
COMISION 3.50%

Acepto que se me ha ofrecido una selección de monedas para el pago incluyendo la moneda local del comerciante y he aceptado pasar en USD(USD).

Entiendo que mi selección de moneda es final. El tipo de cambio esta basado en Visa Published Rate, mas una tasa de conversión internacional de 3.50%. Este servicio es provisto por Credibanco en asociación con Fintrax Group

PAGARE INCONDICIONALMENTE Y A LA ORDEN DEL ACREDOR, EL VALOR TOTAL DE ESTE PAGARE JUNTO CON LOS INTERESES A LAS TASAS MAXIMAS PERMISIDAS POR LA LEY

Firma: *[Signature]*
C.C.: 09076293
Tel.: Col 994017510
CARMEN AZA ZUNIGA
Criptoograma: 5A8CFC323E5F1A5C
TVR: 0000000000
TSI: F800
AID: A00000000031010 VISA CREDITO

4 AN PXC 199
Bogotá Open

HABITACION

© Cra. 83 No. 24A-46 Modella ☎+571 805 1755
☎+57 322 406 2124 bogota.open@hotmail.com
@ www.bogotaopen.com
Bogotá Colombia

1106

| | |
|-------------------|------------|
| Nombre de Húésped | Carmen Aza |
| Teléfono | 99-11-17 |
| Fecha de ingreso | 20-11-17 |
| Fecha de salida | |
| Moneda | USD |
| Valor | 220000 |
| Total | 657805 |

[Handwritten signature]

TOTAL

697805 CREDIBANCO
19/11/2017 17:22:04 AFSV05_C19
013272778 A BOGOTA ON HOLIDAYS
CRA 83 24A-46 TER: 000A0NHJ
VISA CR CUOTAS: 01
**9031 RRN: 000188
RECIBO: 000169 AUT: 026878
COMPRA NETA : COP \$220.000
TOTAL : (COP) COP \$220.000
DUPLICADO
TOTAL : (USD) USD 75.83

MONEDA TRANSACCION USD
TASA DE CAMBIO USD:COP\$ 2.901.193535
COMISION 3.50%

Acepto que se me ha ofrecido una selección de monedas para el pago incluyendo la moneda local del comerciante y he aceptado pasar en USD(USD).

Entiendo que mi selección de moneda es final. El tipo de cambio esta basado en Visa Published Rate, mas una tasa de conversión internacional de 3.50%.

Este servicio es provisto por Credibanco en asociación con Fintrax Group

CARMEN AZA ZUNIGA
Criptoograma: C981EAEF507411A5
TVR: 0000000000
TSI: F800
AID: A0000000043060 Maestro

Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION
SERVICIO RECAUDACION

06/12/2017

COMPROBANTE DE PAGO
INDECOPI-ARANCEL

CODIGO : 301000735
 DENUNCIA POR INFRACC. NORMAS PROTECC. CONSUM.
 DOCUMENTO: DNI. 09076293

CANT. DOC.: 0001
 ARAN PROF: S/. *****36.00
 DETRACC.: S/. *****00.00
 TOTAL
 A PAGAR : S/. *****36.00

000024

1513054 0000000 569000090 9120 0040 13:26:05
5040400

CLIENTE
"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

12098737-5-F Banco de la Nación

Porque pensamos en ti y valoramos tu tiempo, ponemos a disposición diversos canales de atención, donde puedes realizar operaciones de manera rápida y segura:

- **Agentes Multired**
- **Cajeros Multired**
- **Multired Virtual**
- **Oficinas Especiales**

Para mayor información de nuestros puntos de atención, visita la Página Web del Banco de la Nación: www.bn.com.pe o a nuestra línea gratuita **0800-10-700** (atención las 24 horas) y obtén la comodidad que necesitas para realizar tus transacciones.



Banco de la Nación
el banco de todos

Avianca

A STAR ALLIANCE MEMBER

Indecopi

2018 ENE 24 AM 11: 33

RECIBIDO

MESA DE PARTES

Folio: 10 Copias: 011179

Indecopi
COMISION DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR N° 2

24 ENE 2018

000037

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2 CS

SUMILLA: PRESENTAMOS DESCARGOS

A LA SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI:

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA) SUCURSAL PERU (en adelante, Avianca) con RUC N° 20100129290, cuya copia adjuntamos como **ANEXO 1**, debidamente representada por el Sr. Arturo Asencios Florez, identificado con DNI N° 46047415, con poder adjunto como **ANEXO 2**, con domicilio procesal para efectos del presente procedimiento en **Av. José Pardo 811, 4to piso – Miraflores- Lima**, atentamente decimos:

Hemos sido notificados con la Resolución N° 1, mediante la cual vuestro despacho resuelve admitir a trámite la denuncia presentada por la **Sra. CARMEN AURORA AZA ZUÑIGA** (en adelante la pasajera), en la cual señala que se le habría modificado la fecha de su viaje, lo cual motivó que perdiera su vuelo con destino a Santo Domingo.

Al respecto, debemos señalar que la presente denuncia debe ser declarada improcedente, ya que Avianca no fue el proveedor del servicio de transporte aéreo en el vuelo en el cual se habría modificado el horario de partida. Por ello, carece de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento.

Debemos señalar que, mi representada **no cuenta con el derecho de tráfico para volar** el vuelo en el que habría presentado la modificación. Ya que la empresa que cuenta con el mencionado derecho es: **TRANS AMERICAN AIRLINES S.A. (en adelante, Taca Perú)** con RUC N° 20348858182.

Es importante indicar que ambas empresas cuentan con personería jurídica propia y cada una opera con los derechos de tráfico de vuelo que tiene asignados por la autoridad de su país de origen.

Asimismo, como es de conocimiento de vuestro despacho, los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia.

Estos elementos básicos del proceso están conformados por: (a) la competencia del juez, (b) la capacidad de las partes, (c) las formas esenciales del procedimiento, (d) el interés para obrar y (e) la legitimidad para obrar.

000038

La legitimidad para obrar puede definirse como la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta sea deducida en juicio, para ser parte activa y pasiva – respectivamente – en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes en el proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Dicho de otro modo, los intervinientes en el proceso deben ser idóneos para actuar en él, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio¹.

Precisamente por ello, el Código Procesal Civil, dispositivo de aplicación supletoria al presente procedimiento², establece que el demandado en un procedimiento puede plantear diversas excepciones³, entre las que se encuentra la EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR.

Como se observa, esta excepción obedece a razones de economía procesal y aun de pertinencia, porque de esa manera se impide el desarrollo de un proceso inútil cuya sentencia no influiría en las partes intervinientes ni en aquellos que no participaron y que integran la relación jurídica sustancial.

¹ CARNELUTTI, Francesco. Sistema de derecho procesal civil. La composición del proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944, P. 30.

² LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL – LEY 27444

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes

1. Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad.

2. Cuando la deficiencia de la normativa lo haga aconsejable, complementariamente a la resolución del caso, la autoridad elaborará y propondrá a quien compete, la emisión de la norma que supere con carácter general esta situación, en el mismo sentido de la resolución dada al asunto sometido a su conocimiento.

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL – DECRETO SUPREMO Nº 010-93-JUS

Excepciones proponibles.-

Artículo 446.- El demandado sólo puede proponer las siguientes excepciones:

1. Incompetencia;
2. Incapacidad del demandante o de su representante;
3. Representación defectuosa o insuficiente del demandante o del demandado;
4. Oscuridad o ambigüedad en el modo de proponer la demanda;
5. Falta de agotamiento de la vía administrativa;
6. Falta de legitimidad para obrar del demandante o del demandado;
7. Litispendencia;
8. Cosa Juzgada;
9. Desistimiento de la pretensión;
10. Conclusión del proceso por conciliación o transacción;
11. Caducidad;
12. Prescripción extintiva; y,
13. Convenio arbitral.

Con la excepción de falta de legitimidad para obrar se busca poner término de inmediato a un proceso ineficaz desde un inicio, retirando del mismo a los sujetos que no poseen la idoneidad para formar parte de él.

En esa línea de ideas, en el numeral 1 del artículo 427° del Código Procesal Civil, se señala como causal de improcedencia de la demanda, la falta de legitimidad para obrar del demandante:

"Artículo 427.- Improcedencia de la demanda.-

*El Juez declarará **improcedente** la demanda cuando:*

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;

(...)

Si el Juez estimara que la demanda es manifiestamente improcedente, la declara así de plano expresando los fundamentos de su decisión y devolviendo los anexos."

(Subrayado y resaltado agregados)

En ese orden de ideas, la Administración Pública sólo podrá resolver el fondo de la controversia si en el procedimiento se ha acreditado la identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados (relación sustancial) y los sujetos intervinientes en el procedimiento (relación procesal), en caso contrario y en aplicación del Código Procesal Civil, la denuncia debe ser declarada improcedente.

De otro lado, de conformidad con lo señalado en el artículo 104° del Código, la asignación de responsabilidad administrativa por la falta de idoneidad de un producto o servicio recae sobre el proveedor de aquellos.⁴

Por su parte, el artículo IV numeral 2) de dicho cuerpo normativo desarrolla el concepto de proveedor en los siguientes términos:

"2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

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

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 18º.

En forma enunciativa y no limitativa se considera se considera proveedores a:

1. *Distribuciones o comerciantes.- Las personas naturales que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados a finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.*

2. *Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.*

3. *Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio natural.*

4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores. (Subrayado y resaltado agregados)

000040

A mayor abundamiento, en reiterada jurisprudencia emitida tanto por la Comisión como por la Sala, se ha indicado que el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos que exista de una relación de consumo, así en la Resolución N° 2526-2013/SPC-INDECOPI, se indicó lo siguiente:

"12. Los artículos 1° y 3° de la Ley de Protección al Consumidor reconocen que la normativa de protección al consumidor se aplica cuando existe una relación de consumo que involucra elementos subjetivos como son el consumidor y el proveedor, así como elementos objetivos constituidos por los productos o servicios que el segundo suministra o presta en base a una transacción comercial.

13. La existencia de una relación de consumo es el presupuesto básico para formular una denuncia por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, convirtiéndose en una de las condiciones de procedencia que la Comisión evaluará antes de abordar el sustento o fondo de la denuncia planteada debiendo acreditarse que la conducta de un determinado proveedor constituyó una infracción a las normas de protección al consumidor. Asimismo, corresponderá al administrado demostrar, al

menos de manera indiciaria, la existencia de una relación de consumo.

(Subrayado y resaltado agregado)

De lo antes señalado se desprende que la autoridad administrativa puede pronunciarse sobre un asunto sometido a su conocimiento siempre que existan los siguientes elementos: (i) un consumidor afectado, (ii) un proveedor, y, (iii) un producto o servicio prestado por un proveedor en base a una transacción comercial.

En tal sentido, la ausencia de uno de dichos componentes determinará que NO nos encontremos frente a una relación de consumo.

Cabe señalar que esta interpretación se condice con el principio de causalidad, garantía de los administrados sujetos a un procedimiento sancionador recogida en el artículo 230.8 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444.⁵

En efecto, como es de conocimiento de la autoridad, de acuerdo con dicho principio, la responsabilidad debe corresponder a quien incurrió en la conducta prohibida por la ley. En ese sentido, para que se atribuya responsabilidad administrativa sobre un sujeto, es necesario que éste sea causante de la acción u omisión que supone la conducta ilícita a título de autor.⁶

Pues bien, tal como lo hemos señalado, en el presente caso Avianca no operó el vuelo que habría modificado su horario de partida, por lo que no puede ser calificada como proveedor del servicio y debe ser retirada del presente procedimiento.

Finalmente, debemos señalar que la pasajera entre los medios probatorios que presenta junto a su denuncia, adjunta su boleto, en el cual claramente se observa la empresa que opera el vuelo, tal como se puede observar en la siguiente imagen:

⁵ LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL – LEY 27444

Artículo 23.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.-

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

8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

⁶ En palabras del Doctor Juan Carlos Morón Urbina, "Conforme a este principio resultará condición indispensable para la aplicación de cualquier sanción a un administrado que su conducta satisfaga una relación de causa adecuada al efecto, esto es, la configuración del hecho previsto en el tipo como sancionable". MORÓN URBINA, Juan Carlos. Los principios delimitadores de la potestad sancionadora de la administración pública en la ley peruana. En: Advocatus. Segunda época. Número 13, 2005. P. 247.

De Lima a Bogotá
Trayecto: 1
Confirmado
sábado, 18 de noviembre de 2017

Salida:
09:35 Lima, Perú - Jorge Chávez Internacional

| | | |
|-------------|-------------------------|-------|
| Aerolíneas: | TRANS AMERICAN AIRLINES | AV142 |
| Avión: | Airbus Industrie A320 | |

Llegada:
12:44 Bogotá, Colombia - El Dorado Internacional

| | |
|--------------|--|
| Operado por: | TRANS AMERICAN AIRLINES = |
| Clase: | Business/La tarifa que tienes que aprovechar ya. |

* El tipo de avión está sujeto a cambio.

000042

POR TANTO:

Solicitamos a vuestro despacho, tener por presentado nuestro escrito de descargos y archivar el presente procedimiento.

Lima, 24 de enero de 2018

Arturo Asencios Florez
Apoderado



Reporte de Ficha RUC

Lima, 27/12/2017

AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (A VIANCA)SUCURSAL PERU
20100129290

000043

| Información General del Contribuyente | |
|---|--|
| Código y descripción de Tipo de Contribuyente | 29 SUCURSALES O AG. DE EMP. EXTRANJ. |
| Fecha de Inscripción | 09/10/1992 |
| Fecha de Inicio de Actividades | 09/01/1957 |
| Estado del Contribuyente | ACTIVO |
| Dependencia SUNAT | 0011 - I.PRICO NACIONAL |
| Condición del Domicilio Fiscal | HABIDO |
| Emisor electrónico desde | 24/09/2015 |
| Comprobantes electrónicos | FACTURA (desde 24/09/2015),BOLETA (desde 24/09/2015) |

| Datos del Contribuyente | |
|--------------------------------------|--|
| Nombre Comercial | AVIANCA |
| Tipo de Representación | - |
| Actividad Económica Principal | 5110 - TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA |
| Actividad Económica Secundaria 1 | --- |
| Actividad Económica Secundaria 2 | --- |
| Sistema Emisión Comprobantes de Pago | MANUAL |
| Sistema de Contabilidad | COMPUTARIZADO |
| Código de Profesión / Oficio | - |
| Actividad de Comercio Exterior | SIN ACTIVIDAD |
| Número Fax | 1 - 2223991 |
| Teléfono Fijo 1 | 1 - 2136060 |
| Teléfono Fijo 2 | 1 - 4404104 |
| Teléfono Móvil 1 | 1 - 998378160 |
| Teléfono Móvil 2 | - |
| Correo Electrónico 1 | zaida.martinez@avianca.com |
| Correo Electrónico 2 | - |

| Domicilio Fiscal | |
|-------------------------------|--|
| Actividad Económica Principal | 5110 - TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA |
| Departamento | LIMA |
| Provincia | LIMA |
| Distrito | MIRAFLORES |
| Tipo y Nombre Zona | URB. SANTA CRUZ |
| Tipo y Nombre Vía | AV. JOSE PARDO |
| Nro | 831 |
| Km | - |

| | |
|--|-----------|
| Mz | - |
| Lote | - |
| Dpto | - |
| Interior | 4TO |
| Otras Referencias | - |
| Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal | ALQUILADO |

| Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa | |
|---|-----------------|
| Fecha Inscripción RR.PP | 25/01/1957 |
| Número de Partida Registral | - |
| Tomo/Ficha | 03027964 |
| Folio | 429 |
| Asiento | 1 |
| Origen de la Entidad | EXTRANJERA |
| País de Origen | 9169 - COLOMBIA |

| Registro de Tributos Afectos | | | | |
|--------------------------------|--------------|----------------------|-------------|-------|
| Tributo | Afecto desde | Marca de Exoneración | Exoneración | |
| | | | Desde | Hasta |
| IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA | 12/02/1993 | - | - | - |
| RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA | 20/05/2002 | X | 20/05/2002 | - |
| RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES | 01/01/1988 | - | - | - |
| PROMOC.TURISTICO-LEY No. 27889 | 01/08/2003 | - | - | - |

| Representantes Legales | | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------|---------------------|------------------------|------------------------------|
| Tipo y Número de Documento | Apellidos y Nombres | Cargo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Nro. Orden de Representación |
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 09163075 | ALARCON REVILLA JORGE ALFONSO | APODERADO | 18/07/1941 | 15/11/2010 | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | |
| | AV. JOSE PARDO 231 Int 402 | LIMA LIMA MIRAFLORES | 15 4476688 | esalarcon@terra.com.pe | |

| Tipo y Número de Documento | Apellidos y Nombres | Cargo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Nro. Orden de Representación |
|--|--|--------------------------------|---------------------|------------------------------|------------------------------|
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 09867697 | GARRUES ARAMBURU GRACIELA DE LOS MILAGROS | DIRECTOR | 10/09/1971 | 20/06/2012 | - |
| | Dirección | | Ubigeo | | Correo |
| | URB. TAMBO DE MONTEERRICO CAL. FORTALEZA DE PARAMONGA 261 Dpto 303 | LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO | 15 2136060 | nani.garrues@aviancataca.com | |

009044

| Establecimientos Anexos | | | | | | | |
|-------------------------|--------------|-----------------|--|--|--------------------------------|-----------------|----------|
| Código | Tipo | Denominación | Ubigeo | Domicilio | Otras Referencias | Condición Legal | Licencia |
| 0004 | L. COMERCIAL | LOCAL COMERCIAL | LIMA LIMA MIRAFLORES | AV. JOSE PARDO 811 | ESQUINA CON COMANDANTE ESPINAR | ALQUILADO | - |
| 0003 | L. COMERCIAL | LOCAL COMERCIAL | LIMA LIMA SAN ISIDRO | URB. SANTA ANA CAL. DIONISIO DERTEANO 128 Int 4 | EDIFICIO ALTO CARAL | ALQUILADO | - |
| 0002 | L. COMERCIAL | CALLAO | PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO | --- AEROPUERTO INTERNACIONAL OVL. ELMER FAUCETT SN | AEROPUERTO INTERNACIONAL | ALQUILADO | - |
| 0005 | L. COMERCIAL | L.C. O DE SERV | PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO | AV. ELMER FAUCETT 2871 | COMPLEJO LIMA CARGO CITY | ALQUILADO | - |

Dependencia SUNAT: I.PRICO NACIONAL

Fecha: 27/12/2017

Hora: 11:21

Página 3 de 3

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:



<http://www.sunat.gob.pe/ci-ti-itreporteec-visor/reporteeec/reportecertificado/descarga?doc=rfgwJU1dqDubH3xK5kcXG2whkeVhKuT%2BzPIUdvBUzpmk2b5ZISNQoXCuKYBikARul6OCA8cDSTvCrXyjnEU%2Fiutwxuubwwam5xzcZy%2B1mpk%3D>

NACIONAL DE IDENTIDAD) N° 44367045, EN SU CALIDAD DE APODERADA DE AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A., AVIANCA, CON RUC (REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES) N° 20100129290, CON DOMICILIO PARA EFECTOS DEL PRESENTE EN AVENIDA JOSE PARDO N° 831, INTERIOR 4TO, URBANIZACION SANTA CRUZ, DISTRITO DE MIRAFLORES, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, QUIEN ACTUA SEGUN FACULTADES QUE CONSTAN INSCRITAS EN LA PARTIDA N° 03027964 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LIMA, A QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARA SIMPLEMENTE LA DELEGANTE; A FAVOR DEL SEÑOR ARTURO ASENCIOS FLOREZ, IDENTIFICADO CON DNI (DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD) N° 46047415; A QUIEN EN ADELANTE SE LE DENOMINARA SIMPLEMENTE EL DELEGADO; EN LOS TERMINOS Y CONDICIONES SIGUIENTES:=====

PRIMERA: POR LA PRESENTE MINUTA, LA DELEGANTE DELEGA A FAVOR DEL DELEGADO LAS FACULTADES SUFICIENTES A EFECTOS QUE, ACTUANDO DE MANERA INDIVIDUAL, A SOLA FIRMA Y EN REPRESENTACION DE LA SUCURSAL DE AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A., AVIANCA EN LA REPUBLICA DEL PERU (EN ADELANTE, AVIANCA), PUEDA:=====

(I). REPRESENTAR A LA SUCURSAL DE AVIANCA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIALMENTE ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES, INCLUYENDO SIN LIMITACION, CUALQUIER AUTORIDAD LABORAL, DE ADUANAS, TRIBUTARIA, AERONAUTICA, POLICIAL, MILITAR, MUNICIPAL, Y CONSTITUCIONAL, ASI COMO TAMBIEN ANTE CUALQUIER PERSONAL NATURAL O JURIDICA, PUBLICA O PRIVADA, CONFIRIENDOLE LAS FACULTADES GENERALES DEL MANDATO Y LAS ESPECIALES CONTENIDAS EN LOS ARTICULO 74 Y 75 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL DE LA REPUBLICA DEL PERU.===== EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, ESTARA EXPRESAMENTE FACULTADO PARA REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICION DE DERECHOS SUSTANTIVOS; COMPARECER ANTE CUALQUIER TRIBUNAL ORDINARIO O EXTRAORDINARIO PARA NOTIFICARSE, DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENIONES, DESISTIR DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION, ALLANARSE A LA PRETENSION, TACHAR Y OPONERSE A LAS PRUEBAS, ABSOLVER LAS TACHAS Y OPOSICIONES, SOLICITAR PRUEBAS, DEDUCIR EXCEPCIONES Y CONTESTARLAS, PARTICIPAR EN AUDIENCIAS DE SANEAMIENTO, DE CONCILIACION, DE PROCESOS DE EJECUCION, DE ACTUACION Y DECLARACION JUDICIAL Y CUALQUIER OTRA, CONCILIAR, TRANSIGIR, APELAR, INTERPONER RECURSOS DE CASACION Y CUALQUIER OTRO TIPO DE RECURSOS IMPUGNATORIOS, PRESENTAR RECURSOS EN VIA ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA, PRESTAR DECLARACIONES DE PARTE, RECONOCER Y EXHIBIR DOCUMENTOS, OTORGAR CONTRA CAUTELAS, INCLUSIVE LA DE CAUCION JURATORIA; ELEVAR PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS, ASI COMO SOLICITAR EXONERACIONES, RECTIFICACIONES Y ACLARACIONES; RECIBIR Y RESPONDER SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACION.= ASIMISMO, PODRA ACTUAR VALIDAMENTE EN NOMBRE DE LA SUCURSAL DE AVIANCA EN LOS PROCESOS EXTRAJUDICIALES DE CONCILIACION. LAS FACULTADES SE ENTIENDEN OTORGADAS PARA TODO EL PROCESO, INCLUSO PARA LA EJECUCION DE LA SENTENCIA Y EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS, LEGITIMANDOLA PARA INTERVENIR EN EL PROCESO Y REALIZAR TODOS LOS ACTOS DENTRO DEL MISMO.=====

(II). REPRESENTAR, PARTICIPAR EN AUDIENCIAS, DILIGENCIAS Y TODA CLASE DE ACTOS, ASI COMO SUSCRIBIR CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTACION, SEA PUBLICA O PRIVADA A SER PRESENTADA ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI).=====

SEGUNDA: LA PRESENTE DELEGACION DE PODER NO IMPLICA QUE LA DELEGANTE PIERDA LAS FACULTADES CONFERIDAS, RAZON POR LA CUAL LA DELEGANTE PODRA CONTINUAR EJERCIENDO



H I D A L G O

CECILIA HIDALGO MORAN
Notaria de Lima

000036

DICHAS FACULTADES.=====
TERCERA: LA PRESENTE DELEGACION DE PODER SE OTORGA SIN LIMITACION O RESTRICCIÓN
ALGUNA PARA LOS ACTOS SEÑALADOS, NO PUDIENDO SER OBSERVADOS ESTOS PODERES POR
INSUFICIENTES.=====

EL PRESENTE PODER TENDRA UNA VIGENCIA DE 1 (UN) AÑO, VENCIENDO INDEFECTIBLEMENTE
EL 11 (ONCE) DE ENERO DEL 2019 (DOS MIL DIECINUEVE).=====
SIN MAS QUE AGREGAR, ELEVE USTED SEÑOR NOTARIO A ESCRITURA PUBLICA LA PRESENTE
MINUTA, CUIDANDO DE HACER LOS INSERTOS CORRESPONDIENTES.=====
LIMA, 11 (ONCE) DE ENERO DE 2018 (DOS MIL DIECIOCHO).=====

A CONTINUACION UNA FIRMA ILEGIBLE.=====
AUTORIZADA LA PRESENTE MINUTA POR LA DOCTORA ANDREA CAROLINA JARA AMEZAGA, ABOGADA
- INSCRITA EN EL COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA CON EL NUMERO: 51366. UNA FIRMA
ILEGIBLE.=====

C O N C L U S I O N :=====
FORMALIZADO EL INSTRUMENTO, LA NOTARIA ADVIRTIO A LA OTORGANTE SOBRE SUS EFECTOS
LEGALES, LUEGO DE LO CUAL LE DIO LECTURA, DESPUES DE LO CUAL SE AFIRMO Y RATIFICO
EN SU CONTENIDO, DECLARANDO QUE SE TRATA DE UN ACTO VALIDO Y NO SIMULADO,
MANIFESTANDO IGUALMENTE CONOCER LOS ALCANCES, ANTECEDENTES REGISTRALES Y/O TITULOS
QUE ORIGINAN EL PRESENTE INSTRUMENTO Y DECLARANDO RECONOCER COMO SUYA LA FIRMA DE
LA MINUTA QUE LA ORIGINA.=====

I N S E R T O .=====
ARTICULO 74° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL.=====
FACULTADES GENERALES.- LA REPRESENTACION JUDICIAL CONFIERE AL REPRESENTANTE LAS
ATRIBUCIONES Y POTESTADES GENERALES QUE CORRESPONDEN AL REPRESENTADO, SALVO
AQUELLAS PARA LAS QUE LA LEY EXIGE FACULTADES EXPRESAS. LA REPRESENTACION SE
ENTIENDE OTORGADA PARA TODO EL PROCESO INCLUSO PARA LA EJECUCION DE LA SENTENCIA Y
EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS, LEGITIMANDO AL REPRESENTANTE PARA SU INTERVENCION EN
EL PROCESO Y REALIZACION DE TODOS LOS ACTOS DEL MISMO, SALVO AQUELLOS QUE REQUIERAN
LA INTERVENCION PERSONAL Y DIRECTA DEL REPRESENTADO.=====

I N S E R T O .=====
ARTICULO 75° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL.=====
FACULTADES ESPECIALES.- SE REQUIERE EL OTORGAMIENTO DE FACULTADES ESPECIALES PARA
REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICION DE DERECHOS SUSTANTIVOS Y PARA DEMANDAR,
RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS, Y RECONVENCIONES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA
PRETENSION. ALLANARSE A LA PRETENSION, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE
LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, SUSTITUIR O DELEGAR LA
REPRESENTACION PROCESAL Y PARA LOS DEMAS ACTOS QUE EXPRESE LA LEY.=====

EL OTORGAMIENTO DE FACULTADES ESPECIALES SE RIGE POR EL PRINCIPIO DE LITERALIDAD.
NO SE PRESUME LA EXISTENCIA DE FACULTADES ESPECIALES NO CONFERIDAS EXPLICITAMENTE.
CONSTANCIA: SE DEJA CONSTANCIA QUE SE HA EFECTUADO LAS MINIMAS ACCIONES DE CONTROL
Y DEBIDA DILIGENCIA EN MATERIA DE PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS; DECLARANDO BAJO
RESPONSABILIDAD LOS INTERVINIENTES QUE LOS FONDOS, BIENES O ACTIVOS INVOLUCRADOS
EN EL ACTO JURIDICO FORMALIZADO MEDIANTE LA PRESENTE ESCRITURA PUBLICA, NO PROVIENEN
DE NINGUNA DE LAS ACTIVIDADES A QUE HACE REFERENCIA EL LITERAL K) DEL ARTICULO 59

DEL DECRETO LEGISLATIVO 1232 QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO DEL NOTARIADO.====
LA PRESENTE ESCRITURA PUBLICA SE INICIA EN LA FOJA CON NUMERO DE SERIE 7246274 Y
TERMINA EN LA FOJA CON NUMERO DE SERIE 7246275 VUELTA, DE LO QUE DOY FE. FIRMA E
IMPRESIÓN DACTILAR DE GLORIA IRENE LOZA MURRUGARRA EL DIA DOCE DE ENERO DE DOS MIL
DIECIOCHO. ESTA ESCRITURA SE FIRMO EL DIA DOCE DE ENERO DEL DOS MIL DIECIOCHO, ANTE
MI, CAROLA CECILIA HIDALGO MORAN, NOTARIA DE LIMA, SUSCRIBIENDOLA EN LA FECHA.=====
ES TRANSCRIPCION DE LA ESCRITURA QUE CORRE EN EL REGISTRO CON FECHA DOCE DE ENERO
DE DOS MIL DIECIOCHO, A FOJAS 524-525 VUELTA Y A SOLICITUD DE PARTE INTERESADA
EXPIDO EL PRESENTE, DE ACUERDO A LEY EL QUE RUBRICO EN CADA UNA DE SUS HOJAS,
SELLO, SIGNO Y FIRMO EN LIMA, EL QUINCE DE ENERO DE DOS MIL DIECIOCHO.=====




CECILIA HIDALGO MORAN
Notaria de Lima

TACA

Indecopi

14 JUN 2018 074855

MAY 31 PM 2

RECIBIDO

Indecopi
COMISIÓN DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR N° 2
01 JUN 2018
EXPEDIENTE N°: 1461-2017/CC2
SUMILLA: PRESENTAMOS DESCARGOS

800090

Claudia Sandoval

A LA SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI:

TRANS AMERICAN AIRLINES S.A. (en adelante, TACA) identificada con RUC N° 20348858182, cuya copia adjuntamos como **ANEXO 1**, debidamente representada por la Sra. Gloria Irene Loza Murrugarra, identificada con DNI N° 44367045, con poder adjunto como **ANEXO 2**, con domicilio procesal para efectos del presente procedimiento en **Av. Víctor Andrés Belaunde 147, Urb. El Rosario, Vía Principal 133, Torre Real 2, Interior 1403 – San Isidro**, atentamente decimos:

Hemos sido notificados con la Resolución N° 04, mediante la cual vuestro despacho resuelve incluírnos de oficio e iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de nuestra empresa, debido a la denuncia presentada por la **Sra. CARMEN AURORA AZA ZUÑIGA (en adelante la pasajera)**, de acuerdo a ello, mediante el presente escrito, procedemos a presentar nuestros descargos.

RESPECTO A QUE NO HABRÍAMOS BRINDADO UN CORRECTO SERVICIO DE POST-VENTA, YA QUE NO HABRÍAMOS PERMITIDO INTERPONER UN RECLAMO A LA PASAJERA EN EL AEROPUERTO “EL DORADO”

La pasajera declara que nuestra empresa no le habría dejado interponer un reclamo, de acuerdo a la legislación peruana.

Sobre el particular y como es de conocimiento de vuestro despacho, corresponde a los consumidores acreditar el defecto del servicio o producto brindado por los proveedores, para que así se traslade a estos la obligación procesal de sustentar y acreditar que no son responsables por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, ello considerando que el artículo 162°.2 de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece la obligación de los administrados de aportar pruebas

13

y el artículo 196° del Código Procesal Civil dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuren su pretensión.

Por otro lado, El artículo 171.2 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones¹. En este sentido, y considerando lo establecido en el código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

- a) Acreditación del defecto: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e
- b) Imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

Asimismo, el propio INDECOPI mediante Resolución N° 1039-2011/SC2-INDECOPI de fecha 05 de mayo de 2011, la Sala Especializada en Protección al Consumidor – antes la Defensa de la Competencia N° 2 – del Tribunal del INDECOPI, ha señalado que:

“25. (...) la responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste, la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, **una vez que el defecto ha sido efectivamente acreditado por el consumidor.**

(...)

30. Es necesario recordar, que el artículo 162.2° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece la obligación de los administrados de aportar pruebas y el artículo 196° del Código Procesal Civil – de aplicación supletoria al presente procedimiento – **dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión**” (lo subrayado y negrita es nuestro).

¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 171.- Carga de la Prueba
171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

En ese orden de ideas, la pasajera conociendo perfectamente que, como lo indican las condiciones de viaje previamente informadas tanto en el Contrato de Transporte como en los Términos y Condiciones de compra, debía estar presente en la puerta de embarque bajo las condiciones establecidas en su Pase a Abordar, y no así esperar en el Salón VIP del aeropuerto "El Dorado" en Bogotá, más aun teniendo en cuenta que es un viaje internacional.

Por lo tanto, consideramos que la pasajera, al no estar presente en la Puerta de Embarque en el momento en que debía para poder embarcar el avión, no ha actuado con diligencia en esta relación de consumo, y no se configurarían como consumidor razonable para esta transacción, quedando por ello excluido de la Protección que otorga la Ley.

En ese sentido, cualquier consecuencia que se haya derivado de tales prácticas negligentes, no es de responsabilidad de mi representada, ya que la garantía explícita de todo proveedor quedó desquebrajada a partir de este hecho.

Sobre este tema, mencionamos el precedente de observancia obligatoria establecido por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI mediante Resolución N° 085-96-TDC, señala que:

"De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados. (...)

Líneas más abajo, la Resolución materia de impugnación desarrolla la idea de la responsabilidad del proveedor, precisando que:

"la garantía implícita y objetiva no convierte al proveedor siempre en responsable, pues podría suceder que la falta de idoneidad en el bien o servicio materia de comercialización haya sido causada por un factor diferente, como puede ser el caso fortuito o fuerza mayor, el hecho de un tercero o el descuido o negligencia del propio consumidor, circunstancias en las que obviamente, el proveedor no puede ser considerado como responsable de lo ocurrido".

000093

Podemos concluir entonces de lo antes expuesto que, si bien es responsabilidad del proveedor, que el servicio prestado sea idóneo -en el sentido de que satisfaga las pretensiones de un consumidor razonable- si en alguna ocasión particular dicho servicio no satisficiera las expectativas del consumidor, el proveedor no sería responsable si lograra probar que, en el caso concreto intervinieron circunstancias excepcionales ajenas a éste que provocaran una alteración del servicio prestado.

000009

En el presente caso, tales circunstancias excepcionales se produjeron al no haber cumplido con estar presente oportunamente en la Sala de Embarque. En ese sentido, resulta abusivo y desproporcional responsabilizar a la aerolínea por situaciones que el propia Denunciante generó y que no fueron realizadas bajo la óptica de un consumidor razonable, proteger tales situaciones, significaría hacerle un daño al mercado, toda vez que se motivaría que los consumidores en vez de ser diligentes en sus actos de consumo, sean negligentes, incrementando así externalidades negativas del mercado.

Finalmente, la hora programada para la salida del vuelo era las 13.50 horas, según itinerario y Pase a Abordar presentada por la pasajera y que ella misma declara.

Sin embargo, la misma denunciante declara en su escrito de denuncia lo siguiente:

"(...) a nuestro arribo a la ciudad de Bogotá (12.44 horas) se nos invitó a los SALONES VIP del aeropuerto en donde estuvimos por un lapso de 35 minutos (...)". (Subrayado nuestro).

De lo citado se desprende que la misma denunciante admite que llegó tarde, es decir, fuera del horario establecido por nuestra empresa, y que fue debidamente informado en el Pase a Abordar que ella misma adjunta a su escrito de denuncia, hecho que demuestra la negligencia del consumidora en la presente relación de consumo, por lo que no sería coherente sancionar a nuestra empresa por una supuesta falta de idoneidad en el servicio, cuando la falta de prestación del servicio se debió a actos imputables enteramente a la denunciante.

Cabe resaltar que nuestra empresa brindó la información necesaria para que lleguen a embarcar en el tiempo requerido (la Denunciante no ha acreditado que llegó a una hora prudente a la puerta de embarque, todo lo contrario, acreditó que salió del salón VIP aproximadamente a las 13:25 horas), sin contar los minutos que le habrá tomado encontrar la puerta de embarque destinada a su vuelo.

Es así, que acreditamos que el denunciante no actuó diligentemente al llegar de manera tardía a tomar el vuelo que tenía con nosotros.

Por lo tanto, concluimos que la razón por la cual no se embarcó la Denunciante obedece únicamente a su tardanza, y por lo tanto no puede ser imputado a mi representada.

POR TANTO:

Solicitamos a vuestro despacho se sirva archivar el presente procedimiento administrativo iniciado en contra de TACA.

OTROSI DIGO: Solicitamos a vuestro despacho considerar como nuestro domicilio procesal el ubicado en **Av. Víctor Andrés Belaunde 147, Urb. El Rosario, Vía Principal 133, Torre Real 2, Interior 1403 – San Isidro**

Lima, 30 de mayo de 2018



Gloria Loza Murrugarra
Representante Legal

000095

Reporte de Ficha RUC
TRANS AMERICAN AIR LINES S.A.
20348858182

Lima, 16/04/2018

*ANEXOS
000005*

Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/09/2017

Mediante Resolución N° 0110050002362

Información General del Contribuyente

| | |
|---|--|
| Código y descripción de Tipo de Contribuyente | 26 SOCIEDAD ANONIMA |
| Fecha de Inscripción | 09/06/1997 |
| Fecha de Inicio de Actividades | 09/06/1997 |
| Estado del Contribuyente | ACTIVO |
| Dependencia SUNAT | 0011 - I.PRICO NACIONAL |
| Condición del Domicilio Fiscal | HABIDO |
| Emisor electrónico desde | 31/12/2014 |
| Comprobantes electrónicos | FACTURA (desde 31/12/2014),BOLETA (desde 31/12/2014) |

Datos del Contribuyente

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nombre Comercial | TACA PERU |
| Tipo de Representación | - |
| Actividad Económica Principal | 5110 - TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA |
| Actividad Económica Secundaria 1 | 63040 - AGENCIAS DE VIAJES Y GUIAS TURISTIC. |
| Actividad Económica Secundaria 2 | 7911 - ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES |
| Sistema Emisión Comprobantes de Pago | MANUAL/COMPUTARIZADO |
| Sistema de Contabilidad | MANUAL/COMPUTARIZADO |
| Código de Profesión / Oficio | - |
| Actividad de Comercio Exterior | IMPORTADOR |
| Número Fax | 1 - 4404026 |
| Teléfono Fijo 1 | 1 - 2136060 |
| Teléfono Fijo 2 | 1 - 2223991 |
| Teléfono Móvil 1 | 1 - 998378160 |
| Teléfono Móvil 2 | - |
| Correo Electrónico 1 | zalda.martinez@avianca.com |
| Correo Electrónico 2 | - |

Domicilio Fiscal

| | |
|-------------------------------|--|
| Actividad Económica Principal | 5110 - TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA |
| Departamento | LIMA |
| Provincia | LIMA |
| Distrito | SAN ISIDRO |
| Tipo y Nombre Zona | URB. EL ROSARIO |

| | |
|--|----------------------------|
| Tipo y Nombre Vía | AV. VICTOR ANDRES BELAUNDE |
| Nro | 147 |
| Km | - |
| Mz | - |
| Lote | - |
| Dpto | - |
| Interior | 1403 |
| Otras Referencias | UNIDAD T2 |
| Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal | ALQUILADO |

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa

| | |
|-----------------------------|------------|
| Fecha Inscripción RR.PP | 25/06/1997 |
| Número de Partida Registral | - |
| Tomo/Ficha | 141034 |
| Folio | - |
| Asiento | - |
| Origen de la Entidad | NACIONAL |
| País de Origen | - |

Registro de Tributos Afectos

| Tributo | Afecto desde | Marca de Exoneración | Exoneración | |
|--------------------------------|--------------|----------------------|-------------|-------|
| | | | Desde | Hasta |
| IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA | 09/06/1997 | - | - | - |
| IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES | 01/06/2002 | - | - | - |
| RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA | 09/06/1997 | - | - | - |
| IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS | 01/03/2005 | - | - | - |
| RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES | 01/01/2000 | - | - | - |
| RENTA - NO DOMIC.-RETENCIONES | 01/07/2000 | - | - | - |
| ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR | 01/11/1999 | - | - | - |
| SNP - LEY 19990 | 01/11/1999 | - | - | - |
| PROMOC.TURISTICO-LEY No. 27889 | 17/02/2003 | - | - | - |

Representantes Legales

| Tipo y Número de Documento | Apellidos y Nombres | Cargo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Nro. Orden de Representación |
|--|--|----------------------|---------------------|----------------------------|------------------------------|
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 06742098 | MARTINEZ TORRES ZAIDA RAILDA | APODERADO | 28/10/1952 | 23/03/2018 | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | |
| | URB. SANTA CRUZ AV. JOSE PARDO 831 Int 4 | LIMA LIMA LIMA | 15 973980776 | zaida.martinez@avianca.com | |
| Tipo y Número de Documento | Apellidos y Nombres | Cargo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Nro. Orden de Representación |
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 09867697 | GARRUES ARAMBURU GRACIELA DE LOS MILAGROS | GERENTE GENERAL | 10/09/1971 | 25/07/2013 | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | |
| | AV. JOSE PARDO 831(4TO PISO) | LIMA LIMA MIRAFLORES | 15 - | - | |
| Tipo y Número de Documento | Apellidos y Nombres | Cargo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Nro. Orden de Representación |
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 10545217 | FERRADAS PLATAS JULIO MARIANO | APODERADO | 09/09/1944 | 09/08/2012 | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | |
| | URB. CORPAC CAL. 54 118 | LIMA LIMA SAN ISIDRO | 15 2136060 | - | |
| Tipo y Número de Documento | Apellidos y Nombres | Cargo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Nro. Orden de Representación |
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 44367045 | LOZA MURRUGARRA GLORIA IRENE | APODERADO | 22/07/1987 | 08/11/2017 | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | |
| | URB. SANTA CRUZ AV. JOSE PARDO 831 Int 4TO | LIMA LIMA MIRAFLORES | 15 994689547 | gloria.loza@avianca.com | |

| Otras Personas Vinculadas | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|---------------------|---------------|--------|------------|
| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vínculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 08771512 | ANAVITARTE RUIZ DE SOMOCURCIO ANA MONICA | DIRECTORES | 08/08/1960 | 25/07/2013 | - | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | | |
| | | --- | -- | - | | |
| | País de Residencia | País de Constitución | | | | |
| | - | - | | | | |

| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vínculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
|---------------------------------------|---|----------------------|---------------------|-------------|----------------|------------|
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 09867697 | GARRUES ARAMBURU GRACIELA DE LOS MILAGROS | DIRECTORES | 10/09/1971 | 29/10/2012 | - | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | | |
| | | --- | -- | - | | |
| | País de Residencia | País de Constitución | | | | |
| | - | - | | | | |
| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vínculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
| PASAPORTE - 486944501 | IGLESIAS BADILLO EDUARDO JOSE | DIRECTORES | 30/11/1971 | 29/10/2012 | ESTADOS UNIDOS | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | | |
| | | --- | -- | - | | |
| | País de Residencia | País de Constitución | | | | |
| | - | - | | | | |
| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vínculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
| PASAPORTE - CC41614534 | MURGAS DE MORENO ELISA ESTHER | DIRECTORES | 19/11/1953 | 29/10/2012 | COLOMBIA | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | | |
| | | --- | -- | - | | |
| | País de Residencia | País de Constitución | | | | |
| | - | - | | | | |
| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vínculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 09396633 | OLAYA NOHRA MAURICIO ARMANDO | DIRECTORES | 13/11/1967 | 25/03/2003 | - | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | | |
| | | --- | -- | - | | |
| | País de Residencia | País de Constitución | | | | |
| | - | - | | | | |

| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vínculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
|---|-------------------------|------------|----------------------|-------------|--------|--------------|
| PASAPORTE - 866265 | PALOMO DENEKE JOAQUIN | DIRECTORES | 21/08/1950 | 10/08/2004 | - | - |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | | |
| | País de Residencia | | País de Constitución | | | |
| | - | | - | | | |
| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vínculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
| REG. UNICO DE CONTRIBUYENTE S - 20458460834 | BERLY S.A | SOCIO | 01/01/0001 | 27/12/2008 | - | 89.760000000 |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | | |
| | País de Residencia | | País de Constitución | | | |
| | - | | - | | | |
| Tipo y Nro.Doc. | Apellidos y Nombres | Vínculo | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde | Origen | Porcentaje |
| REG. UNICO DE CONTRIBUYENTE S - 20504423736 | INVERSIONES INCA S.A.C. | SOCIO | 01/01/0001 | 27/12/2008 | - | 10.240000000 |
| | Dirección | Ubigeo | Teléfono | Correo | | |
| | País de Residencia | | País de Constitución | | | |
| | - | | - | | | |

| Establecimientos Anexos | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------|--------------------|--|--|--|-----------------|----------|
| Código | Tipo | Denominación | Ubigeo | Domicilio | Otras Referencias | Condición Legal | Licencia |
| 0006 | SUCURSAL | CTO CUZCO | CUSCO CUSCO CUSCO | AV. EL SOL 602 | - | ALQUILADO | - |
| 0014 | SUCURSAL | - | PIURA PIURA PIURA | AV. SANCHEZ CERRO 234 Int 109 | AV. SANCHEZ CERRO 239A C.C. REAL | ALQUILADO | - |
| 0002 | L. COMERCIAL | TRAFICO | PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO | --- AEROPUERTO JORGE CHAVEZ --- COUNTER SN | AEROPUERTO JORGE CHAVEZ | ALQUILADO | - |
| 0003 | L. COMERCIAL | CARGA | PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO | CAL. CALLE 5 URB. I. BOCANEGRA 170 Dpto 2 | - | ALQUILADO | - |
| 0023 | L. COMERCIAL | LOCAL COMERCIAL | MADRE DE DIOS TAMBOPATA TAMBOPATA | AV. DOS DE MAYO 313 | - | ALQUILADO | - |
| 0001 | L. COMERCIAL | VENTAS | LIMA LIMA MIRAFLORES | AV. JOSE PARDO 811 Dpto 1 | - | ALQUILADO | - |
| 0016 | SUCURSAL | - | LAMBAYEQUE | CAL. ANDRES | C.C. REAL | ALQUILADO | - |

| | | | | | | | |
|------|------------------|--------------------|--|---|--|-----------|---|
| 0016 | SUCURSAL | - | CHICLAYO CHICLAYO | AVELINO CACERES 222 Int 149A | PLAZA | | |
| 0018 | L. COMERCIAL | - | PIURA PIURA PIURA | --- AEROPUERTO --- CORPAC S N | AEROPUERTO CAP.FAP. GUILLERMO CONCHA | ALQUILADO | - |
| 0008 | OF.ADMINIST | FINANZAS | LIMA LIMA MIRAFLORES | AV. JOSE PARDO 831 Dpto 4 | - | - | - |
| 0011 | L. COMERCIAL | - | LA LIBERTAD TRUJILLO HUANCHACO | AV. AVIACION S/N | APTO.INTER.N.C RNL.MARTINEZ DE PINILLO | ALQUILADO | - |
| 0025 | L. COMERCIAL | L.COMERCIAL | PUNO SAN ROMAN JULIACA | JR. SAN MARTIN Y TUMBES S/N | INT. C.C. REAL PLAZA | ALQUILADO | - |
| 0026 | L. COMERCIAL | L.COMERCIAL | LA LIBERTAD TRUJILLO TRUJILLO | AV. CESAR VALLEJO OESTE 1345 Int R05B | C.C. REAL PLAZA | ALQUILADO | - |
| 0004 | S.PRODUCTI VA | MANTENIMIENT O | PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO | --- AEROPUERTO JORGE CHAVEZ --- HANGAR 01 | AEROPUERTO JORGE CHAVEZ | ALQUILADO | - |
| 0020 | SUCURSAL | - | AREQUIPA AREQUIPA AREQUIPA | AV. AVIACION S N | AEROPUERTO RODRIGUEZ BALLON OFICINA TACA | ALQUILADO | - |
| 0010 | L. COMERCIAL | - | PUNO SAN ROMAN JULIACA | AV. AVIACION S/N | APTO.INTER.INC A MANCO CAPAC OF.TACA PERU | ALQUILADO | - |
| 0019 | SUCURSAL | - | AREQUIPA AREQUIPA CAYMA | AV. EJERCITO 1009 Int 124 | C.C. REAL PLAZA CAYMA NIV 1 | ALQUILADO | - |
| 0015 | L. COMERCIAL | - | LAMBAYEQUE CHICLAYO CHICLAYO | AV. FISCARRAL S N | AEROPUERTO INTC.CAP.FAP.J ORGE A.QUIÑONE | ALQUILADO | - |
| 0013 | L. COMERCIAL | - | LIMA LIMA LIMA | AV. PASEO DE LA REPUBLICA S/N Lote M71 | CENTRO COMERC.REAL PLAZA NIV.2 | ALQUILADO | - |
| 0022 | DEPOSITO | ALMACEN | PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO | AV. ELMER FAUCETT 3479 | 2 | ALQUILADO | - |
| 0024 | L. COMERCIAL | L.COMERCIAL | CUSCO CUSCO SAN SEBASTIAN | --- AEROPUETO A.VELACO ASTETE | - | ALQUILADO | - |
| 0028 | L. COMERCIAL | - | LORETO MAYNAS IQUITOS | JR. NAPO 258 | HOTEL PLAZA SA | ALQUILADO | - |
| 0029 | L. COMERCIAL | LOCAL COMERCIAL | LORETO MAYNAS IQUITOS | AV. JOSE ABELARDO QUIÑONES Km 6 | AEROPUERTO CRL FAP FRANCISCO SELADA VIGN | ALQUILADO | - |

000099

Dependencia SUNAT: I.PRICO NACIONAL

Fecha: 16/04/2018

Hora: 10:31

Página 7 de 7



Jefe del área de Servicios
SUNAT

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:

<http://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec-visor/reporteec/reportecertificado/descarga?doc=4JLnBaa9w9y0u8x1tTosvV%2F%2Br%2BP01OcwYXLUN7SNq9Y%2BxLGFvTKreyNRWXCXZL2XsSg4kK7NEGK7kaY8WcaRcCvtq7p%2BLZyuQI4%2FmCb%2FkU%3D>



ANEXO 2



ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Oficina Registral de Lima



Publicidad N° 2018-02086586
23/03/2018 14:04:10

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

CERTIFICADO DE VIGENCIA

00001000

El funcionario que suscribe, **CERTIFICA**:

Que, en la partida electrónica N° 11004936 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el **PODER** a favor de LOZA MURRUGARRA GLORIA IRENE, identificado con D.N.I N° 44367045 , cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: TRANS AMERICAN AIRLINES S.A.

LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS

ASIENTO: C00075

FICHA: 0000141034

CARGO: APODERADA

FACULTADES:

(...) SE ACORDO:

(...)

Rocio del Carmen Montoya Navarro
ROCIO DEL CARMEN MONTAYA NAVARRO
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX - Sede Lima

2. **OTORGAR A LA SRA. GLORIA IRENE LOZA MURRUGARRA** (D.N.I N° 44367045) LAS SIGUIENTES FACULTADES LAS CUALES PODRÁ EJERCER DE MANERA INDIVIDUAL Y A SOLA FIRMA:

I. FACULTADES DE REPRESENTACIÓN

1.01 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODO TIPO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS, AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS JUDICIALES, CIVILES, MUNICIPALES, ADMINISTRATIVAS, CONSTITUCIONALES, TRIBUTARIOS Y DE ADUANA (ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SUNAT), POLICIALES Y MILITARES, CON LAS FACULTADES DE PRESENTAR TODA CLASE DE RECURSOS, RECLAMACIONES Y DESISTIRSE DE ELLOS. DE MANERA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA, REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL (DGAC), LA JUNTA DE INFRACCIONES DE AERONÁUTICA CIVIL, LA COMISIÓN DE INVESTIGACIONES DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN; LA COMISIÓN CONSULTIVA DE AERONÁUTICA CIVIL, EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES; LA CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL (CORPAC); EL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO (OSITRAN); LIMA AIRPORT PARTNERS S.A. (LAP); AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (ADP); AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. (AAP) Y CON CUALQUIER OTRO CONCESIONARIO QUE CON EL MISMO FIN PUDIERA CONSTITUIRSE EN EL FUTURO.

1.02 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODO TIPO DE INSTITUCIONES INTERNACIONALES, ENTRE ELLAS, DE MANERA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA, ANTE LA ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL (OACI); COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL (CLAC); LA COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES (CAN).

1.03 ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD CON LAS FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, LA LEY DE CONCILIACIÓN Y SUS RESPECTIVAS MODIFICATORIAS, EL DECRETO LEGISLATIVO 1071 (DECRETO LEGISLATIVO QUE NORMA EL ARBITRAJE) O PARA ACTUAR EN CUALQUIER TIPO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, O ANTE EL FUERO MILITAR CON LAS FACULTADES GENERALES DEL MANDATARIO JUDICIAL ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 74° Y LAS ESPECIALES DEL ARTÍCULO 75° DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, TALES COMO PRESENTAR

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

TODA CLASE DE DEMANDAS Y DENUNCIAS, FORMULAR CONTRADICCIONES, MODIFICARLAS Y/O AMPLIARLAS; RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENCIONES; DEDUCIR EXCEPCIONES Y/O DEFENSAS PREVIAS Y CONTESTARLAS; DESISTIRSE DEL PROCESO Y/O LA PRETENSIÓN, ASÍ COMO DE ALGÚN ACTO PROCESAL; ALLANARSE Y/O RECONOCER LA PRETENSIÓN; CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL; PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE, OFRECER TODA CLASE DE MEDIOS PROBATORIOS ASÍ COMO ACTUAR LOS QUE SE SOLICITEN; INTERPONER MEDIOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDOS POR LA LEY, Y DESISTIRSE DE DICHS RECURSOS; SOLICITAR TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; OFRECER CONTRA CAUTELA; SOLICITAR EL OTORGAMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES FUERA DE PROCESO, ASÍ COMO LA ACTUACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS; OFRECER TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS PREVISTOS POR LA LEY.

ASÍ COMO Oponerse, impugnar y/o tachar los ofrecidos por la parte contraria; concurrir a todo tipo de actos procesales, sean éstos de remate, administración de posesión, lanzamiento, embargos, saneamiento procesal y audiencias conciliatorias o de fijación de puntos controvertidos y saneamiento probatorio, de pruebas, y/o audiencias únicas, especiales y/o complementarias; las facultades para poder intervenir en todo acto procesal, se extienden incluso, además de poder intervenir en remates o subastas públicas para adjudicarse al interior de los mismos, los bienes muebles o inmuebles materia del respectivo proceso; solicitar la inhibición y/o plantear la recusación de jueces, fiscales, vocales y/o magistrados en general; solicitar la acumulación y/o desacumulación de procesos; solicitar el abandono y/o prescripción de los recursos, la pretensión y/o la acción; solicitar la aclaración, corrección y/o consulta de las resoluciones judiciales; ofrecer y/o cobrar directamente lo pagado o consignado judicialmente, asimismo para retirar consignaciones; someter a arbitraje, sea de derecho o de conciencia, las controversias en las que pueda verse involucrada la sociedad, suscribiendo el correspondiente convenio arbitral; así como también renunciar al arbitraje; designar al árbitro o árbitros y/o institución que hará las funciones de tribunal; presentar el formulario de sumisión correspondiente y/o pactar las reglas a las que se someterá el proceso correspondiente y/o disponer la aplicación del reglamento a que tenga establecido la institución organizadora, si fuera el caso; presentar ante el árbitro o tribunal arbitral la posición de la sociedad, ofreciendo las pruebas pertinentes; contestar las alegaciones de la contraria y ofrecer todos los medios probatorios adicionales que estime necesarios; conciliar y/o transigir y/o pedir la suspensión y/o desistirse del proceso arbitral; solicitar la corrección y/o integración y/o aclaración del laudo arbitral; presentar y/o desistirse de cualquiera de los recursos impugnatorios previstos en la el decreto legislativo 1071 (decreto legislativo que norma el arbitraje) contra los laudos; y practicar todos los demás actos que fueran necesarios para la tramitación de los procesos, sin reserva ni limitación alguna; solicitar la interrupción del proceso, su suspensión y/o la conclusión del mismo; las facultades se entienden otorgadas para todo el proceso, incluso para la ejecución de sentencia y el cobro de costas y costos. Las facultades de índole judicial se podrán ejercer ante toda clase de juzgados y tribunales establecidos por la ley orgánica del poder judicial y demás entidades que conforme a ley ejercen facultades coactivas o de ejecución forzosa.

SE HACE LA SALVEDAD QUE, PARA CUALQUIER ACTO QUE IMPLIQUE LA DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS, SE REQUERIRÁ ADICIONALMENTE, LA FIRMA DE UN DIRECTOR.

1.04 ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD PARA PERSONARSE A LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN, CUALQUIERA SEA SU NATURALEZA, ASÍ COMO SOLICITAR LA INVITACIÓN A AUDIENCIAS Y SER INVITADO A UN PROCESO CONCILIATORIO.

1.05 CONCILIAR EXTRAJUDICIALMENTE Y DISPONER DEL DERECHO MATERIA DE CONCILIACIÓN AL AMPARO DE LA LEY NO. 26872, SUS MODIFICATORIAS Y REGLAMENTO.

1.06 SOLICITAR, O PARTICIPAR COMO POSTOR EN, EL REMATE O SUBASTA DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES, TANGIBLE O INTANGIBLES, PUDIENDO REALIZAR OFERTAS DE PRECIO, PAGAR ARANCEL, OBLAJE Y PRECIO DE REMATE O SUBASTA, SUSCRIBIR E IMPUGNAR ACTAS DE REMATE O SUBASTA, SOLICITAR LA ENTREGA DE BIENES MUEBLES O INMUEBLES ADJUDICADOS EN REMATE O SUBASTA CON LA FACULTAD DE SOLICITAR EL SECUESTRO O DESALOJO DE TALES BIENES Y EL LEVANTAMIENTO Y CANCELACIÓN DE GRAVÁMENES, ASÍ COMO SUSCRIBIR TODOS LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS O PRIVADOS Y REALIZAR LOS ACTOS RELACIONADOS Y NECESARIOS PARA QUE LA SOCIEDAD SE ENCUENTRE PLENA Y SUFICIENTEMENTE REPRESENTADA EN REMATES O SUBASTAS DE BIENES MUEBLES O INMUEBLES.

1.07 ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS LABORALES ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO, ÁRBITROS TRIBUNALES ARBITRALES, LOS JUZGADOS DE PAZ O JUZGADOS DE TRABAJO, LAS SALAS LABORALES O MIXTAS Y LA CORTE SUPREMA DE LA REPÚBLICA, EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES NECESARIAS SEGÚN EL DECRETO LEGISLATIVO NO.910 Y SU REGLAMENTO DECRETO SUPREMO NO. 020- 2001-TR.

1.08 ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS LABORALES DE TODO TIPO ANTE EL MINISTERIO DE TRABAJO, EN TODAS LAS DIVISIONES E INSTANCIAS, CON TODAS LAS FACULTADES NECESARIAS Y EN FORMA ESPECIAL LAS CONTENIDAS EN: I) EL DECRETO LEGISLATIVO N° 910 Y SU REGLAMENTO, ASUMIENDO LA REPRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN TODO TIPO DE PROCEDIMIENTO REGULADO POR LA REFERIDA NORMA, EN ESPECIAL LAS DILIGENCIAS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA ANTE EL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA Y ASESORÍA DEL TRABAJADOR DE ACUERDO AL ARTÍCULO 27° DEL MENCIONADO DECRETO LEGISLATIVO, PUDIENDO PROPONER CUALQUIER FÓRMULA CONCILIATORIA, ASÍ COMO ACEPTAR AQUELLA QUE PROPONGA EL TRABAJADOR O EX TRABAJADOR II) EN LOS PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN LABORAL CON TODAS LAS FACULTADES NECESARIAS Y EN FORMA ESPECIAL LAS CONTENIDAS EN EL ARTÍCULO 17° DE LA LEY 28806, LEY GENERAL DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO, Y SU REGLAMENTO; III) EN LOS PROCEDIMIENTOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y/O DE CONCILIACIÓN, REPRESENTANDO A LA SOCIEDAD PARA REALIZAR TODOS LOS ACTOS PROCESALES PROPIAS DE AQUELLAS Y/O SUSCRIBIR CUALQUIER TIPO DE ACUERDO INDIVIDUAL CON LOS TRABAJADORES Y/O SUSCRIBIR EL CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO DE SER EL CASO, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 48° DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE RELACIONES COLECTIVAS DEL TRABAJO, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 010-2003-TR.

1.09 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS PENALES, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE DENUNCIAR, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA Y TESTIMONIALES, PUDIENDO ACUDIR A NOMBRE DE LA SOCIEDAD ANTE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, SIN LÍMITE DE FACULTADES.

1.010 INTERVENIR EN TODO PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCADO POR CUALQUIER ENTIDAD DEL SECTOR PÚBLICO O PRIVADO, TALES COMO LICITACIONES PÚBLICAS, CONCURSOS PÚBLICOS, ADJUDICACIONES DIRECTAS PÚBLICAS Y/O SELECTIVAS, ADJUDICACIONES DE MENOR CUANTÍA, ETC., PUDIENDO PARA TALES EFECTOS SUSCRIBIR TODOS LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS Y/O PRIVADOS QUE SEAN NECESARIOS Y SE RELACIONEN CON LOS MISMOS. EN TAL SENTIDO, QUEDAN FACULTADOS PARA PRESENTAR Y SUSCRIBIR LAS PROPUESTAS, SUSCRIBIR TODO TIPO DE RECURSO IMPUGNATIVO ASÍ COMO DESISTIRSE DE ELLOS, INTERVENIR EN INFORMES ORALES, Y SUSCRIBIR EL

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN)

*Recibido en el Abogado Certificado
RUC DEL CARMEN MONTOYA NAVARRO
Zona Comercial Day IX - Sede Lima*

CONTRATO CORRESPONDIENTE QUE SE DERIVE DEL PROCESO DE SELECCIÓN. ASIMISMO, PODRÁ REPRESENTAR A LA EMPRESA EN TODO PROCESO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAL QUE SE ORIGINE COMO CONSECUENCIA DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

1.011 ASIMISMO, DISPONE DE TODAS LAS FACULTADES PARA REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE CUALESQUIERA ORGANISMO, ENTIDAD Y/O DEPENDENCIA PÚBLICA Y/O CUALESQUIERA ENTIDAD PRIVADA, INCLUIDAS LAS DE REALIZACIÓN DE GESTIONES ANTE EL ORGANISMO SUPERVISOR DE CONTRATACIONES DEL ESTADO, OSCE, O AQUEL QUE LO SUSTITUYA, DIRIGIR PETICIONES A ORGANISMOS, ENTIDADES Y/O DEPENDENCIAS PÚBLICAS Y/O ENTIDADES PRIVADAS COORDINADORAS DE LAS PRE-CALIFICACIONES, PROCESOS DE SELECCIÓN, LICITACIONES, CONCURSOS; INTERPONER RECURSOS ORDINARIOS, EXTRAORDINARIOS, RECLAMACIONES, ASÍ COMO LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN Y/O, DE SER EL CASO, RECURSO DE REVISIÓN: SOLICITAR TODO TIPO DE INFORMACIÓN; SUSCRIBIR ACTAS Y CORRESPONDENCIA: SUSCRIBIR LAS OFERTAS Y EXPEDIENTES QUE SE PRESENTEN; SUSCRIBIR FORMULARIOS OFICIALES Y, EN GENERAL, HACER TODO LO NECESARIO PARA LOGRAR QUE LA EMPRESA SEA PRECALIFICADA Y OBTenga LA BUENA PRO EN TODOS LOS PROCESOS DE SELECCIÓN QUE SE PRESENTE, ANTE ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS, Y EN LAS CUALES LA EMPRESA TENGA INTERÉS EN PARTICIPAR, LO QUE INCLUYE LAS FACULTADES PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO CORRESPONDIENTE.

1.012 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO, PODER JUDICIAL, AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS POLICIALES Y MILITARES CON LAS FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 74 Y 75 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, TALES COMO PRESENTAR DEMANDAS, RECONVENCIONES, ACTUAR EN AUDIENCIAS, FORMULAR EXCEPCIONES, DAR DECLARACIÓN DE PARTE, SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES, OFRECER CONTRACAUTELA, VARIAR MEDIDAS CAUTELARES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN, ALLANARSE A LA PRETENSIÓN, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO Y SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL, ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS PENALES, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE DENUNCIAR, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL, PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA Y TESTIMONIALES, PUDIENDO ACUDIR EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD ANTE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, SIN LÍMITE DE FACULTADES.

II. FACULTADES CONTRACTUALES Y ADMINISTRATIVAS

ii.01. NEGOCIAR, CELEBRAR, SUSCRIBIR, MODIFICAR, RESCINDIR, RESOLVER, ACLARAR, RATIFICAR Y DAR POR CONCLUIDOS TODO TIPO DE CONTRATOS REFERIDOS A AERONAVES Y/O A MOTORES SUSCEPTIBLES DE SER INSTALADOS EN AERONAVES, DE FORMA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA, CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE AERONAVES Y/O MOTORES, CONTRATOS DE SUBARRENDAMIENTO DE AERONAVES Y/O MOTORES, CONTRATO DE INTERCAMBIO RECÍPROCO DE AERONAVES, CONTRATOS DE FLETAMENTO DE AERONAVES, GARANTÍA MOBILIARIA DE MOTORES, ASÍ COMO SUS RESPECTIVAS PRÓRROGAS Y ENMIENDAS O CUALQUIER OTRO TIPO DE CONTRATO O DOCUMENTO QUE SEA NECESARIO PARA PRECISAR, MODIFICAR AMPLIAR DICHS CONTRATOS. PUDIENDO SUSCRIBIR TODAS LAS MINUTAS, ESCRITURAS PÚBLICAS Y DOCUMENTOS ACLARATORIOS O RATIFICATORIOS RESPECTO DE DICHS CONTRATOS, OTORGADOS O POR OTORGARSE, Y TODA LA DOCUMENTACIÓN PÚBLICA O PRIVADA QUE SEA NECESARIA PARA SU FORMALIZACIÓN; ASÍ COMO PARA SU CORRESPONDIENTE INSCRIPCIÓN EN LOS REGISTROS PÚBLICOS DE LIMA Y CONSECUENTE COMUNICACIÓN A LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS COMPETENTES.

ii.02. SOLICITAR LA INMATRICULACIÓN DE MOTORES SUSCEPTIBLES DE SER INSTALADOS EN AERONAVES EN LOS REGISTROS PÚBLICOS DE LIMA, PUDIENDO GESTIONAR TODA LA DOCUMENTACIÓN QUE RESULTE NECESARIA PARA OBTENER DICHA INSCRIPCIÓN Y COMUNICAR ÉSTA A LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES.

Carmen Montoya Navarro
CARMEN MONTOYA NAVARRO
Certificador
Sede Lima

- ii.03. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT), A FIN DE OBTENER LA DOCUMENTACIÓN ADUANERA DE QUE RESULTARA PERTINENTE PARA OBTENER LA INMATRICULACIÓN DE MOTORES SUSCEPTIBLES DE SER INSTALADOS EN AERONAVES.
- ii.04. SUSCRIBIR LA CORRESPONDENCIA DE LA SOCIEDAD A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL, PUDIENDO USAR EL SELLO DE LA SOCIEDAD.
- ii.05. FIRMAR EN LOS EXPEDIENTES DE RECTIFICACIÓN DE MANIFIESTOS, SOLICITUDES DE TRANSBORDO, AUTOLIQUIDACIONES Y OTROS EXPEDIENTES RELACIONADOS A LA OPERATIVIDAD DE LA CARGA.
- ii.06. FIRMAR EN LAS DECLARACIONES DE MATERIAL PARA USO AERONÁUTICO DMUA,
- ii.07. RECEPCIONAR LAS IMPORTACIONES QUE SE RECIBAN EXCLUSIVAMENTE PARA SERVICIOS A BORDO, FIRMAR GUÍAS AÉREAS PARA LAS IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES DE SERVICIOS A BORDO.
- ii.08. FIRMAR DECLARACIONES SIMPLIFICADAS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN QUE SON DE EXCLUSIVIDAD SE SERVICIO ABORDO
- ii.09. FIRMAR DECLARACIONES DE SALIDA - REINGRESO, CARTAS DE REGULARIZACIÓN, DECLARACIONES JURADAS, FACTURAS EXCLUSIVAS DE SERVICIO A BORDO Y EN GENERAL CUALQUIER DOCUMENTO QUE LA AUTORIDAD ADUANERA REQUIERA.
- ii.010. PRESENTAR TODA LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LOGRAR EL DESPACHO DE LA CARGA.
- ii.011. REALIZAR EL TRASLADO DE DOCUMENTOS Y CARGA DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN.
- ii.012. CONSERVAR SIEMPRE TODA LA DOCUMENTACIÓN DE LOS DESPACHOS REALIZADOS.
- ii.013. PLANIFICAR SOLICITUDES DE ACLARACIÓN O CORRECCIÓN, Y EN GENERAL A FORMULAR RECLAMACIONES RESPECTO DE LAS LIQUIDACIONES DE COBRANZA, ASÍ COMO REALIZAR EL SEGUIMIENTO RESPECTIVO HASTA QUE ESTAS CONCLUYAN EN EL MÓDULO DOCUMENTARIO DE ADUANAS.
- ii.014. TRAMITAR O VERIFICAR LA EXISTENCIA DE LAS AUTORIZACIONES, LICENCIAS, CERTIFICADOS O PERMISOS QUE SEAN NECESARIOS EN EL CASO QUE LA CARGA MATERIA DE IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN, TRASLADOS Y SALIDAS - REINGRESO, ESTÉN SUJETAS A CUALQUIER LIMITACIÓN O RESTRICCIÓN LEGAL.
- ii.015. RECABAR AUTORIZACIÓN POR ESCRITO PARA REALIZAR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES ACTOS: A) SOLICITAR APLAZAMIENTOS Y/O FRACCIONAMIENTOS DE DEUDAS TRIBUTARIAS, INTERESES MORATORIOS, COMPENSATORIOS Y RECARGOS; B) REQUERIR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXTRAORDINARIOS POR PARTE DE ADUANAS SIENDO ESTAS SOLICITADAS PARA SU REALIZACIÓN FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, ASÍ COMO LOS SERVICIOS EXCLUSIVOS QUE SE PRESENTEN EN LA ZONA PRIMARIA O EXTENSIÓN DE LA MISMA., C) PRESENTAR LA AUTOLIQUIDACIÓN DE ADEUDOS POR TRIBUTOS, MULTAS, RECARGOS, Y OTROS CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE CARGA, D) INICIAR Y DAR SEGUIMIENTO A LOS EXPEDIENTES DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS INDEBIDOS O EN EXCESO ANTE LA INTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN ADUANERA, ASIMISMO PODRÁ INTERPONER LAS RECLAMACIONES DEL CASO., E) INICIAR Y DAR SEGUIMIENTO A LOS EXPEDIENTES QUE SE ORIGINEN EN IMPUGNACIONES DE CARGOS QUE DETERMINEN OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, EN IMPUGNACIONES PLANTEADAS CONTRA RESOLUCIONES DE LA INTENDENCIA DE FISCALIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECAUDACIÓN ADUANERA QUE HAYA DETERMINADO Y APLICADO SANCIONES Y EN INSPECCIONES Y AUDITORIAS; F) INICIAR Y DAR SEGUIMIENTO A LOS EXPEDIENTES QUE TENGAN POR OBJETO DEJAR SIN EFECTO ALGUNA DECLARACIÓN NUMERADA ANTE LA OCURRENCIA DE ALGUNO DE LOS SUPUESTOS PREVISTOS EN LA LEY

GENERAL DE ADUANAS PARA EL LEGAJAMIENTO DE DECLARACIONES, G) SOLICITAR EL ACOGIMIENTO AL PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO DE PRESENTACIÓN DEL VALOR EN ADUANA.

ii.016. LLEVAR UN REGISTRO DE LAS IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES Y DEMÁS REGÍMENES, DESTINOS Y OPERACIONES ADUANERAS.

ii.017. FIRMAR DECLARACIONES DE MATERIAL DE USO AERONÁUTICO DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN, FIRMAR NOTIFICACIONES.

ii.018. ENDOSAR GUÍAS AÉREAS.

ii.019. FIRMAR DECLARACIONES SIMPLIFICADAS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN.

ii.020. FIRMAR CARTAS DE REGULARIZACIÓN, DECLARACIONES JURADAS, FACTURAS (PARA EL ÁREA DE TEMPORALES) Y EN GENERAL CUALQUIER DOCUMENTO QUE LA AUTORIDAD ADUANERA REQUIERA.

III. DELEGAR LAS ATRIBUCIONES QUE LES SON CONFERIDAS, A TERCEROS, ASÍ COMO REVOCARLAS, TOTAL O PARCIALMENTE CON O SIN LIMITACIONES.

ASIMISMO, LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS PRECISÓ QUE LOS PODERES SE OTORGAN POR UN PERIODO DE TIEMPO DE TRES (3) AÑOS CONTADOS A PARTIR DE SU REGISTRO EN LOS REGISTROS PÚBLICOS Y VENCIENDO INDEFECTIBLEMENTE EL 2 DE NOVIEMBRE DE 2020, PUDIENDO SER RENOVADOS POR ACUERDO DE LA JUNTA.-**

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:

COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE LA JUNTA GENERAL DE FECHA 02/11/2017.

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:
NINGUNO.

III. TITULOS PENDIENTES:

| <u>N°</u> | <u>Título</u> | <u>Fecha de Presentación</u> | <u>Actos</u> |
|-----------|---------------|------------------------------|---|
| 1 | 2018-00679435 | 23/03/2018 | OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA |
| 2 | 2018-00709372 | 28/03/2018 | OTORGAMIENTO DE PODER |

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO AL TERCER PÁRRAFO DEL ART. 140° DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS SEGÚN EL CUAL LA EXISTENCIA DE TÍTULOS PENDIENTES DE INSCRIPCIÓN NO IMPIDE LA EXPEDICIÓN DE UN CERTIFICADO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL : Artículo 81 - Delimitación de la responsabilidad.- El servidor responsable que expide la publicidad formal no asume responsabilidad por los defectos o las inexactitudes de los asientos registrales, índices automatizados, y títulos pendientes que no consten en el sistema informático.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 6

Derechos Pagados S/. 50.00 Recibo: 2018-365-00011871
Total de Derechos: S/. 50.00

Verificado y expedido por ROCIO DEL CARMEN MONTOYA NAVARRO, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 16:16:39 horas del 28 de Marzo del 2018.

Rocio del Carmen Montoya Navarro
ROCIO DEL CARMEN MONTOYA NAVARRO
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Arturo Asencios Florez

De: operacionesenlinea@indecopi.gob.pe
Enviado el: miércoles, 30 de mayo de 2018 3:06 p. m.
Para: Arturo Asencios Florez
Asunto: INDECOPI - REGISTRO DOCUMENTO

Importancia: Alta

00010009

INDECOPI

ENVIO DE DOCUMENTO

REGISTRO DE DOCUMENTO SATISFACTORIO

Estimado(s/a) Sr(s/a). TRANS AMERICAN AIRLINES S.A. :

Le(s) informamos que la documentación ha sido enviada satisfactoriamente, conforme el siguiente detalle:

| | |
|-------------------------|--|
| Cantidad de Documentos: | 1 |
| Nombre(s) de Archivo(s) | 1461-17taca.pdf |
| Fecha: | 2018/05/30 |
| Hora: | 03:06:13 |
| Sede del Indecopi: | SEDE CENTRAL |
| Área: | CC2-COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 2 |
| Nro.Expediente: | 1461-2017/CC2 |

Asimismo de acuerdo al numeral 123.3 del artículo 123° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y a la Directiva N° 006-2015/TRI-INDECOPI "Reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutivos del INDECOPI", para el envío de documentos, se pueden emplear medios de transmisión de datos a distancia, para lo cual deberán presentarse físicamente los mismos, dentro del tercer día hábil en la Mesa de Partes de la oficina cuya competencia territorial corresponda conforme a la Directiva correspondiente. En el caso de los documentos dirigidos a los órganos resolutivos corresponde presentar un ejemplar impreso del acuse de recibo respectivo.

Atentamente;

Indecopi

Nota: Mensaje Automático, por favor no responder.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Telf: (511) 224-7777

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para

0044

ACTA DE INASISTENCIA

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2

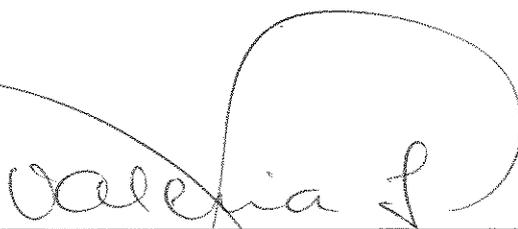
Siendo las 10:00 horas del día martes 15 de mayo de 2018 en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, a fin de llevar a cabo la presente audiencia de conciliación, se presentó como parte denunciante, la señora Carmen Aurora Aza Zúñiga identificada con DNI N° 09076293.

Se deja constancia que después de esperar por un lapso de 10 minutos a la parte denunciada, ésta no se apersonó a la presente diligencia.

Siendo las 10:27 horas, se procedió a levantar la presente acta, la cual fue leída y firmada en señal de conformidad.



Carmen Aurora Aza Zúñiga
D.N.I. N° 09076293
Denunciante



Valeria López García
Representante de la Secretaría Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 2
Sede Central

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2

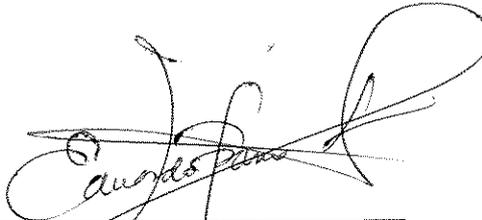
ACTA DE ASISTENCIA

En la ciudad de Lima, siendo las 10:00 horas del 19 de junio de 2018, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi, Sede Central, el señor Eduardo Franco Lescano, deja constancia que se apersonó como parte denunciante, la señora Carmen Aurora Aza Zúñiga, identificada con DNI N° 09076293, a fin de llevar a cabo la presente audiencia.

Luego de esperar a la parte denunciada, por espacio de quince (15) minutos; siendo las 10:15 horas, se procedió a levantar la presente acta, dejando constancia de la inasistencia de la parte denunciada, la cuales leída y firmada en señal de conformidad.



Carmen Aurora Aza Zúñiga
DNI N° 09076293



Eduardo Franco Lescano
Representante de la Secretaría Técnica
de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2
Sede Central

000083



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2

45
122

RESOLUCIÓN FINAL N° 1617-2018/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : CARMEN AURORA AZA ZUÑIGA (LA SEÑORA AZA)
DENUNCIADOS : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.
SUCURSAL PERU (AVIANCA)
MATERIA : TRANS AMERICAN AIRLINES S.A. (TACA)
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
DEBER DE INFORMACION
ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

Lima, 20 de julio de 2018

ANTECEDENTES

1. El 6 de diciembre de 2017, la señora Aza interpuso una denuncia en contra de Avianca¹ por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Mediante Resolución N° 1 del 15 de enero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por los señores Pérez – Gómez señalando lo siguiente:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 6 de diciembre de 2017, presentada por La señora Carmen Aurora Aza Zúñiga, en contra de Aerovías del Continente Americano S.A. de acuerdo con el siguiente detalle:

- (i) *por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
 - *no brindaría un correcto servicio post – venta, toda vez que no habría permitido la posibilidad de interponer un reclamo ante ellos, en el Aeropuerto "El Dorado"; y,*
 - *habría puesto a disposición de la denunciante un pasaje aéreo, que no habría seguido el itinerario establecido adelantándose a su hora de salida (13: 50), lo que generó la pérdida del vuelo de la denunciante."* [Sic]

3. El 24 de enero de 2018, Avianca presentó sus descargos ante los hechos denunciados indicando que la denuncia en su contra debía ser declarada

¹ RUC No 20100103657.

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1481-2017/CC2

improcedente en tanto no habría brindado el servicio de transporte aéreo a la denunciante y no sería el proveedor responsable en dicha relación de consumo. Asimismo, señaló que de acuerdo con el ticket aéreo adjuntado por la señora Aza en la denuncia, el proveedor que sería responsable del servicio aéreo brindado a la misma es Taca.

4. En dicho sentido, mediante escrito N° 4 del 26 de abril de 2018, la Secretaría Técnica resolvió incluir de oficio al presente procedimiento a Taca como co-denunciado.
5. Mediante escrito del 19 de julio de 2018, la señora Aza señaló que Avianca también resultaba pasible de ser sancionada en tanto hizo que la misma adquiriese los pasajes aéreos sin indicarle que en dicho trayecto no contaba con derecho de tráfico razón por la cual sería transportada (en dicho tramo) por Taca.

ANÁLISIS

Sobre la responsabilidad de Avianca y Taca en el presente proceso

6. En su denuncia, la señora Aza señaló que adquirió de Avianca, tres pasajes aéreos con destino a la Ciudad de Santo Domingo y con una escala en el aeropuerto "El Dorado" de la ciudad de Bogotá por la suma ascendente a US\$ 2 126,70.
7. Mediante escrito del 24 de enero de 2018, Avianca alegó que la denuncia interpuesta en su contra debía ser declarada improcedente en tanto su representada no fue el proveedor del servicio de transporte aéreo a través del cual la denunciante haría viajado desde Lima. Asimismo, señaló que su empresa no contaba con el derecho de tráfico para volar el vuelo en el que habrían sucedido los hechos materia de denuncia, ya que la empresa que contaba con el mencionado derecho fue Trans American Airlines S.A. (TACA) con R.U.C. 20348858182.
8. Al respecto, obra en el expediente, la Confirmación de compra de los tickets aéreos materia de denuncia, aportados en calidad de medios probatorios por la denunciante³, a través del cual se verifica lo siguiente:

³ Ver a fojas 9 del expediente.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2

46

103

CONFIRMACIÓN DE COMPRA de tiquete | Avianca

CONFIRMACIÓN DE COMPRA

Código de reserva: WCVCHP
 Estado del pago: Aprobado
 Número de boleto: En proceso de emisión, pronto lo notificaré en su correo electrónico.

Recuerda registrar el correo soportecompra@centrosolucionavianca.com, para evitar que se reconozca como correo no deseado.
 Para mayor información puedes consultar el estado de tu compra a través de nuestra herramienta [Estado de Boletines](#) o comunicarte con nuestro [call center](#).

SERVICIOS ADICIONALES

DETALLES DEL PASAJERO

Carmen Aurora Aza Zuniga
 Yolanda Virginia Ayulo Aza
 Pierina Alessandra Mallo Ayulo

Datos para contactarte y validar la información
 Correo electrónico: gerencia@tallasac.com
 Teléfono Residencia: 511954013510

INFORMACIÓN DEL VIAJE

De Lima a Bogotá

Trayecto: 1
 Confirmado
 sábado, 18 de noviembre de 2017

Salida:
 09:35 Lima, Perú - Jorge Chávez Internacional
 Aerolínea: TRANS AMERICAN AIRLINES AV142
 Avión: Airbus Industrie A320

Llegada:
 12:04 Bogotá, Colombia - El Dorado Internacional, I
 Operado por: TRANS AMERICAN AIRLINES
 Clase: Noche/mañana tarde que tengas que aprovechar ya.
 El precio de este boleto es cambiante.

Se requiere cambio de aeronave. Tiempo entre vuelos: 01:06:00

Trayecto: 2
 Confirmado
 sábado, 18 de noviembre de 2017

Salida:
 13:50 Bogotá, Colombia - El Dorado Internacional, I
 Aerolínea: Avianca AV250
 Avión: Airbus Industrie A320

Llegada:
 17:27 Santo Domingo, República Dominicana - Las Américas Internacional
 Operado por: Avianca
 Clase: Clase Premium LA MILA que permite 15 días de cancelación.
 El precio de este boleto es cambiante.

9. El citado medio probatorio, permite verificar que el Trayecto N° 2 que consistía en

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2

la ruta Bogotá- Santo Domingo pertenecía a la Línea Aérea Avianca y el vuelo iba ser operado por la misma.

10. En ese sentido, ha quedado acreditado que Avianca fue el proveedor que brindó el servicio aéreo correspondiente al trayecto N°2 denunciado por la señora Aza por tanto, el presunto infractor de los hechos denunciados.
11. En virtud a ello, y tal como ya ha sido desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en anteriores pronunciamientos, el artículo 127.1 de la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú establece que el transporte por vía aérea que se realiza sucesivamente por varios transportadores es considerado como una sola operación aérea, ya sea que se formalice por medio de uno o varios contratos; sin embargo, el usuario solo puede accionar contra el transportador que haya efectuado el tramo de la ruta en la cual se hubiese producido el incumplimiento, interrupción, retraso, incidente o accidente, salvo que uno de ellos hubiese asumido expresamente la responsabilidad por todo el viaje (situación que no se ha evidenciado en el presente caso).⁴
12. Bajo dicho contexto, se advierte que Avianca resulta responsable por los hechos materia de denuncia, en tanto el inconveniente respecto al incumplimiento del itinerario de vuelo programado para la ruta Bogotá – Santo Domingo y consecuente pérdida del mismo por parte de la denunciante, formaba parte de un tramo que fue operado por esta empresa, siendo materialmente imposible que Taca pudiera haber ejercido una actividad de supervisión sobre el correcto cumplimiento del ese tramo del itinerario en específico.
13. Por las consideraciones antes expuestas, esta Comisión considera que corresponde declarar improcedente la denuncia contra Taca sobre los hechos imputados referidos a que: (i) no brindaría un correcto servicio post-venta, toda vez que no habría permitido la posibilidad de interponer un reclamo ante ellos, en el Aeropuerto "El Dorado"; y, (ii) habría puesto a disposición de la denunciante un pasaje aéreo, que no habría seguido el itinerario establecido, adelantándose a su hora de salida (13:50), lo que generó la pérdida del vuelo de la denunciante.
14. No obstante, en la medida que ha quedado acreditada la presunta responsabilidad de Avianca respecto de los hechos infractores denunciados, corresponde analizar los mismos en su contra.

ANÁLISIS

Sobre la afectación al deber de idoneidad

⁴ Resolución 2968-2014/SPC-INDECOPI

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1481-2017/CC2

117
124

15. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁵.
16. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
17. La Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, define el servicio de transporte aéreo como la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación con sujeción a las frecuencias, itinerarios y horarios prefijados o informados a los consumidores, estableciendo como obligación de las aerolíneas hacer mención expresa de las condiciones del servicio al momento de la venta o en la publicidad que difunda.
- (i) Respecto a que el proveedor denunciado no brindaría un correcto servicio post – venta, toda vez que no habría permitido la posibilidad de interponer un reclamo ante ellos, en el Aeropuerto “El Dorado”
18. En su denuncia, la señora Aza señaló que el 9 de octubre de 2017, adquirió del proveedor denunciado tres pasajes aéreos con destino a la ciudad de Santo Domingo, con escala en Bogotá por la suma ascendente a US\$ 2 126,70. Asimismo, la denunciante precisó que el vuelo de salida Lima – Bogotá estuvo

⁵ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18.- Idoneidad. - Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al 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.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2

programado para las 9:35 horas con hora de llegada a las 12:44 horas al Aeropuerto "El Dorado" de Colombia y que el vuelo Bogotá – Santo Domingo partiría a las 13:50 horas.

19. Sin embargo, la señora Aza precisó que al llegar a la ciudad de Bogotá a la hora indicada fueron invitados a los salones V.I.P. de dicho aeropuerto por un lapso de 35 minutos, por lo que al llegar a la sala de embarque para el vuelo hacia Santo Domingo a la hora indicada fueron comunicados que el avión ya había partido, y que incluso contaban con la obligación de encontrarse el aeropuerto una hora antes de la partida del vuelo correspondiente. En dicho sentido, al querer presentar su reclamo en dicho aeropuerto, no existía medio alguno a través del cual pudieran proceder con lo indicado, encontrándose en total estado de indefensa.
20. Avianca no presentó descargos sobre el presente hecho imputado.
21. Al respecto, es importante tener en cuenta que, para acreditar la existencia de una afectación al deber de idoneidad, el consumidor deberá demostrar la existencia del hecho infractor, luego de lo cual corresponderá al proveedor determinar la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa, la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.
22. Asimismo, cabe destacar que los procedimientos administrativos tramitados ante la Comisión se encuentran regidos por los principios de la potestad sancionadora regulados en el artículo 246 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO), en particular, por el principio de presunción de licitud, el cual obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados. Así, ante la falta de medios probatorios que sustenten los actos administrativos que imponen sanciones a los particulares, corresponderá emitir un fallo absolutorio.
23. En términos concretos, la presunción de licitud establece que un administrado no puede ser sancionado sobre la base de una mera inferencia o de una sospecha, por más razonable y lógica que pueda ser el planteamiento legal de la autoridad.
24. En el caso en concreto, la señora Aza no ha presentado a lo largo del procedimiento –ni siquiera a nivel indiciario- medio probatorio alguno que acredite que personal del proveedor denunciado no le dio la oportunidad de presentar su reclamo por la pérdida del vuelo; sin embargo, no obra medio probatorio que permita acreditar el referido hecho infractor denunciado.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2

118
125

25. En todo caso, la señora Aza pudo haber adjuntado a su denuncia, algún video, grabación o algún otro medio probatorio de similares características que permitiese evidenciar el supuesto hecho alegado; sin embargo, no lo hizo.
26. Por las consideraciones anteriormente expuestas, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia.
- (ii) Respecto a que el proveedor denunciado habría puesto a disposición de la denunciante un pasaje aéreo, que no habría seguido el itinerario establecido adelantándose a su hora de salida (13: 50), lo cual generó la pérdida del vuelo de la denunciante
27. En principio, esta Comisión considera pertinente indicar que, un consumidor que contrata un servicio de transporte, en este caso aéreo, espera que como parte de la prestación ofrecida por el proveedor, este respete la programación de su vuelo a fin llegar a su destino en las mismas condiciones que embarco y sin afectar sus agendas -vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros-, las cuales son preparadas con base en la información de salida y llegada de los vuelos.
28. En virtud de ello, para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor, se requiere la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que, el proveedor denunciado únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no cumpla con prestar el servicio en forma idónea, es externa a su empresa.
29. En el presente caso, la señora Aza denunció que el vuelo Lima – Bogotá arribó en el Aeropuerto “El Dorado” a las 12:44 horas (hora programada) y que su vuelo hacia Santo Domingo partiría a las 13:50 horas; sin embargo, fue invitada junto a sus acompañantes a los salones V.I.P por un lapso de 35 minutos, trasladándose luego de ello a la sala de embarque del vuelo final en donde fue informada que el avión ya había partido y que incluso debían encontrarse con una hora de anticipación a fin de poder embarcarse.
30. Avianca no presentó sus descargos sobre el presente hecho imputado.
31. Al respecto, obra en el expediente el *Boarding Pass* aportado por la denunciante en calidad de medio probatorio⁶ a través del cual se visualiza lo siguiente:

⁶ Ver a fojas 16 del expediente.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2

| PASE DE ABORDAR/BOARDING PASS | | | |
|--|-----------------|--------------|--------------|
| VUELO/FLIGHT | EN SALA/AT GATE | PUERTA/GATE | ASIENTO/SEAT |
| AV250 | 12:50 | | 22A |
|  | | | |
| EN SALA/AT GATE | ASIENTO/SEAT | CABINA/CABIN | |
| 12:50 | 22A | Y | |
| NOMBRE/NAME: AZA ZUNIGA/CARMEN AURORA AV 13325071874 | | | |
| ORIGEN/FROM: BOGOTA/BOG DESTINO/TO: SANTO DOMINGO/SDO SALIDA/DEPARTURE: 13:50 | | | |
| FECHA/DATE: 19NOV RESERVA/BOOKING: P CLASE/CABIN: Y | | | |
| IDENTIFICACION/IDENTIFICATION: JK71362479192014 AGENCIA/AGENCY: WCYCNF IDENTIFICACION/IDENTIFICATION: 1K13362479192014 | | | |
| OPERADO POR/OPERATED BY: AVIANCA | | | |

32. El citado medio probatorio permite comprobar que si bien el vuelo en la ruta Bogotá – Santo Domingo el 19 de noviembre de 2017 partía a las 13:50 horas, la denunciante debía encontrarse en la sala de embarque a las 12:50 horas.
33. En ese sentido, siendo que incluso la señora Aza manifestó en su denuncia, que el vuelo Lima – Bogotá arribó a la hora programada, esto es, a las 12:44 horas, procedió a trasladarse a los salones V.I.P. del Aeropuerto “El Dorado” por un lapso de 35 minutos sin tomar en cuenta la información que fue puesta en su conocimiento por el proveedor a través del *Boarding Pass*.
34. Por tanto, esta Comisión considera que la denunciante perdió el vuelo Bogotá – Santo Domingo por su propia responsabilidad, en tanto, la escala programada solo mantenía una hora de diferencia con el siguiente vuelo, tiempo que ésta debió utilizar para trasladarse a la siguiente sala de embarque, a fin de no perder dicho vuelo.
29. En atención a ello, en la medida que ha quedado acreditado que Avianca cumplió con el itinerario contratado por la denunciante y que la pérdida del avión se debió a una causa imputable a esta última, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre la medida correctiva y el pago de costas y costos

30. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción del Código, la Comisión considera que no corresponde ordenar medidas correctivas ni el pago de las costas y costos del procedimiento.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2

49
126

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar infundado el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador contra Trans American Air Lines S.A. por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que: (i) no brindaría un correcto servicio post – venta, toda vez que no habría permitido la posibilidad de interponer un reclamo ante ellos, en el Aeropuerto “El Dorado”; y, (ii) habría puesto a disposición de la denunciante un pasaje aéreo, que no habría seguido el itinerario establecido adelantándose a su hora de salida (13:50 horas), lo que generó la pérdida del vuelo de la denunciante; en tanto ha quedado acreditado que el referido trayecto fue operado única y exclusivamente por Avianca.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Carmen Aurora Aza Zuñiga contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no le habría dado a la denunciante la oportunidad de presentar su reclamo por la pérdida del vuelo.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Carmen Aurora Aza Zuñiga contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado cumplió con el itinerario puesto en conocimiento de la denunciante y que la pérdida del avión se debió a una causa imputable a esta última.

CUARTO: Informar a las partes que en atención a que no se ha verificado la existencia de una infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, no corresponde ordenar medidas correctivas ni el pago de las costas y costos del procedimiento.

QUINTO: Informar a las partes 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 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación⁷, el cual debe ser presentado ante

⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1461-2017/CC2

dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁸, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida⁹.

Con la intervención de los Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS. Artículo 216. Recursos administrativos. - 216.1 Los recursos administrativos son:

[...]

b) Recurso de apelación

[...]

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios [...].

⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS. Artículo 220.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CARMEN AURORA AZA ZÚÑIGA
DENUNCIADAS : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA) SUCURSAL PERÚ AVIANCA PERÚ S.A.¹
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en tanto no quedó acreditado que la denunciada haya adelantado la hora programada para el vuelo con ruta Bogotá – Santo Domingo del 19 de noviembre de 2017, por lo que la pérdida del mismo se debió a una causa imputable a la denunciante.*

De otro lado, se revoca la decisión de primera instancia, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma. Ello, en tanto el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi) carece de competencia para emitir un pronunciamiento sobre el hecho materia de controversia, referido a que la denunciada no contaba con una oficina en el aeropuerto internacional “El Dorado” de la ciudad de Bogotá a fin de que la denunciante pueda interponer su reclamo.

Lima, 24 julio de 2019

ANTECEDENTES

1. El 6 de diciembre de 2017, la señora Carmen Aurora Aza Zúñiga (en adelante, la señora Aza) denunció a Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú² (en adelante, Avianca) ante la Comisión de

¹ Cabe precisar que, si bien la empresa denunciada en el presente procedimiento fue Trans American Air Líneas S.A., de la revisión de la página web de la SUNAT se verifica que ésta ha cambiado su denominación social a Avianca Perú S.A. Ver <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00AIIas>

² R.U.C. 20100129290 con domicilio fiscal ubicado en Av. Víctor Andrés Belaunde 147 int. 1403 urb. el rosario (unidad t2), Lima - San Isidro.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

0203

Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:

- (i) El 9 de octubre de 2017, adquirió tres (3) pasajes aéreos ida y vuelta con destino a la ciudad de Santo Domingo en el país de República Dominicana, previa escala en la ciudad de Bogotá (Colombia), para el día 19 de noviembre de 2017³, abonando la suma de US\$ 2 126,70;
- (ii) el vuelo arribó a la ciudad de Bogotá a las 12:44 horas y permaneció en los salones VIP del aeropuerto internacional “El Dorado” por un lapso de treinta y cinco (35) minutos, siendo que luego de ello se acercó a la zona de embarque a las 13:20 horas; no obstante, le informaron que el vuelo había partido pese a que su salida estaba programada para las 13:50 horas; no habiéndosele comunicado por algún medio que tenía que estar una (1) hora antes de la hora de partida;
- (iii) quiso formular un reclamo por el servicio brindado; sin embargo, la aerolínea no contaba con ninguna oficina en el aeropuerto internacional de Bogotá; y,
- (iv) ante la urgencia de llegar a su destino, adquirió pasajes adicionales para el día siguiente, incurriendo en gastos de alimentación, transporte y hospedaje.

2. La señora Aza solicitó en calidad de medida correctiva la devolución de la suma de US\$ 6 039,36, más los intereses legales correspondientes.

Avianca señaló en sus descargos⁴ lo siguiente:

- (i) Solicitó que se declare improcedente la denuncia en su contra, en tanto no sería el proveedor que realizó el servicio de transporte aéreo sino Avianca Perú S.A.⁵ (en adelante, Avianca Perú); además, no contaría con el derecho de tráfico para volar el vuelo materia de controversia; y,
- (ii) la señora Aza tenía pleno conocimiento que el intervalo del vuelo de conexión era de una (1) hora y diez (10) minutos; no obstante, señaló que permaneció en los salones VIP del aeropuerto internacional “El Dorado” durante treinta y cinco (35) minutos, por lo que no habría

³ En su escrito de denuncia, la señora Aza indicó que primero adquirió los pasajes aéreos para el 18 de noviembre de 2017; no obstante, por ahorro de tiempo, de gastos y mayor comodidad, acordó con la aerolínea que el vuelo finalmente se diera el 19 de noviembre de 2017.

⁴ Complementado con escrito del 20 de julio de 2018.

⁵ R.U.C. 20348858182 con domicilio fiscal ubicado en Av. Víctor Andrés Belaunde 147 int. 1403 urb. El rosario (unidad t2), Lima - San Isidro.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

0204

actuado con la debida diligencia para llegar a la zona de embarque a la hora programada en su "pase a abordar", por lo que la pérdida del vuelo se debió a su tardanza.

4. El 22 de febrero de 2018, la señora Aza absolvió el escrito de descargos de Avianca, indicando que sí existía la relación de consumo con dicho proveedor, en tanto se acreditaba con los medios probatorios presentados y porque desarrollaba en el mercado nacional la venta de pasajes aéreos *on-line*. Asimismo, indicó que también se vulneró su derecho a obtener información relevante para efectuar una decisión adecuada de consumo, en tanto no le comunicó sobre la imposibilidad legal de prestarle de manera directa el servicio de transporte aéreo.
5. Mediante Resolución 4 del 26 de abril de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) dispuso la inclusión de oficio de Avianca Perú al procedimiento como denunciada; siendo que, mediante escrito del 31 de mayo de 2018, presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) La señora Aza no habría presentado medio de prueba alguno que acredite que su personal en el aeropuerto internacional de la ciudad de Bogotá no le habría permitido interponer su reclamo;
 - (ii) en el "pase a abordar" se podía observar que la denunciante fue debidamente informada de la hora en que debía de encontrarse en la sala de embarque (12:44 horas) y de la hora de salida del vuelo hacia la ciudad de Santo Domingo (13:50); por lo que, al permanecer en los salones VIP del aeropuerto internacional "El Dorado" por treinta y cinco (35) minutos, se acreditaba que no habría actuado con la debida diligencia; y,
 - (iii) la denunciante no acreditó que llegó a una hora prudente a la puerta de embarque, por lo que la pérdida del vuelo se habría debido a su tardanza.
6. Mediante Resolución 1617-2018/CC2 del 20 de julio de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

Cabe señalar que Avianca no presentó sus descargos respecto del hecho referido a que en el aeropuerto internacional "El Dorado" de la ciudad de Bogotá no contaba con ninguna oficina para interponer su reclamo.

Al respecto, corresponde indicar que, mediante escrito del 19 de julio de 2018, reiteró los mismos alegatos, y solicitó de manera expresa que se amplíe su denuncia contra Avianca en el extremo referido a no brindar información relevante al momento de entablar la relación de consumo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

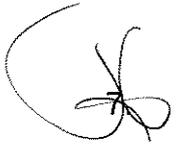
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

0205

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

- (i) Declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia interpuesta contra Avianca Perú, respecto de los hechos imputados referidos a que: (a) habría adelantado la hora programada para el vuelo con ruta Bogotá – Santo Domingo, por lo que la pérdida del mismo se debió a una causa imputable a la denunciante; y, (b) no contaría con una oficina en el aeropuerto internacional de la ciudad de Bogotá a fin de que la denunciante pueda interponer su reclamo. Ello, en tanto quedó acreditado que fue no el proveedor que realizó el vuelo con ruta Bogotá – Santo Domingo;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que cumplió con el itinerario puesto en conocimiento de la denunciante y que la pérdida del avión se debió a una causa imputable a ésta última; y,
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que no le dio oportunidad de presentar su reclamo por la pérdida del vuelo.

 El 7 de setiembre de 2018, la señora Aza apeló la Resolución 1617-2018/CC22018, señalando lo siguiente:

- (i) La resolución apelada no se encontraría debidamente motivada, vulnerándose con ello el principio del debido procedimiento, en tanto no se realizó una adecuada valoración de los medios probatorios presentados;
- (ii) la Comisión no se habría pronunciado respecto a la obligación de Avianca de brindar información relevante a fin de tomar una decisión adecuada de consumo, en tanto no le comunicó sobre la imposibilidad legal de prestarle de manera directa el servicio de transporte aéreo;
- (iii) si bien era cierto que en el “pase a abordar” indicaba que tenía que estar en la sala de embarque a las 12:50 horas; no se podía desconocer que el desembarque del primer vuelo tomó aproximadamente entre diez (10) a veinte (20) minutos, por lo que resultaría imposible de estar con una (1) hora de anticipación en dicha área; además, no existiría alguna norma legal que establezca dicho plazo de anticipación;
- (iv) el vuelo arribó a la ciudad de Bogotá a las 12:44 horas y permaneció en los salones VIP del aeropuerto internacional “El Dorado” por un lapso de treinta y cinco (35) minutos, acercándose a la zona de embarque a las 13:20 horas; no obstante, le informaron que el vuelo había partido pese a que su salida estaba programada para las 13:50 horas; no habiéndosele comunicado por ningún medio la reprogramación de su



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0206
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

- vuelo;
- (v) en el aeropuerto internacional de la ciudad de Bogotá, Avianca no contaría con ninguna oficina para interponer su reclamo o pueda encontrar solución a su problema; y,
 - (vi) el razonamiento de la Comisión resultaría incongruente, en tanto le trasladaba la carga de probar la infracción referida a que Avianca no contaban con una oficina en el aeropuerto internacional "El Dorado" en la ciudad de Bogotá para poder interponer su reclamo, pese a que sería un hecho negativo que correspondía ser acreditado por la aerolínea.
8. El 11 de febrero de 2019, la señora Aza presentó un escrito a fin de que se tome en cuenta para resolver la controversia, reiterando sus alegatos formulados en su denuncia, así como en su recurso de apelación.
9. El 10 de abril de 2019, Avianca presentó un escrito reiterando los alegatos presentados y solicitando se confirme la resolución de primera instancia en todos sus extremos.
10. El 27 de junio de 2019, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, efectuó un requerimiento a Avianca con el fin de que presente la información y documentación que acredite la hora de salida del vuelo AV250 con ruta Bogotá – Santo Domingo del 19 de noviembre de 2017, conforme a lo establecido en el pasaje aéreo contrato por la señora Aza; no obstante, la denunciada no cumplió con lo requerido.

ANÁLISIS

Cuestiones Previas:

(i) Sobre los extremos consentidos

Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 1617-2018/CC2, se limitará a los extremos impugnados por la señora Aza (extremos que se declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca) en su recurso de apelación.

12. En tal sentido, considerando que la señora Aza no apeló en su oportunidad la Resolución 1617-2018/CC2, en el extremo que se declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta contra Avianca Perú, se deja constancia que dicho extremo ha quedado consentido.

(ii) Sobre la supuesta falta de motivación de la resolución venida en grado y vulneración al debido procedimiento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

13. En su recurso de apelación, la señora Aza indicó que la resolución apelada no se encontraría debidamente motivada, por lo que se habría vulnerado el principio del debido procedimiento, en tanto no se habría realizado una adecuada valoración de los medios probatorios presentados.
14. Respecto a dicho alegato y, contrariamente a lo alegado por la denunciada, de la lectura de la resolución venida en grado y sin que necesariamente este Colegiado comparta los argumentos de fondo desarrollados por la Comisión, se aprecia que dicho órgano funcional analizó los argumentos y valoró los medios probatorios presentados por la administrada, basando su decisión en los mismos y en las normas correspondientes⁸.
15. Por otro lado, la Sala ha verificado que, en el transcurso del procedimiento, la señora Aza, así como Avianca han tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, plantear su posición respecto de los hechos materia de denuncia y presentar los medios probatorios que consideren necesarios, por lo que no se evidencia una vulneración al debido procedimiento.
16. En virtud a lo anteriormente expuesto, esta Sala considera que corresponde desestimar el alegato formulado por la señora Aza en dicho extremo, toda vez que la Resolución 1617-2018/CC2 no contiene ningún vicio en la motivación que afecte su validez.

(iii) Sobre la ampliación de denuncia de la señora Aza

17. En su recurso de apelación, la señora Aza señaló que la Comisión no se habría pronunciado respecto a la obligación de Avianca de brindar información relevante a fin de tomar una decisión adecuada de consumo, en tanto no se le habría comunicado sobre la imposibilidad legal de prestarle de manera directa el servicio de transporte aéreo.
18. De la revisión de los actuados se aprecia que la Comisión mediante Resolución 1 del 15 de enero de 2018, admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Aza⁹.

⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo. 6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

⁹ En fojas 25 a 31 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

0208

19. Sobre el particular, este Colegiado considera conveniente manifestar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 428° del Código Procesal Civil¹⁰, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, la oportunidad para solicitar la ampliación de una denuncia se extiende hasta antes de la notificación de la imputación de cargos; siendo que luego de ello no resulta factible cuestionar hechos distintos a los que fueron materia de denuncia.
20. En ese sentido, si bien el órgano de primera instancia no se pronunció sobre el hecho denunciado por la señora Aza referido a la infracción del deber de información que habría cometido Avianca, lo cierto es que el cuestionamiento planteado por la señora Aza fue realizado recién mediante sus escritos del 22 de febrero y 19 de julio de 2018, es decir, de manera posterior a la imputación de cargos e incluso a la presentación de los descargos por parte de la denunciada¹¹, por lo cual, no corresponde a este Colegiado emitir pronunciamiento alguno sobre éste último hecho, por lo que corresponde desestimar dicho alegato.

Sobre el deber de idoneidad

21. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹².

¹⁰ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428°.- **Modificación y ampliación de la demanda.** - El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada.

Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. Iguales derechos de modificación y ampliación tienen el demandado que formula reconvencción.

¹¹ Cabe señalar que Avianca presentó sus descargos el 24 de enero de 2018 y complementado el 20 de julio de 2018.

¹² LEY 29571. MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 18°. **Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0209
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

22. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
23. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad¹³. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
24. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 173° del TUO de Ley del Procedimiento Administrativo General señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados¹⁴, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento¹⁵, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo¹⁶.


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.

LEY 29571. MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR 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 un hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...).

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL,** aprobado por el **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.** Artículo 173°. - Carga de la prueba. - (...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

¹⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

(i) Respecto a la pérdida del vuelo con ruta Bogotá – Santo Domingo

25. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código en este extremo, en tanto quedó acreditado que cumplió con el itinerario puesto en conocimiento de la denunciante y que la pérdida del avión se debió a una causa imputable a ésta última.

26. En su apelación, la señora Aza señaló que si bien era cierto que en el "pase a abordar" indicaba que tenía que estar en la sala de embarque a las 12:50 horas; no se podía desconocer que el desembarque del primer vuelo tomó aproximadamente entre diez (10) a veinte (20) minutos, por lo que resultaría imposible de estar con una (1) hora de anticipación en dicha área y que no existiría ninguna norma legal que establezca dicho plazo de anticipación; además, no le comunicaron por ningún medio la reprogramación de su vuelo.

27. Obra en el expediente, copia de la consulta del estado del boleto de avión de la señora Aza¹⁷, en donde se verifica que el vuelo estaba programado para el 19 de noviembre de 2017, el cual contaba con una (1) escala conforme a lo siguiente:

- (i) Trayecto 1 desde Lima – Bogotá, arribando a dicha ciudad a las 12:44 horas; y,
- (ii) Trayecto 2 desde Bogotá – Santo Domingo, cuya hora de salida estaba programada para las 13:50 horas, teniendo una parada entre ambos vuelos de una (1) hora y seis (6) minutos.

28. De otro lado, obra en el expediente el "pase a abordar" del vuelo con ruta Bogotá – Santo Domingo del 19 de noviembre de 2017 programado para las 13:50 horas, presentado por la denunciante¹⁸, en el cual se señala que la hora en que debía de estar la señora Aza en la sala de embarque era a las 12:50 horas, conforme se advierte a continuación:

¹⁷ En fojas 12 a 15 del expediente.

¹⁸ En la foja 16 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

| | | | | | |
|---------------------------------|--|--------------------------|--|--|--------------|
| PASE DE ABORDAR/BOARDING PASS | | EN SALA/AT GATE | | PUERTA/GATE | ASIENTO/SEAT |
| VUELO/FLIGHT | | 12:50 | | | 22A |
| AV250 | | | | | |
| INFORME/NAME | | AZA ZUNIGA/CARMEN AURORA | | AV 13325071874 | |
| ORIGEN/FROM | | BOGOTA/BOG | | FECHA/DATE | |
| DESTINO/TO | | SANTO DOMINGO/SDQ | | 19NOV | |
| SALIDA/DEPARTURE | | 13:50 | | RESERVA/BOOKING | |
| | | | | P | |
| | | | | CABINA/CABIN | |
| | | | | Y | |
| TK11342479192014 | | | | AZA ZUNIGA/ CARMEN AURORA AV 13325071874 | |
| | | | | AV250 19NOV | |
| | | | | BOGOTA/BOG | |
| | | | | SANTO DOMINGO/SDQ | |
| | | | | SECUENCIA/SEQUENCE | |
| | | | | 49 | |
| | | | | AGENT ID | |
| | | | | 06290C | |
| | | | | GRUPO/GROUP | |
| | | | | C | |
| | | | | WCYCNF | |
| | | | | TK11342479192014 | |
| OPERADO POR/OPERATED BY AVIANCA | | | | | |

29. De la valoración conjunta de los medios probatorios señalados anteriormente, esta Sala puede afirmar que, de acuerdo al "pase a abordar", la señora Aza debía de encontrarse en la sala de embarque a las 12:50 horas del 19 de noviembre de 2017, para proceder a tomar el vuelo con destino a la ciudad de Santo Domingo programado para las 13:50 horas; no obstante, tal como ha sido señalado por la propia señora Aza en su denuncia, así como en su recurso de apelación, esta se apersonó a dicha área a las 13:20 horas, con lo cual, a criterio de este Colegiado, no se advierte una transgresión a las normas de protección al consumidor al perder el vuelo contratado con Avianca, si no, por el contrario, un actuar poco diligente de la consumidora, en tanto no se apersonó a la zona de embarque en la hora establecida por la aerolínea.

30. Si bien la señora Aza alegó que resultaría imposible estar con una (1) hora de anticipación en la sala de embarque, en tanto el desembarco del primer vuelo tomó entre diez (10) a veinte (20) minutos y que no existiría norma legal que establezca dicho plazo de antelación; cabe señalar que, la denunciante no ha presentado algún medio de prueba que acredite lo alegado, es decir, que mostró su disconformidad con lo presuntamente ocurrido, por lo que ello constituye una declaración de parte sin sustento probatorio.

31. Por otro lado, la señora Aza indicó que el personal del aeropuerto internacional en la ciudad de Bogotá la habría invitado a los salones VIP de dicho establecimiento, permaneciendo por un lapso aproximado de treinta y cinco (35) minutos, por lo que se evidencia que fue responsabilidad de la denunciante el no poder estar en la sala de embarque a la hora indicada en el "pase a abordar", por lo que corresponde desestimar dicho alegato.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

32. Finalmente, respecto al alegato de la denunciante, referido a que se habría acercado a las 13:20 horas y que le informaron que el vuelo había partido pese a que su salida estaba programada para las 13:50 horas, no habiéndosele comunicado por ningún medio la reprogramación de su vuelo; cabe señalar que, la denunciante tampoco ha aportado medio probatorio alguno que acredite, de manera fehaciente, que estuvo a las 13:20 horas en la sala de embarque y que en dicho momento le hayan informado que el vuelo con destino a la ciudad de Santo Domingo partió antes de la hora programada en el pasaje aéreo contratado, por lo que corresponde desestimar dicho alegato.
33. Por las consideraciones antes expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que la denunciada haya adelantado la hora programada para el vuelo con ruta Bogotá – Santo Domingo, por lo que la pérdida del mismo se debió a una causa imputable a la denunciante.
- (ii) Respecto a la imposibilidad de que la denunciante pueda interponer un reclamo en el aeropuerto internacional "El Dorado" de la ciudad de Bogotá
34. El límite impuesto por el Principio de Legalidad¹⁹ al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas estén previstas en la ley. En esa línea, el artículo 72°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General²⁰, establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan.
35. Asimismo, el artículo 2° literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de

¹⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

²⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 72°.- Fuente de Competencia Administrativa.

72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo²¹. Asimismo, el artículo 30° de dicha norma establece que el Indecopi tiene competencia primaria y exclusiva en los casos antes mencionados, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario.

36. En concordancia con ello, el artículo 105° del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores, competencia que solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
37. En ese sentido, de la normativa citada anteriormente, se desprende que el Indecopi es la autoridad nacional competente para conocer y pronunciarse sobre las presuntas infracciones cometidas por los proveedores en el marco de una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta y que se hayan celebrado en territorio nacional o cuando sus efectos se produzcan en éste²².
38. De otro lado, el artículo 55° de la Constitución Política del Perú, establece que los tratados celebrados por el Estado y en vigor forma parte del derecho nacional.
39. Así, entre los tratados celebrados por el Estado, tenemos la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones, que establece los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular de los países miembros²³.

DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 2°.- Funciones del Indecopi.

a. El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

²² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR ARTÍCULO III.- Ámbito de aplicación.

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste. (...)

²³ Entre ellos se encuentran Perú y Colombia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

40. Dentro de dicha normativa se contempla el Capítulo VII referido al sistema de atención a usuarios, en cuyos artículos 22° y 23° se establece lo siguiente:

SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

Artículo 22.- Sistema de Atención al Usuario.- Todos los transportistas aéreos deberán disponer de un Sistema de Atención al Usuario a través del cual deberán recibir y atender, de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible.

Artículo 23.- Atención al Usuario en el aeropuerto.- En relación con la calidad total del servicio al cliente, la autoridad nacional competente debe establecer oficinas de Atención al Usuario en los aeropuertos internacionales, a través de las cuales deberán recibir y atender de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo orientación, asesoría y solución inmediata de acuerdo a las circunstancias o en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible.

(Subrayado y resaltado nuestro)

41. De la normativa señalada anteriormente, esta Sala puede afirmar que, si bien todos los transportistas que brinden servicios de transporte aéreo deben contar con un sistema para la atención de los reclamos, quejas o sugerencias de los usuarios, lo cierto es que, se establece específicamente que, para los casos en que los consumidores que se encuentren en aeropuertos internacionales y quieran manifestar alguna disconformidad con el servicio aéreo brindado, será la autoridad nacional competente del Estado en donde se encuentra ubicado el aeropuerto internacional, la encargada de establecer oficinas de atención al usuario para recibir y atender el malestar del pasajero ante la falta de idoneidad del servicio aéreo prestado.
42. En el presente caso, la señora Aza denunció a Avianca, dado que, ante la pérdida del vuelo con ruta Bogotá–Santo Domingo del 19 de noviembre de 2017, quiso formular un reclamo por el incumplimiento del servicio brindado; sin embargo, la aerolínea no contaba con ninguna oficina en el aeropuerto internacional "El Dorado" de la ciudad de Bogotá.
43. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en este extremo, en tanto no quedó acreditado que la denunciada no le dio oportunidad a la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

0215

denunciante de presentar su reclamo en el aeropuerto internacional de la ciudad de Bogotá por la pérdida del vuelo del 19 de noviembre de 2017.

44. En su apelación, la señora Aza señaló que, en el aeropuerto internacional "El Dorado" de la ciudad de Bogotá, Avianca no contaría con oficina alguna para interponer su reclamo o pueda encontrar solución a su problema y que el razonamiento de la Comisión resultaría incongruente, en tanto le trasladaba la carga de probar la infracción, pese a que sería un hecho negativo que correspondía ser acreditado por la aerolínea.
45. Sobre el particular y en contraste con los fundamentos señalados por la Comisión que motivaron a declarar infundada la denuncia, este Colegiado considera que el Indecopi no resultaba competente para conocer el hecho materia de denuncia, en tanto éste estaba referido a que Avianca no contaría con una oficina en el aeropuerto internacional de la ciudad de Bogotá para que la señora Aza puede interponer su reclamo.
46. En efecto, tanto en su escrito de denuncia, así como del recurso de apelación presentado por la señora Aza, la denunciante indicó expresamente que, ante la pérdida del vuelo con ruta Bogotá–Santo Domingo del 19 de noviembre de 2017, quiso formular un reclamo por el incumplimiento del servicio brindado; sin embargo, la aerolínea no contaba con ninguna oficina en el aeropuerto internacional "El Dorado" de la ciudad Bogotá²⁴; sin embargo, conforme a la normativa señalada precedentemente, al tratarse de una presunta infracción incurrida en un aeropuerto internacional, consistente en el incumplimiento de no contar con una oficina de Atención al Usuario²⁵, es la autoridad nacional competente del país de Colombia la encargada de verificar y/o fiscalizar que en el citado aeropuerto cuente con la citada oficina en su aeropuerto internacional, a efectos de recibir y a atender el reclamo formulado por los consumidores, en este caso, la denunciante.
47. Incluso, esta Sala ha podido verificar que en la página web del aeropuerto internacional "El Dorado" de la ciudad de Bogotá del país de Colombia²⁶, ésta cuenta con un enlace denominado "*Formulario felicitaciones, peticiones y reclamos*" que permite a los consumidores de los vuelos internacionales interponer cualquier reclamo, queja o sugerencia respecto de la prestación

²⁴ En fojas 5 y 132 del expediente.

²⁵ Cabe señalar que, si bien en diversos pronunciamientos, la Sala halló responsable a las empresas de transporte aéreo por la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo referidos a vuelos internacionales, lo cierto es que, a diferencia del presente caso, dicho criterio versaba sobre la demora en la entrega o la pérdida del equipaje de los usuarios del servicio de transporte aéreo.

²⁶ Ver <https://eldorado.aero/pqrs/web/es/>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

0216

de los servicios prestados por las aerolíneas que aterrizan y despegan en dicho establecimiento, por lo que la señora Aza pudo interponer su reclamo mediante dicho medio.

48. Asimismo, corresponde señalar que, si bien la señora Aza habría advertido que Avianca no contaba con una oficina en el aeropuerto internacional "El Dorado" de la ciudad de Bogotá con el fin de interponer su reclamo por el presunto incumplimiento del itinerario del vuelo realizado el 19 de noviembre de 2017, ésta contaba con otros medios alternativos para interponer su reclamo a Avianca tales como vía web, a través del Libro de Reclamaciones virtual o en su defecto de forma presencial en las oficinas de la denunciada en la ciudad de Lima, una vez retornado de su vuelo a la ciudad de Santo Domingo.
49. Por los fundamentos antes expuestos, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, en tanto el Indecopi carece de competencia para emitir un pronunciamiento sobre el hecho materia de controversia, referido a que la denunciada no contaba con una oficina en el aeropuerto internacional "El Dorado" de la ciudad de Bogotá a fin de que la denunciante pueda interponer su reclamo.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1617-2018/CC2 del 20 de julio de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Carmen Aurora Aza Zúñiga contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en tanto no quedó acreditado que la denunciada haya adelantado la hora programada para el vuelo con ruta Bogotá – Santo Domingo, por lo que la pérdida del mismo se debió a una causa imputable a la denunciante.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 1617-2018/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Carmen Aurora Aza Zúñiga contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma. Ello, en tanto el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi) carece de competencia para emitir un pronunciamiento sobre el hecho



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0217

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2021-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1461-2017/CC2

materia de controversia, referido a que la denunciada no contaba con una oficina en el aeropuerto internacional "El Dorado" de la ciudad de Bogotá a fin de que la denunciante pueda interponer su reclamo.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Paolo Del Águila Ruiz de Somocurcio y Alberto Villanueva Eslava.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente