



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 924-2019/PS1**

**PRESENTADO POR
ANGELICA GUADALUPE LUDEÑA CHACON**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

LIMA – PERÚ

2021



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/>



Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 924-2019/PS1

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD : INDECOPI

DENUNCIANTE : RICARDO JESUS GRADOS FLORES
IVONNE JEANETTE ROSSEL ROMAÑA

DENUNCIADO : LATAM AIRLINES GROUP S.A. (LATAM)
LATAM AIRLINES PERÚ S.A. (LAN)

BACHILLER : ANGELICA GUADALUPE LUDEÑA CHACON

CÓDIGO : 2012129070

LIMA – PERÚ

2021

El presente informe jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador ante el Indecopi, por presunta infracción al deber de idoneidad regulado en el Código de Protección y defensa del Consumidor. La denuncia fue interpuesta por los señores Ricardo Jesús Grados Flores e Ivonne Jeanette Rossel Romaña contra las aerolíneas Latam Airlines Group S.A. (LATAM) y Latam Airlines Perú S.A. (LAN) ante la Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 (ORPS1) del INDECOPI. Los denunciante manifiestan que la aerolínea Latam no habría cumplido con brindar el servicio de acuerdo con las condiciones contratadas (vuelo de retorno: Los Ángeles – Ciudad de México), ni habría brindado las alternativas de protección ante la modificación del vuelo y de manera injustificada amplió el plazo para dar respuesta al reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones con fecha 04 de junio de 2019. En ese sentido, Latam formula allanamiento al amparo del artículo 122° de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, respecto de los cargos imputados. Asimismo, solicita al ORPS1 se califique la infracción como leve y se le imponga una amonestación. Además, propone como acuerdo conciliatorio la entrega de un travel voucher para canjear en servicios por la suma de US\$ 500.00 o en efectivo la suma de US\$ 250.00. En cambio, la aerolínea Lan solicita que se declare improcedente la denuncia por falta de legitimidad para obrar pasiva. La ORPS1 resolvió sancionar a Latam con una amonestación por la infracción al artículo 19° y 24° del Código en virtud al allanamiento formulado. Asimismo, ordena a Latam en calidad de medida correctiva cumpla con reembolsar los gastos incurridos por los interesados por concepto de alimentación, previa presentación de los sustentos correspondientes, que deberán ser de fecha 23 o 24 de mayo y encontrarse a nombre de cualquiera de los interesados y a su vez, condenar a Latam al pago de costas del procedimiento y disponer la inscripción de Latam en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi, por último, declara Improcedente la denuncia formulada contra Lan al haberse determinado la falta de legitimidad de obrar pasiva. La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, ante el recurso de apelación presentado por los denunciante resolvió declarar Improcedente en el extremo referido a la declaratoria de responsabilidad a Latam por infracción al artículo 24° del Código, en tanto no se advirtió el agravio que dicho pronunciamiento les causó. Además, declaró Improcedente la denuncia en el extremo que apeló la amonestación impuesta por el ORPS1, en tanto no se encuentran legitimados para cuestionarla, finalmente decide revocar en el extremo que ordenó medida correctiva y reformándola, ordena cumpla con reembolsar los gastos de alimentación en los que incurrieron los denunciante ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima, previa presentación de los sustentos correspondientes. En vista que exigir que los comprobantes de pago consignen alguno de los nombres, dado el tipo de transacciones que se realizan en dicho contexto, no resulta coherente, por lo cual no debe ser un requisito a fin de acreditar los gastos en los que incurrieron los interesados.

ÍNDICE

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO..... | 3 |
| II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE..... | 13 |
| III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS..... | 20 |
| IV. CONCLUSIONES..... | 25 |
| V. BIBLIOGRAFÍA..... | 26 |
| VI. ANEXOS..... | 27 |

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

1.1. DENUNCIA

Con fecha 1 de agosto de 2019, el señor Rodolfo Jesús Flores Grados y esposa (en adelante, los denunciantes), presentan su denuncia administrativa ante la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi) contra la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL DEL PERÚ (en adelante, LATAM), por las siguientes presuntas infracciones:

- Infracción al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, CPDC), en relación con el deber de otorgamiento de información relevante.
- Infracción al artículo 18 y 19 del CPDC, en relación con el deber de Idoneidad en la prestación de servicio.
- Infracción al artículo 24 del CPDC, en relación con el deber del servicio de atención de reclamos.

Asimismo, con fecha 1 de agosto de 2019, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el ORPS), solicitó a los denunciantes cumplan con precisar las presuntas infracciones cometidas por el proveedor, así como con el pago de la tasa administrativa y la acreditación del vínculo conyugal y el vínculo con sus menores hijas.

Fundamentos de hecho de la denuncia:

- Con fecha 19 de julio de 2018, los denunciantes adquirieron cuatro (4) pasajes aéreos ida y vuelta a través de la página web de la empresa LATAM con ruta de partida (directo) Lima – Los Ángeles y retorno (con escala) Los Ángeles – Ciudad de México – Lima, programando como fecha de partida día 15 de mayo de 2019 y retorno el 23 de mayo de 2019. Los pasajes se compraron a nombre del Sr. Flores, su esposa y dos hijas de seis (6) años.
- Con fecha 22 de mayo de 2019, los denunciantes intentaron realizar el “*check in*” en la página web de LATAM para su viaje de retorno sin éxito alguno. Frente a ello, ingresaron a la página web de ALASKA AIRLINES (aerolínea que realizaría el primer tramo de retorno: Los Ángeles – Ciudad de México, de acuerdo con el boleto emitido

por LATAM) para realizar el “*check in*” correspondiente, sin embargo, no encontraron información alguna de la reserva de su vuelo.

- Con fecha 23 de mayo del 2019, los denunciantes se apersonaron al aeropuerto de Los Ángeles con sus menores hijas para indagar en el *counter* de la aerolínea ALASKA AIRLINES la reserva de su vuelo, indicando esta aerolínea no contar con ninguna reserva e, incluso, indicaron no realizar vuelos hacia la Ciudad de México desde hacía tres (3) meses, lo que había sido comunicado a LATAM en reiteradas oportunidades, derivándolos al *counter* de LATAM para efectuar el reclamo correspondiente.
- Que, los denunciantes se apersonaron al *counter* de LATAM; sin embargo, al no encontrar a personal alguno, procedieron a comunicarse telefónicamente con la central de servicio al cliente, donde además de brindarle una atención inadecuada, se le indicó que a modo de “favor” y de “manera excepcional” se le buscaría un vuelo para ellos y sus menores hijas.
- Que, en efecto, después de diez (10) horas de haberse apersonado los denunciantes al aeropuerto de Los Ángeles, LATAM programó su vuelo desde Los Ángeles hacia la ciudad de Santiago de Chile, vuelo que llegaría a las 05:20 horas del día 24 de mayo de 2019, y después de tres (3) horas, los denunciantes debían abordar otro vuelo de Santiago de Chile a Lima. No obstante, durante la espera de la reprogramación de los vuelos, LATAM no asumió ningún gasto de alimentación u otro tipo de los denunciantes.
- Que, la reprogramación de vuelos tuvo como consecuencia el retraso de un día en relación con el vuelo previsto primigeniamente, perjudicando los compromisos laborales de los denunciantes, así como las clases escolares de sus menores hijas. Por ello, con fecha 4 de junio de 2019, los denunciantes interpusieron su reclamo contra LATAM mediante la página web, recibiendo un correo electrónico con fecha 4 de julio de 2019, esto es, un (1) mes después, de parte de LATAM indicando que, por la complejidad del reclamo, LATAM requería de un plazo adicional para realizar la investigación exhaustiva del caso.
- Con fecha 10 de julio de 2019, LATAM remitió una respuesta final a los denunciantes, indicando que “lamentaba los inconvenientes” y que “tomaría las medidas correctivas pertinentes con el área encargada”, manifestando que “por motivos operacionales no pudieron cumplir con el itinerario establecido”.

Fundamentos de derecho de la denuncia:

- Artículo 2 del CPDC, el cual establece que: “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”.
- Artículo 18 del CPDC, el cual establece: “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 (...)”.
- Artículo 24 del CPDC, el cual establece: “(...) los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo Código de Protección y Defensa del Consumidor justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.”

Medios Probatorios:

- Tickets electrónicos adquiridos el 19 de julio de 2018.
- Reclamo presentado el día 4 de junio de 2019.
- Primera respuesta de LATAM de fecha 4 de julio de 2019.
- Respuesta final de LATAM de fecha 10 de julio de 2019.
- Acta de matrimonio.
- DNI de las menores hijas.

1.2. RESOLUCIÓN DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Mediante Resolución N° 01 de fecha 27 de agosto de 2019, el ORPS resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador (PAS) contra LATAM por la comisión de las siguientes presuntas infracciones:

- Infracción al artículo 19 del CPDC.- Por no haber cumplido con brindar el servicio de transporte aéreo en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima, de acuerdo a lo contratado, y por no haber cumplido con brindar las medidas de protección correspondientes ante el cambio del servicio de transporte aéreo contratado.
- Infracción al artículo 24 del CPDC.- Por ampliar injustificadamente el plazo para dar respuesta al reclamo presentado por los denunciantes en el Libro de Reclamaciones el 4 de junio de 2019.

Fundamentos del inicio del PAS:

- De la revisión del relato de los hechos se aprecia que LATAM no habría cumplido con brindar el servicio de acuerdo con las condiciones contratadas, en tanto no pudieron abordar el vuelo en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México.
- Corresponde imputar como presunta infracción al deber de idoneidad el hecho de que LATAM no haya brindado medidas de protección a los interesados en atención al cumplimiento del servicio de transporte aéreo contratado.
- Corresponde incluir de oficio a Latam Airlines Perú S.A. (en adelante, LAN) a fin de evaluar su presunta responsabilidad, en la medida que dicha aerolínea era operadora de uno de los vuelos de retorno, y no se ha podido determinar cuál de las dos aerolíneas (LATAM y LAN) sería la responsable de los hechos denunciados.

Medios Probatorios:

- Tickets electrónicos adquiridos el 19 de julio de 2018.
- Reclamo presentado el día 4 de junio de 2019.
- Primera respuesta de LATAM de fecha 4 de julio de 2019.
- Respuesta final de LATAM de fecha 10 de julio de 2019.

Base legal:

- Artículos 19, 24, 105, 110, 114, 124 y 125 del CPDC.
- Artículo 1 de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 106-2014-INDECOPI/COD, Aprueban División Temática de la Competencia Resolutiva de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.
- Numeral 3 del artículo 86 y numeral 4 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).
- Artículo 3.5 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor.

1.3. DESCARGOS AL INICIO PAS

Mediante escrito de fecha 9 de septiembre de 2019, LAN formula descargos contra la Resolución N° 01 del ORPS que inició el PAS.

Mediante escrito de fecha 9 de septiembre de 2019, LATAM formula descargos contra la Resolución N° 01 del ORPS que inició el PAS.

Fundamentos de los descargos al PAS de LAN:

- Se puede apreciar claramente que el vuelo cuya ruta fue modificada (Los Ángeles – Ciudad de México) y que generó como consecuencia la modificación de la siguiente ruta, iba a ser operado por ALASKA AIRLINES y el boleto aéreo fue emitido por LATAM.
- Se aprecia que LAN no ha intervenido directa ni indirectamente en los hechos denunciados, por tanto, carece de todo sentido que se le incluya de oficio por una relación contractual de la cual no es parte y por el tramo modificado que no iba a operar, pues ello transgrediría el numeral 8 del artículo 248 del TUO de la LPAG
- LAN carece de una evidente falta de legitimidad para obrar pasiva, en tanto LATAM fue la emisora de los boletos aéreos y LAN no estaba a cargo de la ruta modificada por dicha empresa por lo que no está obligada a responder ante la modificación de la ruta ni ofrecer medidas de protección al respecto.
- Al no existir una relación de consumo, no es procedente la denuncia contra LAN, caso contrario se estaría contraviniendo el Principio de Legalidad reconocido en el TUO de la LPAG e inadvertir el mismo sería un vicio de nulidad de conformidad con el numeral 1 del artículo 10 del TUO de la LPAG.

Fundamentos de los descargos al PAS de LATAM:

- LATAM formula allanamiento al amparo del artículo 122 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI respecto de los cargos imputados, señalando que no se informó oportunamente a los denunciantes sobre la cancelación del tramo que sería operado por ALASKA AIRLINES ni las alternativas de protección que le correspondían ante tal situación.
- Asimismo, solicita al ORPS que, en aplicación del literal a) del artículo 110 así como el numeral 3 del artículo 112 del CPDC y numeral 4.7.1.e) de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI se califique la infracción como LEVE, se le imponga una

- Finalmente propone como acuerdo conciliatorio la entrega de un travel voucher para canjear en servicios por la suma de US\$ 500.00 (Quinientos con 00/100 dólares americanos), o, en su defecto, para canjear por el monto efectivo de US\$ 250.00 (Doscientos cincuenta con 00/100 dólares americanos).

Medios Probatorios:

- Tickets electrónicos adquiridos el 19 de julio de 2018.

1.4. RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA - ORPS

Mediante Resolución Final N° 1928-2019/PS1 de fecha 23 de septiembre de 2019 emitida por el ORPS, se resuelve:

- Declarar IMPROCEDENTE la denuncia formulada contra LAN al haberse determinado la falta de legitimidad de obrar pasiva.
- SANCIONAR a LATAM con una amonestación por infracción al artículo 19 y 24 del CPDC en virtud al allanamiento formulado.
- Ordenar a LATAM en calidad de MEDIDA CORRECTIVA que, en un plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles posteriores a la notificación de la resolución, cumpla con reembolsar los gastos incurridos por los interesados por concepto de alimentación, previa presentación de los sustentos correspondientes, que deberán ser de fecha 23 o 24 de mayo y encontrarse a nombre de cualquiera de los interesados.
- Condenar a LATAM al pago de costas del procedimiento.
- Disponer la inscripción de LATAM en el Registro de Infracciones y Sanciones de INDECOPI.

Fundamentos de la Resolución Final de primera instancia:

Sobre los descargos de LAN

- Que, el ORPS encauzó de oficio el procedimiento contra LAN de conformidad con el artículo 84 del TUO de la LPAG por la presunta comisión de la infracción al artículo 19 del CPDC.
- Que, de la revisión de los boletos aéreos que obran en el expediente se observa que el vuelo AS 2365 que cubría la ruta Los Ángeles – Ciudad de México programado para el 23 de mayo de 2019, iba a ser operado por ALASKA AIRLINES.
- Que, se verifica que LAN debía operar el vuelo LA2471 en la ruta Ciudad de México – Lima, sin embargo, los hechos suscitados materia de denuncia ocurrieron debido a que los denunciantes no pudieron abordar el vuelo AS 236 en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México.
- Por tanto, al no ostentar LAN la calidad de proveedor y no tener relación alguna con los hechos materia de denuncia corresponde declarar la improcedencia del PAS iniciado en su contra por falta de legitimidad para obrar pasiva.

Sobre los descargos de LATAM

- Que, el artículo 112 del CPDC modificado por el Decreto Legislativo N° 1390, si el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluida la denuncia, pudiendo imponerse una amonestación.
- Que, en línea con el artículo 4.7 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, en todos los casos que opere el allanamiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor imponiendo la sanción y/o dictando la medida correctiva que corresponda y/u ordenando el reembolso de costas y costos, según corresponda.
- Que, tomando en cuenta lo anterior, corresponde encontrar a LATAM responsable por infringir los artículos 19 y 24 del CPDC.
- Que, si bien los interesados no solicitaron medidas correctivas de forma expresa, el ORPS considera que al haberse encontrado responsable a LATAM por infracción a los artículos 19 y 24 del CPDC, corresponde dictar medida cautelar de oficio para que cumplan con reembolsar los gastos incurridos por los denunciantes por concepto de alimentación.
- Que, debido al allanamiento formulado por LATAM y en consideración a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, el ORPS considera que corresponde imponer amonestación a LATAM por infracción a los artículos 19 y 24 del CPDC, así como el pago de costas, debiendo cumplir con acreditar el pago de la suma ascendente a S/ 36.00 (Treinta y seis con 00/100 soles), bajo apercibimiento de imposición de multa coercitiva.

Medios Probatorios:

- Tickets electrónicos adquiridos el 19 de julio de 2018.
- Escrito de LAN formulando excepción por falta de legitimidad para obrar pasiva.
- Escrito de LATAM formulando allanamiento a la denuncia.

Base legal:

- Numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar, artículos 19, 24, 106, 108, 112 y 117 del CPDC.
- Artículo 84 del TUO de la LPAG.
- Artículos 330 y 427 del Código Procesal Civil.
- Artículo 4.7 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor.
- Artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

1.5. RECURSO DE APELACIÓN

Mediante escrito de fecha 22 de octubre de 2019, los denunciantes formulan apelación contra la Resolución Final N° 1928-2019/PS1, la cual fue concedida mediante Resolución N° 03 de fecha 23 de octubre de 2019.

Fundamentos del recurso de apelación:

- La resolución materia de apelación ha ordenado una medida correctiva que contiene parámetros poco razonables dado que no es coherente suponer que los comprobantes de pago emitidos en un aeropuerto internacional sean a nombre de personas específicas.
- En tal sentido, los denunciantes requieren se utilicen criterios de razonabilidad adecuados para la situación que enfrentaron, al haber transcurrido al menos 10 horas de espera, en el que LATAM debió asumir el costo de: refrigerio, llamada telefónica, alimentación de acuerdo con el horario de espera, compensación equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido y transporte desde el aeropuerto de los denunciantes.
- Asimismo, LATAM no habría dado respuesta al reclamo presentado con su comunicación de fecha 10 de julio de 2019 pues no emitió pronunciamiento alguno respecto a los hechos materia de reclamo, por lo que corresponde que LATAM brinde respuesta a los hechos reclamados.
- También refieren los denunciantes que el allanamiento no implica la imposición automática de una amonestación, sino que pudo haberse aplicado una sanción pecuniaria, más aún cuando LATAM ha sido denunciado por la misma conducta en otros procedimientos, utilizando la figura del allanamiento para evitar la imposición de sanciones pecuniarias.

Medios Probatorios:

- Respuesta de LATAM de fecha 10 de julio de 2019 al reclamo interpuesto por los denunciantes.
- Resolución N° 1928-2019/PS1 de fecha 23 de septiembre de 2019.

1.6. RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA - COMISIÓN

Mediante Resolución Final N° 16-2020/CC2 de fecha 7 de enero de 2020 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), se resuelve:

- Declarar IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentada por los denunciantes en el extremo referido a la declaratoria de responsabilidad a LATAM por infracción al artículo 24 del CPDC, en tanto no se advirtió el agravio que dicho pronunciamiento les causó.
- Declarar IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentada por los denunciantes en el extremo que apeló la amonestación impuesta por el ORPS, en tanto no se encuentran legitimados para cuestionarla.
- REVOCAR la Resolución Final N° 1928-2019/PS1 de fecha 23 de setiembre de 2019, emitida por el ORPS en el extremo que ordenó medida correctiva contra LATAM y reformándola, ordenar cumpla con reembolsar los gastos de alimentación en los que incurrieron los denunciantes ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima, previa presentación de los sustentos correspondientes.

Fundamentos de la Resolución Final de segunda instancia:

- Que, sobre el cuestionamiento de la declaratoria de responsabilidad por infracción al artículo 24 del CPDC, la Comisión no advierte el agravio que el pronunciamiento emitido por el ORPS les habría causado a los denunciantes, máxime cuando ante el allanamiento, el ORPS declaró la responsabilidad de LATAM.
- Por tanto, al no haberse cumplido con los requisitos de procedencia para el recurso de apelación en este extremo, corresponde a la Comisión declararlo IMPROCEDENTE.
- Que, sobre el cuestionamiento de la multa impuesta, la legitimidad para obrar de los denunciantes solo involucra el derecho a denunciar una presunta conducta ilícita pero no incide en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración.
- Por tanto, y de conformidad con el numeral 5.2.2 del artículo 5 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, no procede la apelación de los denunciantes respecto de las sanciones impuestas por el ORPS, por lo que corresponde a la Comisión declarar IMPROCEDENTE la apelación en este extremo.
- Que, sobre la medida correctiva impuesta, la Comisión refiere que, en tanto los denunciantes estuvieron en el aeropuerto de Los Ángeles esperando embarcarse, es razonable que se incurran en gastos de alimentación; sin embargo, exigir

comprobantes con nombres específicos no resulta coherente dado el tipo de transacciones, por lo que no debe ser requisito a fin de acreditar los gastos en los que incurrieron los denunciados.

- Por tanto, corresponde revocar la resolución de primera instancia que ordenó medida correctiva contra LATAM y reformándola, ordenaron cumpla con reembolsar los gastos de alimentación en los que incurrieron los denunciados previa presentación de los sustentos correspondientes.

Medios Probatorios:

- Resolución N° 1928-2019/PS1 de fecha 23 de septiembre de 2019.
- Escrito de apelación de fecha 22 de octubre de 2019.

Base legal:

- Artículos 19, 24, 114, 115 y 116 del CPDC.
- Artículo 217, 220 y 221 del TUO de la LPAG.
- Numeral 5.2.2. del artículo 5 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor.

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

Los principales problemas jurídicos que nos plantea el presente PAS están en función a determinar:

- La razonabilidad de la aplicación de la Medida Correctiva.
- Si debió incluirse a LAN como parte denunciada en el PAS.

LA RAZONABILIDAD DE LA APLICACIÓN DE LA MEDIDA CORRECTIVA DEL ORPS.-

La ORPS mediante la Resolución Final N°1928-2019/PS1 de fecha 23 de setiembre de 2019, ordena como medida correctiva que los denunciantes entreguen a la aerolínea LATAM los sustentos correspondientes a los gastos de alimentación del día 23 o 24 de mayo del 2019, los cuales deberán contar con el nombre de cualquiera de los interesados con la finalidad de que LATAM cumpla en un plazo improrrogable con el reembolso correspondiente.

Es así que, tenemos que la medida correctiva en primera instancia se dicta bajo determinados presupuestos; y, al ser impugnada por los denunciantes, la segunda instancia realiza el análisis correspondiente para determinar su razonabilidad.

En tal sentido, para determinar cuáles serían los requisitos y características válidas para la imposición de una medida correctiva, es preciso definir su concepto y naturaleza.

Una medida correctiva es un mandato u orden proveniente de una autoridad competente que tiene como propósito corregir, subsanar o enmendar una situación equivocada; por ejemplo, según Santamaria Pastor, Juan¹, dice:

“La función de la medida correctiva es advertir que existe un deber básico de reposición de los efectos causados por un actuar ilícito”.

Por tanto, una medida correctiva se puede definir como “la medida que sirven para corregir una conducta infractora”.

¹ SANTAMARIA PASTOR, Juan. Principios de Derecho Administrativo General. Tomo II. 1° Edición.

En cuanto a la naturaleza de una medida correctiva, es conveniente citar a la doctrina más especializada en la materia.

El autor MORÓN URBINA, Juan Carlos², señala que:

“Según la doctrina la medida correctiva no posee una naturaleza sancionadora, dado que le es ajena la finalidad puramente aflictiva propia de las sanciones administrativas. Por ende, las medidas correctivas impone al administrado la conducta correcta (...); además, le requiere coactivamente restaurar la situación jurídica o física afectada por su acción u omisión”.

En ese sentido, la naturaleza de una medida correctiva es diferente a la naturaleza de las sanciones; sin embargo, ambos actos administrativos tienen en común que constituyen actos de gravamen para el administrado.

Ahora bien, en el caso materia en análisis, es pertinente contextualizar a la medida correctiva en materia de consumidor, para ello -en primer lugar- conviene citar la normativa legal especial que define dicha figura:

Según el Código de protección y Defensa del Consumidor - Ley N°29571

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.

En esa línea, las medidas correctivas tienen por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiese ocasionado (ej. acción de amparo que pretende hacer cesar o revertir los efectos de una conducta conculcatoria de los derechos constitucionales) o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Las medidas correctivas no tienen naturaleza (per se) indemnizatoria o resarcitoria, toda vez que la facultad para ordenar indemnizaciones es del Poder Judicial.

El INDECOPI utiliza las medidas correctivas como el mecanismo de regulación de las conductas negativas en el mercado, corrigiendo, revirtiendo, previniendo y eliminando dichas conductas.

² MORRÓN URBINA, Juan Carlos. Del Procedimiento Trilateral del Procedimiento, p. 364.

Entonces, la medida correctiva en materia de protección al consumidor tiene como finalidad corregir los efectos que la conducta infractora hubiese causado al consumidor³. Por ello, se desprende dos tipos de medida correctiva, que son: la medida correctiva reparadora y la medida correctiva complementaria, en concordancia con lo señalado, en los Artículos 115° y 116° del Código de Protección al Consumidor.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

(...)

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro

(...).

Del artículo citado en cuanto a las Medidas Correctivas Reparadoras, éstas sirven para:

- Resarcir las consecuencias de la conducta infractora
- Reparación del producto
- Cambio de productos por otro
- Cumplir la obligación acordada
- Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor.
- Cualquier otra medida análoga

En cuanto a las Medidas Correctivas Complementarias, estas sirven para:

- Revertir las consecuencias de la conducta infractora y evitar que se produzca en el futuro.
- Decomiso y destrucción de mercadería
- Solicitar la clausura del establecimiento
- Solicitar la inhabilitación del proveedor
- Publicar avisos rectificatorios
- Cualquier otra medida análoga

³ En materia de protección al consumidor, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley°29571.

En ese sentido, los denunciados no estarían conforme con la Resolución de primera instancia. Por lo que, con fecha 22 de octubre del 2019, presentaron su recurso de apelación, manifestando que la medida correctiva aplicada por la autoridad administrativa no sería razonable. Por lo cual, la comisión se pronuncia a través del numeral 24 de la Resolución N°16-2020/CC2, considerando lo siguiente:

“(...) exigir que los comprobantes de pago consignen alguno de los nombres, dado el tipo de transacciones que se realizan en dicho contexto, no resulta coherente, por lo cual no debe ser un requisito a fin de acreditar los gastos en los que incurrieron los interesados”.

Finalmente, considero que las Medidas Correctivas, tienen como finalidad tutelar los intereses de los consumidores y a su vez, debe basarse en la razonabilidad y eficacia para su cumplimiento.

SI DEBIÓ INCLUIRSE A LA AEROLÍNEA LAN COMO PARTE DEL PAS.-

Es preciso indicar que los procedimientos administrativos sancionadores tiene como finalidad regular las conductas que infrinjan las normas de derecho administrativo dentro de un Estado social y democrático de derecho; estos procedimientos son iniciados de oficio, debido a la actividad que pone en ejercicio la Administración (sancionadora) y la consecuencia que surge tras ella (la sanción).

Sin embargo, los procedimientos tramitados por denuncia de parte en INDECOPI sobre materia de protección al consumidor son calificados como procedimiento sancionador – trilateral; por ejemplo, según Juan Espinoza Espinoza⁴ señala lo siguiente:

“(...) en el procedimiento administrativo de tutela del consumidor, este no solo obtiene una medida correctiva (situación que lo calificaría como trilateral), sino también el Indecopi puede imponer una multa al proveedor, lo cual también haría que este procedimiento sea, a la vez, sancionador.

(...)”

⁴ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Circulación de los modelos jurídicos de la responsabilidad civil en la tutela administrativa de los derechos del consumidor. En: Actualidad Jurídica 197, Gaceta Jurídica Editores, Lima, 2010, p. 304.

Asimismo, el doctor Morón Urbina⁵ señalando que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor tiene una naturaleza mixta, que dice:

“que tiene aspectos que le otorgan un carácter trilateral sin que ello perjudique su finalidad sancionadora, a pesar que la Ley del Procedimiento Administrativo General (...) no abarque, específicamente, un procedimiento de esta naturaleza (...)”

En ese sentido, podemos determinar que los procedimientos trilaterales surge con la finalidad de poder resolver los conflictos de intereses entre dos o más administrados ante la entidad de la administración, es decir, un conflicto entre dos o más consumidores y proveedores frente al INDECOPI; según el artículo 61, inciso 1 del TUO de la Ley 27444⁶, tenemos que entender por administrados:

“la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados” (...).

En consecuencia, el presente expediente los administrados que son parte del procedimiento administrativo son el señor Rodolfo Jesús Grados Flores, Ivonne Jeanette Rossel Romaña y Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú (LATAM).

Asimismo, la autoridad administrativa del ORPS incorpora al procedimiento administrativo a la aerolínea Latam Airlines Perú S.A (LAN) a fin de poder terminar la presunta responsabilidad administrativa de los hechos denunciados.

Tal como se desprende de la Resolución N° 01 de fecha 27 de agosto de 2019, sustentándose en el encausamiento de oficio:

“De otro lado, los interesados presentaron una denuncia en contra de LATAM; sin embargo, en la medida que LAN era la aerolínea operadora de uno de los vuelos de retorno, toda vez que no es posible determinar cuál de las dos aerolíneas antes mencionadas sería la responsable de los hechos denunciados, corresponde incluir

⁵ Informe emitido el 9 de febrero de 2012 por el doctor Juan Carlos Morón Urbina. Ver a fojas 248 y s.s. del expediente.

⁶ Texto único ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

de oficio a LAN al presente procedimiento a fin de evaluar su presunta responsabilidad administrativa en los hechos denunciados”.

No obstante, la aerolínea LAN mediante escrito con fecha 09 de setiembre del 2019, manifiesta que no habría intervenido de manera directa o indirectamente en los hechos denunciados . Por lo que, carecería de todo sentido que se incluya de oficio por una relación contractual que no iba a operar. Además, la aerolínea LAN menciona que, carecería de legitimidad para obrar pasiva y no existiría una relación de consumo; según el Artículo IV, inciso 5 del CPDC⁷, dice:

“5. Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”.

(...)

Por lo tanto, se vulneraría el principio de Causalidad reconocido en el artículo 248° del TUO de la LPAG, en los siguientes términos:

“Artículo 248.- 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.*

(...).”

No obstante, se desprende la Resolución Final de Primera Instancia:

“En ese sentido, al no haber ningún medio de prueba que permita atribuirles responsabilidad por los hechos materia de denuncia, corresponde declarar fundada su solicitud de improcedencia por falta de legitimidad pasiva.

Por lo tanto, en la medida que LAN no ostenta calidad de proveedor en el presente procedimiento, y no tiene relación alguna con los hechos materia de denuncia,

⁷ Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N°29571.

corresponde declarar la improcedencia del procedimiento sancionador iniciado en su contra por falta de legitimidad para obrar pasiva”.

Finalmente, considero que no debió incluirse en el Procedimiento de mi Expediente a la aerolínea LAN dado que materialmente no forma parte de la relación de consumo como proveedor.

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

A consecuencia del análisis efectuado en el capítulo anterior, es preciso establecer mi posición respecto de las resoluciones emitidas tanto en la primera como en la segunda instancia en relación a los problemas jurídicos analizados. En ese sentido, procedo a exponer:

Respecto de la Resolución emitida por la ORPS.

En mi opinión considero que la Decisión de la Entidad Sumarísima, en relación a la aplicación de la Medida Correctiva no fue razonable, dado que dispuso que se cumpla con reembolsar los gastos incurridos por los interesados por concepto de alimentación previa presentación de los sustentos correspondientes respecto las fechas 23 o 24 de mayo de 2019 debiendo encontrarse a nombre de los interesados; no obstante, la misma debió consistir en el reembolso de gastos de alimentación en los que incurrieron los señores Ricardo Grados Flores e Ivonne Rossel respecto al cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta los Ángeles-Ciudad de México-Lima, tal como lo dispuso el Superior Jerárquico,

Respecto de la Resolución emitida por la Comisión.

En relación a la Resolución emitida por la Comisión en la cual, finalmente, se resuelve REVOCAR la Resolución de primera instancia en el extremo referido a la aplicación de la medida correctiva, que dice:

“(...) exigir que los comprobantes de pago consignen alguno de los nombres, dado el tipo de transacciones que se realizan en dicho contexto, no resulta coherente, por lo cual no debe ser un requisito a fin de acreditar los gastos en los que incurrieron los interesados”.

Asimismo, con respecto al extremo referido a la responsabilidad administrativa por presunta infracción al artículo 24° del CPDC, el denunciado presento su escrito de allanamiento; por lo que, no se desprendería el agravio.

Además, respecto a la multa impuesta, no procede su cuestionamiento conforme la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI⁸; el cual, indica que las apelaciones de los

⁸ Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de protección al Consumidor prevista en el Código de Protección y defensa del consumidor.

denunciante no procede con respecto a la sanción impuesta por el ORPS. En ese sentido, me encuentro de acuerdo y conforme con la resolución de segunda instancia.

Respecto a los Problemas Jurídicos Identificados.-

- **La razonabilidad de la aplicación de la Medida Correctiva:**

De lo mencionado en el capítulo dos consideramos que la Medida Correctiva impuesta por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor no sería razonable, en vista que, la tutela de los intereses deben basarse en la razonabilidad y eficacia para su cumplimiento.

En ese sentido, en primer lugar debemos de entender por Procedimiento Administrativo de acuerdo a Morón Urbina:

“La estructura del procedimiento administrativo se muestra como una integración coordinada y racional de actos procesales dirigidos a un fin unitario (preparar una decisión final)” (P. 232).

Es así que en mi Expediente el Procedimiento Administrativo tuvo su desarrollo respectivo en la Primera Instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

Debemos de entender por Acto Administrativo, por Guzmán Napurí:

“Se define doctrinariamente como Acto Administrativo a la decisión que en ejercicio de la función administrativa, toma en forma unilateral la autoridad administrativa, y que afecta derechos, deberes e intereses de particulares o de entidades públicas, de acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General. Son actos administrativos, entonces, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta”. (P. 317).

Producto del desarrollo del Procedimiento Administrativo el Órgano de Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor emitió su respectiva Resolución Final la misma que se configura como un Acto Administrativo.

De acuerdo a INDECOPI debemos de entender por Medidas Correctivas:

(...) uno de los más importantes cambios en la legislación sobre protección al consumidor se produjo al otorgarle al Indecopi potestades para establecer medidas correctivas, por las cuales se busca corregir los efectos negativos sobre el consumidor que se hubieran producido con la infracción (P. 75)

En concordancia con lo señalado, se desprende de los Artículos 114°, 115° y 116° del Código de Protección al Consumidor respecto a las Medidas Correctivas:

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.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

(...)

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

El Acto Administrativo emitido contiene la decisión de la Autoridad Administrativa, que desde la Motivación se pronunció respecto a la controversia. Para el caso en concreto, uno de los extremos se relacionó con la imposición de la Medida Correctiva, en mi Expediente es una Medida Correctiva Reparadora. De donde se desprende:

“(...) dispuso que se cumpla con reembolsar los gastos incurridos por los interesados por concepto de alimentación previa presentación de los sustentos correspondientes respecto las fechas 23 o 24 de mayo de 2019 debiendo encontrarse a nombre de los interesados”.

Sin embargo, cabe señalar que el impugnante en su recurso de apelación señaló, criterio que consideró la Comisión:

“(...) exigir que los comprobantes de pago consignen alguno de los nombres, dado el tipo de transacciones que se realizan en dicho contexto, no resulta coherente, por lo cual no debe ser un requisito a fin de acreditar los gastos en los que incurrieron los interesados”

- **Incluir a la aerolínea LAN como parte del PAS.**

Como segunda problemática considero que el ORPS no debió incluir en el procedimiento a la aerolínea LAN dado que materialmente no forma parte de la relación de consumo como proveedor.

Respecto los Órganos Sumarísimos nos señala Rejanovinschi:

“Los sumarísimos son competentes para conocer denuncias cuya cuantía no supere 3 UIT, y en materia sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información (...)” (P.276)

Rojas Franco nos define al Procedimiento Administrativo:

El autor en mención nos señala al Procedimiento Administrativo como el trámite o instrumentos que tiene como finalidad satisfacer el interés público. Señala el autor que para el caso del administrado, su intervención en el procedimiento administrativo, es parte integrante del procedimiento en mención. (P. 67)

Debemos de entender por Imputación en el Procedimiento Administrativo de acuerdo a Gómez y Sanz:

El escrito de iniciación es, al mismo tiempo, un escrito de inculpación (...) debe de contener (...) la identificación del presunto responsable (...) la persona que resulte sancionada tiene que haber sido identificada como tal inculpada en el escrito de iniciación (P. 811,812)

Debemos de entender por Legitimidad para Obrar de acuerdo a Monroy:

Por Legitimidad para Obrar se alude a la identificación que debe de existir entre los sujetos que conforman la relación jurídico-procesal y quienes bien ocupan los polos de la relación jurídico material o aquellas que, en abstracto, determina la ley para actuar en calidad de partes del proceso (P. 195,196).

Para el caso en concreto tenemos, tal como se desprende de la Resolución N° 01 de fecha 27 de agosto de 2019, sustentándose en el encausamiento de oficio:

“De otro lado, los interesados presentaron una denuncia en contra de LATAM; sin embargo, en la medida que LAN era la aerolínea operadora de uno de los vuelos de retorno, toda vez que no es posible determinar cuál de las dos aerolíneas antes mencionadas sería la responsable de los hechos denunciados, corresponde incluir de oficio a LAN al presente procedimiento a fin de evaluar su presunta responsabilidad administrativa en los hechos denunciados”.

Asimismo, mediante la Resolución de Primera Instancia indica que:

Al no haber ningún medio de prueba que permita atribuirles responsabilidad por los hechos materia de denuncia, corresponde declarar fundada su solicitud de improcedencia por falta de legitimidad pasiva.

Por lo tanto, en la medida que LAN no ostenta calidad de proveedor en el presente procedimiento, y no tiene relación alguna con los hechos materia de denuncia, corresponde declarar la improcedencia del procedimiento sancionador iniciado en su contra por falta de legitimidad para obrar pasiva.

IV. CONCLUSIONES

El análisis del presente PAS desarrollado a lo largo de este informe, nos permite concluir lo siguiente:

- La aplicación de las medidas preventivas debe estar dotada de garantías para los administrados, en virtud del principio de razonabilidad y proporcionalidad. En esa línea, teniendo en consideración el principio de razonabilidad, las medidas correctivas deben estar debidamente fundamentadas, ser coherentes, congruentes y proporcionales.
- La autoridad administrativa debe identificar de forma clara quienes deben actuar en el procedimiento administrativo sancionador, es decir, debe identificar de forma clara al infractor en virtud al principio de causalidad. Por el principio de causalidad la sanción debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.
- La debida imputación se relaciona con la legitimidad para obrar.
- El Código de Protección al Consumidor regula las medidas Correctivas Reparadoras y Complementarias.
- Las Medidas Correctivas Reparadoras son resarcitorias y las Medidas Correctivas Complementarias revierten los efectos de la conducta infractora.
- Los sujetos que se incluyan en la imputación deben tener una relación de consumo.
- En correlación con el Exp. 00535-2009-PA/TC, del Tribunal Constitucional, coincido en que la emisión de una medida correctiva debe basarse en ser idóneo y proporcional respecto a lo que se quiere remediar y proteger, en ese sentido, la autoridad administrativa no debe aplicar mecánicamente la norma a los hechos del caso, sin antes realizar un análisis del contexto del caso.

v. **BIBLIOGRAFÍA**

- Morón Urbina, Juan Carlos (2014) Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General, Décima Edición. Editorial Gaceta Jurídica. Lima-Perú.
- Guzmán Napurí, Christian (2013) Manual de Procedimiento Administrativo General, Edición Pacífico, Lima-Perú.
- INDECOPI (2013) Protección al Consumidor – Revista INDECOPI, 20 años. Fondo Editorial. Lima Perú.
- Gómez Tomillo, Manuel y Sanz Rubiales, Iñigo (2013) Derecho Administrativo Sancionador. Parte General. Editorial Arazandi – Thomson Reuters. España.
- Monroy Gálvez, Juan (2013) Diccionario Procesal Civil. Editorial Gaceta Jurídica. Lima-Perú.
- Rojas Franco, Enrique (2011) El debido procedimiento. En Revista de Derecho de la PUCP. Fondo Editorial PUCP. Lima-Perú.
- Rejanovinschi Talledo, Moisés (2017) Protección al Consumidor y Propuesta Estatal en Autoregulación Privada y Procedimientos Administrativos: Una Aproximación Inicial, En Ius Et Veritas N° 54, Fondo Editorial PUCP, Lima Perú.
- Espinoza Espinoza, Juan. Circulación de los modelos jurídicos de la responsabilidad civil en la tutela administrativa de los derechos del consumidor. En: Actualidad Jurídica 197, Gaceta Jurídica Editores, Lima, 2010, p. 304.
- Informe emitido el 9 de febrero de 2012 por el doctor Juan Carlos Morón Urbina. Ver a fojas 248 y s.s. del expediente.

vi. **ANEXOS**

ANEXO A: Denuncia Administra.

ANEXO B: Requerimiento de Subsanación de Denuncia.

ANEXO C: Escrito de Subsanación de Denuncia.

ANEXO D: Resolución N°01 del Inicio del Procedimiento Administrativo”.

ANEXO E: Descargo de la Aerolínea LAN.

ANEXO F: Descargo de la Aerolínea LATAM.

ANEXO G: Resolución Final N°1928-2019/PS1.

ANEXO H: Recurso de Apelación.

ANEXO I: Resolución Final N° 16-2020/CC2.

| | |
|-------------|----------|
| Encargador: | AMB |
| Fecha: | 01-08-19 |
| | 7 |
| | OPSI-22 |

SUMILLA: INTERPONGO DENUNCIA

A LA SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR - LIMA

RODOLFO JESUS GRADOS FLORES, identificado con DNI N° 09620216, con domicilio para los efectos de la presente denuncia en Av. General Ernesto Montagne N° 351, Departamento N° 501, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, ante ustedes respetuosamente me presento y expongo:

115389

1263-2017/PSI

Que, en defensa de mis derechos como consumidor interpongo denuncia en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A SUCURSAL PERU, en adelante LATAM, identificada con RUC N° 20100103657, con domicilio para estos efectos en Av. José Pardo N° 513, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, por las infracciones a los deberes de información e idoneidad del servicio, contenidos en los artículos 2°, 18° y siguientes del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a los fundamentos de hecho y de derecho que a continuación detallo:

2019 AGO -1 AM 9:23



I. FUNDAMENTOS DE HECHO:

1. Con fecha 19 de julio de 2018, realicé la compra de 4 pasajes de ida y vuelta, partiendo de Lima hacia la ciudad de Los Ángeles - Estados Unidos, para mi esposa, mis dos menores hijas (ambas de 6 años) y mi persona, a fin de realizar un viaje familiar. La fecha de ida sería el 15 de mayo y el retorno el 23 de mayo del presente año.

Para tal efecto, elegimos los vuelos y horarios que más se adecuaban a las necesidades de mi familia, ya que elegimos un vuelo directo en la ida y el de retorno con una escala, conforme a las opciones que tenía la web de LATAM al momento de comprar los pasajes.

Así, los boletos o tickets aéreos se emitieron conforme al siguiente detalle:



0 005

15 MAY 2019 ▶ 23 MAY 2019 TRIP TO LOS ANGELES, CA

PREPARED FOR
RODOLFO GRADOS
IVONNE ROSSEL
FATIMA GRADOS
SOFIA GRADOS



RESERVATION CODE DJQBKV
AIRLINE RESERVATION CODE YUYICA(AS)

DEPARTURE WEDNESDAY 15 MAY Please verify flight times prior to departure

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| LATAM AIRLINES GROUP LA 0600 Duration: 8hr(s) 40min(s) Class: Economy Status: Confirmed | LIM LIMA, PERU | LAX LOS ANGELES, CA | Aircraft: BOEING 787-8 JET |
| | Departing At (local time): 12:20 | Arriving At (local time): 19:00 | Distance (in Miles ORIGIN/DESTINATION): 4167 |
| | Terminal: Not Available | Terminal: TOM BRADLEY INTL TERM | Stop(s): 0 Meals: Lunch, Refreshment |
| | | | |

DEPARTURE THURSDAY 23 MAY Please verify flight times prior to departure

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| ALASKA AIRLINES AS 0236 Duration: 3hr(s) 55min(s) Class: Economy Status: Confirmed | LAX LOS ANGELES, CA | MEX MEXICO CITY, MEXICO | Aircraft: BOEING 737 800 JET |
| | Departing At (local time): 07:55 | Arriving At (local time): 13:50 | Distance (in Miles ORIGIN/DESTINATION): 1553 |
| | Terminal: TERMINAL 6 | Terminal: TERMINAL 1 | Stop(s): 0 Meals: Snack |
| | | | |

DEPARTURE THURSDAY 23 MAY Please verify flight times prior to departure

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| LATAM AIRLINES GROUP LA 2471 Operated by: LATAM AIRLINES PERU Duration: 8hr(s) 55min(s) Class: Economy Status: Confirmed | MEX MEXICO CITY, MEXICO | LIM LIMA, PERU | Aircraft: BOEING 767 JET |
| | Departing At (local time): 16:25 | Arriving At (local time): 22:20 | Distance (in Miles ORIGIN/DESTINATION): 2679 |
| | Terminal: TERMINAL 1 | Terminal: Not Available | Stop(s): 0 Meals: Refreshment |
| | | | |

2. De acuerdo con los boletos comprados, mi familia y yo realizamos el viaje de ida a la ciudad de Los Ángeles en la fecha y hora pactada. El vuelo fue de Lima a Los Angeles, sin escalas. Mientras que el retorno sería el 23 de mayo, en dos tramos: Los Angeles – México / México – Lima.
3. Posteriormente, el 22 de mayo del presente año, un día previo a nuestro retorno, intentamos realizar el "check in" correspondiente en la página web de LATAM, sin tener éxito alguno con nuestros diversos intentos; frente a dicha situación, ingresamos a la página web de Alaska Airlines, en tanto que al ser dicha aerolínea la que iba a realizar el primer tramo del retorno a Lima, de acuerdo al boleto que LATAM emitió, supusimos que existía la posibilidad de que pudiéramos encontrar la reserva de nuestro vuelo y hacer el "check in" respectivo. No obstante ello, en la página web de esta segunda aerolínea, no logramos encontrar información de la reserva.

Frente a esta situación, decidimos acercarnos al día siguiente (el día del vuelo) al aeropuerto de Los Ángeles con mucha anticipación a efectos de no tener inconvenientes en el retorno (antes de las 5 am), pues como indico, no nos resultó posible hacer el check in por web, dirigiéndonos al mostrador de Alaska Airlines para registrarnos como pasajeros y hacer el primer abordaje, conforme al boleto comprado.

Lamentablemente, el personal del mostrador no reconocía alguna reserva de vuelo hacia la ciudad de México, en tanto nos indicó que hace varios meses ya no hacen vuelos hacia México y que esta situación había sido comunicada hasta en tres oportunidades a LATAM con la debida anticipación, motivo por el cual, no podían atendernos y nos derivaron hacia el mostrador de LATAM a efectos de presentar nuestro reclamo.

4. En este escenario, nos acercamos al mostrador de LATAM (empresa a la que en forma directa le compramos los pasajes aéreos) con nuestras maletas, y mis dos menores hijas a buscar una solución, en donde lamentablemente no encontramos personal alguno que nos pudiera brindar una respuesta efectiva, por lo que optamos por llamar a la central de servicio al cliente, en donde se nos brindó una atención totalmente inadecuada frente a nuestra situación, llegando a dejarse entrever que el momento inexplicable en el que nos encontrábamos era de nuestra responsabilidad.

Resulta totalmente inapropiado además que para solucionar nuestro problema (causado por la negligente gestión de LATAM), se nos informe que a modo de favor y en forma excepcional, encontrarían un vuelo para que mi familia y yo podamos regresar a Lima.



0 007

5. Dicho ello, nos programaron un vuelo hacia la ciudad de Santiago de Chile a las 3:30 pm es decir, 10 horas después de que mi familia y yo nos acercamos al aeropuerto en Los Ángeles, un vuelo que llegaría a dicha ciudad a las 5:20 am del día siguiente, en donde tres horas después tomaríamos un vuelo hacia Lima. Durante todo este tiempo LATAM no se preocupó ni asumió ningún gasto de alimentación o de otro tipo, a pesar de encontrarme con mis dos niñas pequeñas. Finalmente, llegamos a la ciudad de Lima, el día 24 de mayo aproximadamente a las 11am, casi 24 horas después de la hora programada en nuestros boletos iniciales de compra, habiendo sufrido una experiencia totalmente cansada y desagradable. Ello sin considerar que perdimos un día entero, debiendo justificar compromisos laborales ya asumidos, así como el día de clases escolares de mis menores hijas.
6. Frente a estas circunstancias, el día 4 de junio de 2019, interpose un reclamo contra LATAM a través de su página web, a efectos de que la mencionada aerolínea me brindé una solución y a mi familia por las infracciones indicadas precedentemente.
7. El 4 de julio de 2019 a las 17:36 horas recibí una comunicación electrónica por parte de LATAM indicando que por la complejidad del reclamo, dicha empresa requería un plazo adicional para realizar una investigación exhaustiva a fin de poder brindar atención a mi reclamo. No llego a comprender, cual fue la complejidad del caso que amerite una extensión del plazo para darme una respuesta.
8. Así el 10 de julio de 2019, remitieron una respuesta final a mi reclamo indicando lo siguiente:

"(...) Lamentamos la manera que usted manifiesta fue atendido, por parte de nuestro

personal de dicho aeropuerto. Tenga la seguridad que hemos derivados sus comentarios a la Gerencia respectiva para su revisión y tenga por seguro que LATAM tomará las medidas correctivas pertinentes, con el área encargada, que serán evaluadas de manera interna.

Sabemos lo importante que es su tiempo, no obstante, motivos operacionales nos impidieron cumplir con el itinerario establecido.(...)

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

9. El artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que *"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." (subrayado y resaltado propio)*



Elo quiere decir que el derecho de información de los consumidores no se agota con la entrega o puesta a disposición de toda la información necesaria para tomar una decisión de consumo, sino que además el proveedor tiene la obligación de informar al consumidor cualquier cambio de condiciones que se produzca luego de contratado el servicio, ello a efectos de que, como dice la norma, el consumidor pueda dar un uso adecuado a los servicios contratados.

En el presente caso LATAM incumplió con el deber de información que tenía hacia sus clientes, en la medida que habiendo cambiado las condiciones iniciales del pasaje que adquirimos, no nos comunicó ni informó cuáles eran las nuevas condiciones, a pesar de que los pasajes fueron adquiridos con 10 meses de anticipación a la fecha efectiva del viaje.

- 10. De otro lado, el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor dispone que "(s)e 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 [...]"

Siendo ello así, LATAM ofreció el servicio de transporte aéreo internacional bajo determinadas condiciones, las mismas que mi familia y yo esperábamos que se cumplieran, no obstante ello, LATAM cambio dichas condiciones y conforme a lo indicado en el numeral precedente, no sólo no informó las nuevas condiciones sino además no realizó gestión alguna con la debida anticipación para que mi familia y yo, contemos de forma adecuada y a tiempo con la posibilidad de tomar un nuevo vuelo.

- 11. Finalmente, cabe mencionar que el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que "(...) los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial."

Al respecto se debe indicar que el artículo en cuestión señala que la ampliación del plazo para resolver un reclamo obedece a la naturaleza del mismo, ello quiere decir que debe considerarse que nos encontramos frente a un reclamo de elevada complejidad para que el proveedor requiera del plazo adicional que refiere la norma.

Dicho ello, cuando LATAM remite su comunicación del 4 de julio de 2019, indicando que por la complejidad del reclamo requiere un plazo adicional para realizar una investigación exhaustiva a efectos de poder resolver el mismo, un consumidor razonable esperaría que la respuesta final que le brinden contenga las actividades

que se han realizado, las conclusiones de dicha investigación o una explicación sobre los hechos ocurridos, sin embargo, tal situación no se presentó, por el contrario LATAM únicamente se limitó a señalar que se habrían derivado los comentarios del reclamo a la Gerencia respectiva para su revisión.

Tal situación solo evidencia que LATAM habría remitido la comunicación del 4 de julio de 2019 a efecto de dar la apariencia de encontrarse cumpliendo con el artículo 24° del Código de Protección de Defensa del Consumidor, no obstante ello, con la respuesta final otorgada queda evidenciado que no se realizó mayor investigación y que el reclamo no fue considerado complejo pero, estando en el límite del plazo para atender el mismo, se vieron en la necesidad de emitir una comunicación requiriendo el plazo adicional que la norma prevee, motivo por el cual, solicitamos a la Comisión considerar en este extremo que LATAM cometió una infracción al mencionado artículo 24 del Código de Protección de Defensa del Consumidor.

Ahora bien, al momento de declararse fundada la presente denuncia, en atención a los argumentos de hecho y de derecho expuestos, así como, en virtud a los medios probatorios aportados, solicitamos que se tomen en consideración los siguientes criterios y agravantes contemplados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor a efectos de la graduación de la eventual sanción administrativa que le sea impuesta LATAM:

- **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso en particular existe una alta dificultad para la autoridad para la detección de la práctica indebida por parte de LATAM y para su sanción efectiva, en la medida que se requiere que un consumidor afectado por la falta de idoneidad en la prestación del servicio accione a través del inicio de un procedimiento administrativo para que la autoridad tome conocimiento de la comisión de la conducta infractora.

Esta situación, representa un incentivo para LATAM para infringir las normas, en su expectativa de que las infracciones cometidas por esta no sean detectadas, y si lo fueren, que no sean efectivamente sancionadas.

- **Daño resultante de la infracción:** En la medida que la comisión de la infracción por parte de LATAM representó para mí y mi familia un detrimento en mi patrimonio, al verme en la necesidad de incurrir en gastos adicionales no presupuestados para velar por la alimentación, seguridad y resguardo de mi grupo familiar; costos adicionales que reitero no fueron asumidos ni reconocidos por LATAM hasta la fecha.
- **Reincidencia:** Es de conocimiento público que LATAM mantiene un patrón de conducta infractor en relación a la falta de idoneidad en la prestación de sus servicios, vinculado justamente al cambio irregular de los términos y condiciones



ofertadas en sus pasajes aéreos, sin informar oportuna y debidamente a los consumidores de estas modificaciones, habiendo sido sancionada en anteriores oportunidades por incurrir en estas prácticas (Resolución 1426-2018/SPC).

- **Falta de adopción de medidas necesarias para evitar o mitigar las consecuencias de la conducta infractora:** Adviértase que, tal como se ha expuesto en el presente escrito de denuncia, LATAM al tomar conocimiento de la infracción cometida no tomó acción correctiva alguna de manera inmediata a fin de evitar que tanto yo como mi familia nos viéramos afectados con su incumplimiento, por el contrario, accedieron de manera excepcional y como una "cortesía" el embarcarnos en un vuelo más de 10 horas después de llegar al aeropuerto para que pudiéramos llegar a nuestro destino final y retornar a nuestro hogar.
- **Afectación del interés colectivo de los consumidores:** Es importante que se tenga en consideración que mi familia y yo no somos los únicos consumidores afectados por la conducta abiertamente infractora de LATAM, sino todos aquellos usuarios que como nosotros, fuimos expuestos a una situación de riesgo y abandono por parte del proveedor, no pudieron llegar a su destino en la fecha y horario programado al no ser embarcados en el vuelo de Los Ángeles a Ciudad de México con la empresa Alaska Airlines, de conformidad a la programación efectuada e información brindada al contratar con LATAM.

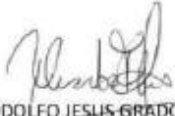
POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión admitir a trámite la presente denuncia y en su debido momento declararla fundada y sancionar a LATAM conforme a lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OTROSÍ DECIMOS: Que, adjuntamos a la presente denuncia copia de los siguientes documentos:

- a. DNI de Rodolfo Grados Flores
- b. Tickets electrónicos adquiridos con fecha 19 de julio de 2018
- c. Reclamo presentado el 4 de junio de 2019
- d. Primera respuesta de LATAM de fecha 4 de julio de 2019
- e. Respuesta final de LATAM de fecha 10 de julio de 2019

Lima, 31 de julio de 2019


RODOLFO JESUS GRADOS FLORES
DNI N° 09620216
Teléfono: 997368771
Email: rodolfogrados@yahoo.com

Requerimiento de Subsanción



Firmado digitalmente por TABAZORA CERRON, Cristian Leoncio PAU 2013084033 cod. Motivo: Soy el autor del documento. Fecha: 20.08.2020 08:33:33 -05:00

Denuncia por Infracción de Normas de Protección al Consumidor

| FALTA | DATOS DEL DENUNCIANTE |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Nombre (si es persona natural) o denominación/razón social (si es persona jurídica) |
| | Número de DNI (si es persona natural) o RUC (si es persona jurídica) |
| | Domicilio (Av./Kr./Pasaje, N°, Interior/Departamento/Urbanización/Distrito/Provincia) |
| | Si el denunciante tiene la condición de Microempresa |
| | Copia simple de los documentos que acrediten la existencia de la persona jurídica, o declaración jurada sobre su existencia y los datos de inscripción en Registros Públicos. |
| | Copia simple de los documentos que acrediten la condición de Microempresa |
| FALTA | REPRESENTANTE |
| | Copia simple del poder de su representante (legible) |
| | Si presentó el poder en otro procedimiento ante el INDECOPI |
| | Número del expediente administrativo, trámite o reclamo en el que lo presentó |
| | Si el poder está inscrito en Registros Públicos |
| | Declaración Jurada sobre la designación del representante y la vigencia del poder. Incluir datos de inscripción. |
| | Si el representante es una Asociación de Consumidores |
| | Pruebas de que el denunciante es miembro de la Asociación o copia del poder otorgado a favor de la Asociación |
| FALTA | DATOS DEL DENUNCIADO |
| | Nombre (si es persona natural) o denominación/razón social (si es persona jurídica) |
| | Número de DNI (si es persona natural) o RUC (si es persona jurídica) |
| | Domicilio (Av./Kr./Pasaje, N°, Interior/Departamento/Urbanización/Distrito/Provincia) |
| | Si denuncia consumos no reconocidos deberá identificar al Banco o Financiera que le emitió la tarjeta y a cada uno de los establecimientos donde se realizaron los consumos (nombre o denominación/razón social, RUC y domicilio). |
| | Si no conoce el domicilio del proveedor |
| | Declaración Jurada indicando que ha agotado las gestiones para ubicarlo y que, en caso el INDECOPI tampoco consiga determinarlo, asumirá el costo de las notificaciones por publicación. |

| FALTA | SOBRE EL BIEN O SERVICIO POR EL CUAL DENUNCIA |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Identificación del bien o servicio |
| | Valor (precio) del bien o servicio |
| | Si denuncia cobros indebidos, no autorizados, en exceso, u operaciones no reconocidas deberá indicar el monto reclamado. |
| X | Enumerar, de manera clara y concreta, cada una de las infracciones por las cuales denuncia al proveedor (identificar cada uno de los defectos en el producto o servicio). |
| | Fecha en que ocurrió cada infracción. |
| | Los hechos que sustentan cada infracción. Si los conoce, indique los fundamentos de derecho. |
| | Medida correctiva que solicita (qué desea que el proveedor haga por usted) |
| | Medios probatorios documentales que demuestran cada infracción. |
| | Firma del denunciante o de su representante. |
| | Comprobante de pago de tasa administrativa o Número o Código que figura en el comprobante y fecha en que realizó el pago. |
| OBSERVACIONES | |

1. Precisar de manera clara las infracciones presuntamente cometidas por la actividad denunciada.

2. Presentar comprobante de pago de tasa administrativa correspondiente al segundo conyuge.

3. Presentar medio probatorio que acredite el vínculo entre el denunciante y los medios y los conyuges (partida matrimonial).

0 002

El denunciante deberá presentar toda la información/documentación faltante en el plazo máximo de 2 (dos) días hábiles bajo apercibimiento de tener por no presentada y declarar inadmisibile su denuncia en aplicación del artículo 4.3.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI que regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor y del artículo 134.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

FECHA: 1 de Agosto de 2019

FIRMA DEL RECEPTOR DEL REQUERIMIENTO

FIRMA Y SELLO DEL FUNCIONARIO

Nombre: EUGENIO BARRERA
DNI: 46151382

Se negó a firmar el cargo

DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARISIMO EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

4.3. Calificación de la denuncia

4.3.1. En caso de verificarse el incumplimiento de los requisitos de la denuncia, se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisibile.

Tratándose de denuncias presentadas ante una sede del INDECOPI que cuenta con un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a ella, y siempre que la denuncia esté dirigida a ese órgano resolutivo, la verificación de los requisitos será realizada en el mismo acto de presentación de la denuncia, por personal designado por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos. En esa oportunidad, se realizará el requerimiento de subsanación que corresponda. En los demás casos, la verificación será realizada en el plazo máximo de tres (3) días hábiles contado a partir de la recepción de la denuncia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos al que va dirigida la denuncia.

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPRIMO N° 006-2017-JUS

Artículo 134. - Observaciones a documentación presentada

134.1. Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la presente Ley, que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.

134.2. La observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el administrado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su petición.

Indecopi

2019 AUG -1 PM 3:02

Folio: 6

Copias 1

OPS1
NB SN MD

0 032

114966

RECIBIDO
MESA DE PARTES

SUMILLA: SE SUBSANA DENUNCIA

SECRETARÍA TÉCNICA DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 (OPS1) – SEDE CENTRAL

RODOLFO JESUS GRADOS FLORES, identificado con DNI N° 09620216, con domicilio para los efectos de la presente denuncia en Av. General Ernesto Montagne N° 351, Departamento N° 501, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, ante ustedes respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo presentado denuncia administrativa en fecha 1 de agosto de 2019 contra la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERÚ, en adelante LATAM, cumplo con atender el requerimiento de subsanación de denuncia traslado por su Despacho, en base a los siguientes puntos que a continuación detallo:

1. INFRACCIONES COMETIDAS POR EL PROVEEDOR

Tal como se encuentra contemplado en la introducción del escrito presentado, la denuncia es interpuesta contra LATAM por la comisión de las siguientes infracciones:

- (i) Infracción al deber de otorgamiento de información relevante, contemplado en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).
- (ii) Infracción al deber de idoneidad en la prestación del servicio, contemplado en el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).

Asimismo, tal como se desprende de la lectura del escrito de denuncia, LATAM incurrió además en la comisión de la siguiente infracción:

- (iii) Infracción al deber de servicio de atención de reclamos, contemplado en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).

Los hechos y los fundamentos de derecho que sustentan la comisión de las infracciones antes señaladas se encuentran desarrollados en el escrito de denuncia presentado.

2. PAGO DE LA TASA ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE A MI CÓNYUGE

Por medio de la presente, habiendo efectuado oportunamente el pago de la tasa administrativa ascendente a S/ 36.00 (treinta y seis con 00/100 soles) para la presentación de denuncia que nos acoge, cumplo con presentar el pago de la tasa adicional por el mismo importe, correspondiente a mi cónyuge Ivonne Rossel Romaña.

[Handwritten signature]

Indecopi
 ORGANISMO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
 SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
 02 AGO. 2019
 RECIBIDO
 Por *[Handwritten signature]* Hora 10:25

3. ACREDITACIÓN DEL VÍNCULO CONYUGAL Y PARENTAL

Finalmente, de conformidad a lo requerido por su Despacho, cumplo con presentar copia del Acta de Matrimonio que acredita mi vínculo conyugal.

Asimismo, cumplo con presentar copia de los DNI de mis dos menores hijas, en cuyos reversos se encuentran consignados los datos del padre y de la madre, quedando fehacientemente acreditado el vínculo parental.


POR TANTO:

Solicito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, tener por subsanada la denuncia, admitirla a trámite y declararla fundada en su oportunidad, sancionando a LATAM conforme a las estipulaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OTROSÍ DECIMOS: Que, adjunto al presente escrito los siguientes documentos:

- a. Comprobante de pago de la tasa administrativa correspondiente a mi cónyuge.
- b. Copia del Acta de Matrimonio.
- c. Copia de los DNI de mis menores hijas.

Lima, 1 de agosto de 2019



RODOLFO JESÚS GRADOS FLORES
DNI N° 09620216
Teléfono: 997368771
Email: rodolfogrados@yahoo.com

EXPEDIENTE N° : 1263-2019/PS1
INTERESADOS : RODOLFO JESÚS GRADOS FLORES
IVONNE JEANETTE ROSSEL ROMAÑA
MENOR DE SIGLAS S.G.G.R.
MENOR DE SIGLAS F.P.G.R.
(LOS INTERESADOS)
DENUNCIADAS : LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERÚ
(LATAM)
LATAM AIRLINES PERÚ S.A.
(LAN)
MATERIA : INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
RESOLUCIÓN N° : 01

Lima, 27 de agosto de 2019

I. HECHOS

1. Mediante escrito del 1 de agosto de 2019 subsanado en la misma fecha, los interesados presentaron una denuncia en contra de LATAM, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), en la medida que:

(i) El 19 de julio de 2018, adquirieron a través del portal web de LATAM, cuatro billetes aéreos en la ruta Lima – Los Ángeles – Ciudad de México – Lima;

(ii) el 23 de mayo de 2019, debían abordar su vuelo de retorno en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima, en vuelos operados por Alaska Airlines y Latam Airlines Perú S.A. (en adelante, LAN), respectivamente; sin embargo, Alaska Airlines les informó que ya no realizaban vuelos a México, por lo que debían solicitar información a LAN;

(iii) se apersonaron al *counter* de LAN en el Aeropuerto de la ciudad de Los Ángeles; sin embargo, al no ubicar a nadie de su personal, tuvieron que comunicarse a través del *call center*, relatando lo sucedido y recibiendo como respuesta que el tramo de retorno de sus billetes aéreos sería modificado y ahora realizarían un vuelo en la ruta Los Ángeles – Santiago de Chile – Lima;

(iv) LATAM no les brindó alimentación ni ninguna medida para paliar lo ocurrido; y,

(v) en atención a lo señalado de forma precedente, el 4 de junio de 2019 el señor Rodolfo Jesús Grados Flores (en adelante, el señor Grados) interpuso un reclamo, en virtud del cual el 4 de julio de 2019, LATAM, le informó de la necesidad de una prórroga del plazo para dar respuesta debido a la complejidad del caso; sin embargo, posteriormente, el 10 de julio de 2019, la denunciada le brindó una respuesta; sin embargo, a su juicio, dicha respuesta no ameritaba la ampliación del plazo solicitada.

II. ENCAUZAMIENTO DE OFICIO

2. El numeral 3 del artículo 86 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹, establece que es un deber de las autoridades,

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.

encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

3. El artículo 249° del TUO de la LPAG señala que el ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirla o delegarse en órgano distinto.
4. De otra parte, el numeral 4 del artículo 248 del TUO de la LPAG, establece como un principio de la potestad sancionadora al principio de tipicidad, según el cual:

"(...)

Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

"(...)

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda. (...)"

5. En su denuncia, los interesados señalaron expresamente, las siguientes presuntas infracciones cometidas por LATAM:

"(...)

- (i) Infracción al deber de otorgamiento de información relevante (...);
- (ii) infracción al deber de idoneidad (...)
- (iii) infracción al deber de atención a reclamos (...)" [Sic]

6. Al respecto, de la revisión del relato de los hechos, se aprecia que los interesados denuncian que LATAM no habría cumplido con brindarles el servicio de acuerdo con las condiciones contratadas, en tanto, no pudieron abordar el vuelo en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México, lo que determinó que todo el itinerario de su tramo de retorno cambie.
7. Así, los interesados señalaron que LATAM no les informó de dicha circunstancia con la antelación debida; sin embargo, a juicio de este Órgano Resolutivo, dicho hecho deberá analizarse en conjunción con la presunta infracción al deber de idoneidad cometida por la denunciada, no como una infracción independiente de la primera.
8. Del mismo modo, este Órgano Resolutivo considera que corresponde imputar como una presunta infracción al deber de idoneidad independiente de la señalada de forma precedente, el hecho de que LATAM no haya brindado medidas de protección a los interesados en atención al cumplimiento del servicio de transporte aéreo contratado.
9. De otro lado, los interesados presentaron una denuncia en contra de LATAM; sin embargo, en la medida que LAN era la aerolínea operadora de uno de los vuelos de retorno, toda vez que no es posible determinar cuál de las dos aerolíneas antes

2. Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley.

3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos. (...)

mencionadas sería la responsable de los hechos denunciados, corresponde incluir de oficio a LAN al presente procedimiento a fin de evaluar su presunta responsabilidad administrativa en los hechos denunciados.

10. Considerando lo señalado precedentemente y teniendo en cuenta el deber de la autoridad reseñado en el numeral 2 de la presente Resolución, corresponde encauzar de oficio el procedimiento en el sentido antes indicado.

III. IMPUTACIÓN DE CARGOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA

11. De acuerdo con lo establecido en el artículo 125° del Código² y en la Resolución N° 106-2014-INDECOPI/COD³, que aprueba la división temática de la competencia resolutoria de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central, el OPS es competente por razón de cuantía y materia para conocer los hechos denunciados.
12. Por tanto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador e imputar cargos en contra de LATAM y LAN, por la comisión de las siguientes presuntas infracciones al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código⁴, en la medida que:

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

Artículo 105°.- Autoridad competente

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.

(...)

Artículo 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.

Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

(...)

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

³ RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 106-2014-INDECOPI-COD, APRUEBAN DIVISIÓN TEMÁTICA DE LA COMPETENCIA RESOLUTIVA DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA SEDE CENTRAL DEL INDECOPI

Artículo 1.- Aprobar la división temática de la competencia resolutoria de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Sede Central, la misma que queda establecida de la siguiente manera:

* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1: (i) Incumplimiento de medidas correctivas; (ii) Incumplimiento de acuerdos conciliatorios; (iii) Incumplimiento y liquidación de costas y costos; (iv) Servicio de transporte; (v) Servicio de turismo; (vi) Servicio de telecomunicaciones; y, (vii) Seguros, incluido el Seguro Obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT).

* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2: (i) Servicios bancarios y financieros; (ii) Planes de salud; (iii) Sistema de pensiones; y, (iv) Mercado de valores.

* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3: los demás segmentos económicos que no sean competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- (i) De forma injustificada, no habrían cumplido con brindar a los interesados el servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima de acuerdo a lo contratado; y,
 - (ii) no habrían cumplido con brindar a los interesados las medidas de protección correspondientes ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima.
13. Asimismo, corresponde imputar en contra de la LATAM, la comisión de una presunta infracción al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24° del Código⁵, toda vez que, de manera injustificada, habría ampliado el plazo para dar respuesta al reclamo formulado por la señora Ivonne Jeanette Rossel Romaña en su Libro de Reclamaciones el 4 de junio de 2019.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú y Latam Airlines Perú S.A., por la comisión de las siguientes presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) Al deber de idoneidad, tipificada en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶, en la medida que Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú y Latam Airlines Perú S.A.:
 - a) De forma injustificada, no habrían cumplido con brindar a los interesados el servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima de acuerdo a lo contratado; y,
 - b) no habrían cumplido con brindar a los interesados las medidas de protección correspondientes ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima.
- (ii) al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷, toda vez que Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú, de manera injustificada, habría ampliado el plazo para dar respuesta al reclamo formulado por la señora Ivonne Jeanette Rossel Romaña en su Libro de Reclamaciones el 4 de junio de 2019.

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.

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.

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos 24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

⁶ Ver pie de página número cuatro.

⁷ Ver pie de página número cinco.

Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú y Latam Airlines Perú S.A. deberán presentar sus descargos y los medios probatorios que los sustenten, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de esta resolución. **Asimismo, con la presentación de sus descargos, sírvase presentar tantas copias como partes existan en el procedimiento, bajo apercibimiento de requerirle la presentación de dichas copias.**

SEGUNDO: Tener por presentados los medios probatorios documentales.

TERCERO: Incorporar al expediente la denuncia del 1 de agosto de 2019 y el escrito de subsanación de la misma fecha y, ponerlos en conocimiento de la denunciada.

CUARTO: Requerir a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú y Latam Airlines Perú S.A. que cumpla con:

- (i) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil;
- (ii) presentar copia simple de los documentos que acrediten su existencia y representación, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados; o, en su defecto, la declaración jurada sobre su existencia, la designación de su representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción; y,
- (iii) señalar el número de su Registro Único de Contribuyentes (RUC)⁸.

QUINTO: Informar a las partes que el artículo 110° del Código⁹ faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO N° 843, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**
Artículo 4°.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC
Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110°.- Sanciones administrativas
El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:


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

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutivo puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.

muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma.

SEXTO: Informar a las partes que el artículo 3.5 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI¹⁰, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, establece que los plazos concedidos a los administrados son improrrogables.



PEDRO QUIÑONES CASANOVA
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 1

PRO

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁰ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 3.5°.- Plazos de tramitación
3.5.1 Dada la naturaleza especial del Procedimiento Sumarísimo, sus plazos se computan en días hábiles, de lunes a viernes, salvo los días feriados o no laborables, sin perjuicio de lo dispuesto por normas de aplicación especial.
Los plazos concedidos a los administrados no son prorrogables; los escritos presentados fuera de plazo serán mercurados en cuanto a su pertinencia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.
(...)

| | |
|------------|-------------------------|
| Exp. N° | 1263-2019/PS1 |
| Escrito N° | 1 |
| Jefa ORPS | Pedro Quiñones Casanova |
| Sumilla | Contestamos denuncia |

00046

SEÑOR JEFE DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INDECOPI:

Yo, **VICTOR MANUEL ZACARIAS AZCONA**, identificado con DNI N° 47821839, de conformidad con el artículo 51º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, *Ley del Procedimiento Administrativo General*, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el "TUO de la LPAG"), declaro bajo juramento ser representante legal de la empresa **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**, identificada con RUC N° 20341841357, con domicilio procesal para efectos del presente caso en Calle Monte Rosa N 284, Oficina 1001, urbanización Chacarilla del Estanque, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima (León e Iparraguirre Abogados); en los seguidos por el señor **RODOLFO JESÚS GRADOS FLORES**, la señora **IVONNE JEANETTE ROSSEL ROMANA** y los menores de edad con siglas **S.G.G.R. y F.P.G.R.** (en adelante, el "los Denunciantes") por **PRESUNTA INFRACCIÓN A LA NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**; a Usted atentamente decimos:

Que, con fecha 2 de setiembre de 2019, fuimos notificados con la Resolución N° 1, de fecha 27 de agosto de 2019, en virtud de la cual se dispuso iniciar un procedimiento administrativo en contra de nuestra Empresa, imputándonos la presunta infracción a los artículos 19° y 24° de la Ley N° 29571, *Código de Protección y Defensa del Consumidor* (en adelante, el "Código de Consumo"), debido a que, presuntamente, (i) no habríamos cumplido con brindar a los Denunciantes el servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México- Lima de acuerdo a lo contratado; (ii) no habríamos cumplido con brindar las medias de protección correspondientes ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado con la ruta Los Ángeles – Ciudad de México - Lima; y (iii) de manera injustificada habríamos ampliado el plazo para dar respuesta al reclamo formulado por el señor Rodolfo Jesús Grados Flores el 4 de junio de 2019, a través del Libro de Reclamaciones.

En tal sentido, dentro del plazo prorrogado por vuestra Jefatura, formulamos nuestra **CONTESTACIÓN DE LA DENUNCIA** y solicitamos que la misma sea declarada **IMPROCEDENTE O INFUNDADA** de acuerdo a los fundamentos de hecho y de derecho que expondremos a continuación.

I. FUNDAMENTOS DE HECHO.

1. Según los términos de la denuncia, los Denunciantes adquirieron a través de la web de Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú, pasajes de ida y retorno para la ruta Lima - Los Ángeles – Ciudad de México - Lima, y el día 23 de mayo de 2019 debían abordar el vuelo de retorno en la ruta Los Ángeles- Ciudad de México- Lima; sin embargo, Alaska Airlines, empresa que iba a operar el primer tramo, les informó que ya no realizaban vuelos a México.
2. Así pues, los Denunciantes señalan que se acercaron al counter de Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú, en el aeropuerto de Los Ángeles y al no ubicar a nadie se comunicaron con el call center a fin de recibir una solución, y les informaron que el tramo de retorno sería modificado y realizarían el vuelo con la ruta Los Ángeles – Santiago de Chile – Lima; a pesar de ello, los Denunciantes manifiestan no haber recibido las medidas de protección para paliar lo ocurrido por parte de Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú.
3. Finalmente, los Denunciantes señalan que, ante tal situación, el 4 de junio de 2019 el señor Rodolfo Jesús Grados Flores interpuso un reclamo, en virtud del cual Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú, le informó de la necesidad de una prórroga para dar respuesta, debido a la complejidad del caso; sin embargo, para los Denunciantes la respuesta otorgada no ameritaba la ampliación del plazo.
4. Pues bien, en vista de esta situación, los Denunciantes decidieron interponer una denuncia en contra de Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú, la misma a la que nuestra Empresa fue incluida de oficio. Por tal motivo, vuestra Jefatura decidió imputar nuestra Empresa el siguiente cargo:

"Presuntamente, (i) no habríamos cumplido con brindar a los Denunciantes el servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México - Lima de acuerdo a lo contratado; (ii) no habríamos cumplido con brindar las medidas de protección correspondientes ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado con la ruta Los Ángeles – Ciudad de México - Lima; y (iii) de manera injustificada habríamos ampliado el plazo para dar respuesta al reclamo formulado por el señor Rodolfo Jesús Grados Flores el 4 de junio de 2019, a través del Libro de Reclamaciones.(Subrayado y resaltado nuestro).

5. En tal sentido, considerando que nos encontramos en total desacuerdo con las presuntas conductas infractoras imputadas por vuestra Jefatura, mediante el presente escrito formulamos nuestra contestación de la denuncia, negando y contradiciendo los argumentos expuestos en la denuncia, conforme a los fundamentos de derecho que se detallan a continuación:

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

II.1. SOBRE LA FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR PASIVA DE NUESTRA EMPRESA RESPECTO A LOS CARGOS IMPUTADOS.

6. En primer lugar, debemos precisar que, a partir de la revisión de los documentos presentados por el denunciante se puede claramente apreciar que el vuelo cuya ruta fue modificada (Los Ángeles – Ciudad de México) y que generó como consecuencia la modificación de la siguiente ruta, es operado por Alaska Airlines, y el boleto aéreo fue emitido por Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú identificada con R.U.C. N° 20100103657.
7. En ese sentido, vuestra Jefatura habrá podido apreciar que nuestra Empresa no ha intervenido directa o indirectamente en los hechos denunciados por los Denunciantes, pues carece de todo sentido que nuestra Empresa sea responsable por una relación contractual de la cual no es parte y por el tramo modificado que no iba a operar, por lo que nos llama la atención que vuestra Jefatura nos haya incluido de oficio sín que obre de por medio una relación contractual o se verifique

que el tramo del viaje que fue modificado, sea operado por nuestra Empresa, pues como bien lo refieren los Denunciante, el tramo modificado y por los que interponen la presente denuncia, fue el siguiente: Los Ángeles – Ciudad de México, que iba a ser operado por Alaska Airlines, y que si bien tuvo como consecuencia la modificación de la ruta Ciudad de México – Lima, esto solo fue una consecuencia inevitable de la primera modificación en la cual no tuvo injerencia nuestra Empresa.

8. Habida cuenta de ello, nos llama la atención que se haya decidido imputar a nuestra Empresa la presunta infracción alegada por los Denunciantes, a pesar de que carecemos de una evidente falta de legitimidad para obrar pasiva, en tanto la conducta imputada no pudo haber sido desplegada por nuestra Empresa, en la medida que Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú es la empresa emisora de los boletos aéreos adquiridos por los Denunciantes, y nuestra Empresa no estaba a cargo de la ruta que fue modificada por dicha empresa, por lo que nuestra Empresa no se encontraba obligada a responder ante la modificación de la ruta Los Ángeles – Ciudad de México, ni ofrecer medidas de protección al respecto.

9. Así las cosas, conviene señalar que, como es de conocimiento de vuestra Jefatura, en nuestro portal web ¹ es posible comprobar que todos boletos aéreos para vuelos en rutas internacionales son emitidos por Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú. En ese sentido, si ocurriese algún inconveniente con dicho vuelo, entonces, es Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú que debería responder ante los consumidores que pudieran verse perjudicados, y en el caso en concreto brindar la información necesaria y adoptar las medidas de protección a favor de los Denunciantes, por lo que carece de todo sentido que se pretende responsabilizarse a nuestra Empresa por una presunta infracción que no tenía la posibilidad de cometer, pues no hemos participado de la relación contractual y no hemos operado el tramo modificado motiva la presente denuncia, que finalmente originó la modificación de la ruta de regreso programada.

10. Siendo ello así, y tomando en consideración que Latam Airlines Perú S.A. no intervino en los hechos materia de denuncia, nuestra Empresa no es pasible de

¹ <https://www.latam.com/cspg/>

constituirse como sujeto pasivo del presente procedimiento. Por tanto, respecto de los aspectos cuestionados por los Denunciante a través de su denuncia, debemos indicar que no existe relación de consumo alguna entre los Denunciantes y nuestra Empresa respecto de los hechos materia de denuncia, por lo que vuestra Jefatura deberá declarar la improcedencia de la misma, de conformidad con lo establecido en el artículo 108°² del Código de Consumo.

11. En caso contrario, se incurriría en una flagrante contravención al Principio de Legalidad, reconocido en el TUO de la LPAG, el cual establece expresamente que las *"autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho"*, por lo que en caso de inobservar dicho principio vuestro acto administrativo se vería afectado de un vicio de nulidad de pleno derecho, de conformidad a lo establecido en el numeral 1) del artículo 10° del TUO de la LPAG.

II.2. ASPECTOS RELEVANTES SOBRE EL PRINCIPIO DE CAUSALIDAD.

12. En segundo lugar, debemos señalar que resultaría ilegítimo y contrario al Principio de Causalidad reconocido en el numeral 8) del artículo 248° del TUO de la LPAG que vuestra Jefatura opte por responsabilizarnos por un hecho respecto del cual no tuvo injerencia y por una infracción que no teníamos la posibilidad de cometer, ya que, como hemos señalado nuestra Empresa no mantuvo relación contractual ni de consumo con los Denunciantes, siendo que en todo caso es Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú la empresa responsable a cargo del cumplimiento de la ruta establecida en el boleto aéreo que adquirieron los Denunciantes.
13. En efecto, vuestra Jefatura podrá fácilmente apreciar que, tomando en cuenta que nuestra Empresa no vendió los boletos aéreos a los Denunciantes, y finalmente no operó ninguna de las rutas, debido a la modificación de la ruta Los Ángeles – Ciudad de México operada por Alaska Airlines, entonces, no se encontraba obligado a otorgar medidas de protección a los Denunciantes o respuesta a

² Código de Consumo. - "Artículo 108.- *Infracciones administrativas.* - Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos: (...)

c) *Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.*

reclamo alguno. Así pues, si vuestra Jefatura opta por responsabilizar a nuestra Empresa por el "incumplimiento" de una obligación que no estaba obligado a cumplir y una conducta que no cometió, entonces, se vulneraría flagrantemente el Principio de Causalidad reconocido en el artículo 248º del TUO de la LPAG, en los siguientes términos:

"Artículo 248º.- 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.

(...)"

14. Adicionalmente a lo anterior, **Morón** analiza el Principio Causalidad señalando su importancia tanto para los administrados como para la Administración Pública, concluyendo enfáticamente lo siguiente:

"Es la condición indispensable para la aplicación de una sanción en una persona determinada que consiste en la necesidad de satisfacer una relación de causa adecuada al efecto entre la conducta de la persona y el efecto dañoso irrogado o la configuración del hecho previsto como sancionable. Hacer responsable y sancionar a un administrado es algo más que simplemente hacer calzar los hechos en los tipos previamente determinados por la ley, sin ninguna valoración adicional.

La norma exige en principio la personalidad de las sanciones, entendida como la asunción de la responsabilidad debe corresponder en quién incurrió en la conducta prohibida por la ley, y no ser sancionado por hechos cometidos por otros o por las denominadas responsabilidades en cascada aplicables a todos quienes participan en un proceso decisional.

Además, es necesario que la conducta humana sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión, y no tratarse simplemente de los casos de fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado. No puede sancionarse a quien no realiza la conducta sancionable, pues en el ámbito administrativo no se sanciona al instigador o

colaborador, salvo que esta conducta sea prevista como falta propia.

(...) El supuesto más complejo es la determinación de si una omisión satisface la exigencia de causalidad para hacer aplicable la sanción.

Para tal efecto, es necesario calificar si la omisión realmente es causal del tipo previsto para la sanción, respondiendo a la pregunta ¿si se hubiese realizado la acción omitida con todas las condiciones relevantes del entorno, no se hubiese realizado el estado de cosas perjudiciales? (Subrayado y resaltado nuestro).

15. Así pues, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes, no resulta lógico que se pretenda declarar la responsabilidad de nuestra Empresa por la presunta comisión de una conducta infractora que **NO** hemos cometido, toda vez que como hemos señalado anteriormente, nuestra Empresa no contrató con los Denunciantes, ni fue responsables de operar la ruta modificada objeto de la presente denuncia. Por lo dicho anteriormente, nos preocupa que vuestra Jefatura sí quiera considere la posibilidad de que, en el presente caso, nuestra Empresa sí tendría responsabilidad administrativa, ya que no se ha demostrado que nuestra Empresa, sea responsable de algunas de las infracciones imputadas.

16. En efecto, esta situación no puede ser amparada por vuestra Jefatura, pues ello implicaría vulnerar el Principio de Causalidad reconocido en el TUO de la LPAG; y, en consecuencia, que vuestro eventual acto administrativo se vea afectado de un vicio de nulidad, de conformidad a lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 10° del TUO de la LPAG. Por ello, solicitamos respetuosamente que se sirva declarar INFUNDADA la denuncia formulada por los Denunciantes.

POR TANTO:

A USTED SEÑOR JEFE DEL ORPS PEDIMOS: Sírvase tener por presentada nuestra contestación de la denuncia y proveer conforme a Ley.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que, al amparo de lo establecido en el artículo 80º del Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente, otorgamos a nuestros abogados, los doctores Luis Miguel Jesús León Luna, identificado con DNI N° 40862342 y Registro CAL

Nº 40052, y Gianfranco Iparraguirre Romero, identificado con D.N.I. Nº 40380881 y con Registro C.A.C. Nº 8284, las facultades generales de representación a las que se refiere el artículo 74º de dicho cuerpo normativa, cuyos alcances conocemos. Cabe señalar que, dichas facultades podrán ser ejercidas, de manera individual o conjunta.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS: Que, autorizamos expresamente a los señores Luis Guillermo Jara Trujillo, identificado con DNI Nº 73371469 y/o Giuliana Lorena Alvarado Demarini, identificada con DNI Nº 47353589 y/o Pedro Vladimiro León Martínez, identificado con D.N.I. Nº 07825355 y/o Víctor Manuel Zacarías Azcona, identificado con DNI Nº 47821839 y/o Karla Berenice Cabrejos Soto con DNI Nº 72225607 para que, actuando conjunta o individualmente, puedan acceder al expediente para revisar la documentación que obran en él y/o asistir a diligencias derivadas de este procedimiento administrativo sancionador.

Lima, 9 de setiembre de 2019.



| | |
|------------|-------------------------|
| Exp. N° | 1263-2019/PS1 |
| Escrito N° | 1 |
| Jefe ORPS | Pedro Quiñones Casanova |
| Sumilla | Formulamos Allanamiento |

SEÑOR JEFE DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INDECOPI:

YO, **ANTONIO OLORTEGUI MARKY**, identificada con D.N.I. N° 41374584, de conformidad con el artículo 51° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, *Ley de Procedimiento Administrativo General*, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el "TUO de LPAG"), declaro bajo juramento ser representante legal de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERÚ** identificada con R.U.C. N° 20100103657 (en adelante, "LATAM"), con domicilio procesal en Calle Monte Rosa N 284, Oficina 1001, urbanización Chacarilla del Estanque, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima (León e Iparraguirre Abogados); en los seguidos por el señor **RODOLFO JESÚS GRADOS FLORES**, la señora **IVONNE JEANETTE ROSSEL ROMAÑA** y los menores de edad con siglas **S.G.G.R. y F.P.G.R.** (en adelante, el "los Denunciantes") por **PRESUNTA INFRACCIÓN A LA NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**; a Usted atentamente decimos:

Que, con fecha 2 de setiembre de 2019, fuimos notificados con la Resolución N° 1, de fecha 27 de agosto de 2019, en virtud de la cual se dispuso iniciar un procedimiento administrativo en contra de nuestra Empresa, imputándonos las presuntas infracciones a los artículos 19° y 24° de la Ley N° 29571, *Código de Protección y Defensa del Consumidor* (en adelante, el "Código de Consumo"), debido a que, presuntamente, (i) no habríamos cumplido con brindar a los Denunciantes el servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México- Lima de acuerdo ya lo contratado; (ii) no habríamos cumplido con brindar las medidas de protección correspondientes ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado con la ruta Los Ángeles – Ciudad de México - Lima; y (iii) de manera injustificada habríamos ampliado el plazo para dar respuesta a su reclamo formulado

por señor Rodolfo Jesús Grados Flores el 4 de junio de 2019, a través del Libro de Reclamaciones.

I. SOBRE EL ALLANAMIENTO.

1. **En primer lugar,** debemos precisar que como muestra de una conducta procesal adecuada y transparente y al amparo de lo dispuesto en el Artículo 112º del Código de Consumo, el numeral 4.7.1.e) de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, *Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor*, así como del Artículo 330º del Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente, formulamos formalmente nuestro **ALLANAMIENTO** respecto de los cargos imputados a nuestra Empresa, con la finalidad de poder concluir anticipadamente el procedimiento y evitar que las partes incurran en mayores costos procesales. Al respecto, es importante señalar que la empresa Alaska Airline, fue quien canceló el vuelo con la ruta Los Ángeles – Ciudad de México que originó a su vez la modificación de la ruta establecida en los boletos aéreos de los Denunciantes; sin embargo, por un error aislado e involuntario de nuestra Empresa, no informamos a los Denunciantes oportunamente las alternativas de protección que les correspondían ante tal situación, motivo por el cual formulamos el presente allanamiento.

2. Ahora bien, en atención a lo anterior, solicitamos respetuosamente a vuestra Jefatura que, en estricta aplicación de lo dispuesto en el numeral 3) del artículo 112º del Código de Consumo se sirva imponernos una amonestación y exonerarnos del pago de costos. En este punto, debemos precisar que la medida correctiva a ordenar sería la devolución económica de los gastos incurridos por los Denunciantes relacionados a las medidas de protección que debió brindar nuestra Empresa ante la modificación de su vuelo.

3. En ese orden de ideas, y de acuerdo a lo indicado anteriormente, así como de conformidad con el literal a) del Artículo 110º y el Artículo 112º del Código de Consumo y en el numeral 4.7.1.e) de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, *Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor*

previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debemos precisar que la infracción cometida por LATAM debe ser calificada como **LEVE**; y, en tal sentido, como lo dispone la mencionada Directiva, vuestra Jefatura deberá sancionarnos únicamente con una **AMONESTACIÓN**, en virtud a ello y a los siguientes criterios atenuantes para la graduación de la sanción:

- (i). Intencionalidad en la Comisión de la Conducta Infractora: Sobre el particular, cabe precisar que nuestra Empresa no tuvo intencionalidad de cometer las conductas cuestionadas, sino que ello obedeció a una omisión involuntaria, como consecuencia de la cancelación del vuelo con la ruta Los Ángeles – Ciudad de México por parte de Alaska Airlines.
- (ii). Beneficio ilícito esperado u obtenido por la Conducta Infractora: el beneficio “ilícito” que, supuestamente, habría obtenido nuestra Empresa como consecuencia de la comisión de las infracciones imputadas es inexistente, pues esta no ha generado beneficio económico ni ahorro alguno, por el contrario, incluso ponemos a disposición de los Denunciantes la devolución de los gastos incurridos por la espera en virtud de la modificación de su la ruta establecida en sus pasajes.
- (iii). Alta probabilidad de detección de la Conducta Infractora: en el presente caso, la probabilidad de detección era elevada debido a que resultaba sumamente sencillo que los Denunciantes pudieran advertir las conductas infractoras imputadas a nuestra Empresa.
- (iv). Efectos de la Conducta Infractora en el mercado: cabe advertir que el presente caso involucra únicamente a los Denunciantes y a LATAM, no existiendo afectación alguna a terceros ni al mercado en general, puesto que la situación cuestionada mediante la denuncia únicamente se presentó respecto de ellos.
- (v). La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud o integridad de los consumidores: en el presente caso resulta evidente que no se

ha generado de modo alguno un daño a los Denunciantes, en relación con los mencionados bienes jurídicos protegidos.

(vi). Conducta procedimental de LATAM: vuestra Jefatura debe tener en especial consideración que nuestra Empresa, lejos de discutir la materia controvertida, se ha allanado a las imputaciones materia de la presente denuncia, evitando de esta forma que se incurra en costos adicionales por la tramitación del presente procedimiento administrativo, tanto para el Estado como para los Denunciante.

4. Ahora bien, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, al haber formulado el allanamiento correspondiente, solicitamos a vuestra Jefatura que se sirva eximirnos del pago de costos del presente procedimiento administrativo sancionador iniciado como consecuencia de la denuncia formulada por los Denunciantes.

II. TRASLADAMOS PROPUESTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

5. **En segundo y último lugar**, en estricta aplicación de nuestras políticas de servicio al cliente, ofrecemos a los Denunciantes como propuesta de acuerdo conciliatorio y **en lugar del pago de la medida correctiva que sería la devolución de los gastos incurridos por los Denunciantes, así como de las costas (\$/36.00)**, la entrega de un *travel voucher*¹ para canjear en servicios por la suma de USD 500.00 (Quinientos

¹ Las condiciones del *Travel voucher* son las siguientes:

- Es un documento de compensación que puede ser entregado tras algunas situaciones de contingencia.
- Desde la fecha de emisión del *Travel Voucher* se tiene hasta 6 meses para canjear el monto asociado por una transferencia bancaria, por vuelos o servicios al comprar en LATAM.com.
- Aplica sólo para itinerarios con vuelos vendidos y comercializados por LATAM Airlines Group; LATAM Airlines Chile, LATAM Airlines Argentina, LATAM Airlines Perú, LATAM Airlines Colombia, LATAM Airlines Ecuador, LATAM Airlines Brasil y LATAM Airlines Paraguay.
- En caso de existir diferencias por servicios de mayor valor al del *Travel Voucher*, esta diferencia puede ser pagada con cualquiera de los medios de pago disponibles.
- La compra de pasajes la puedes realizar a través de nuestro Contact Center y en todos los países donde existen oficinas de ventas LATAM.
- En el Contact Center puedes canjear el *Travel Voucher* por servicios o transferencia bancaria a favor de otra persona siempre y cuando cuentes con la documentación necesaria.
- Si canjeas tu *Travel Voucher* por servicios LATAM, el valor de éste cubre el pago de la tarifa neta. Sin embargo, el pago de las tasas e impuestos debes realizarlo a través de otro medio de pago.
- Si el monto del *Travel Voucher* es superior al monto canjeado por servicios, puedes solicitar el saldo restante en un nuevo *Travel Voucher* para ocuparlo dentro de los próximos 6 meses. Si canjeas por Contact Center, puedes solicitarlo al momento del canje, si canjeas por LATAM.com, debes llamar al Contact Center en un plazo de 7 días para hacerlo efectivo.

con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América); o, en su defecto, para canjear por el monto en efectivo de USD 250.00 (Doscientos cincuenta con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América).

6. Cabe señalar que, la aceptación de dicha propuesta equivale a la renuncia a cualquier acción o derecho que pudiera tener en contra de LATAM Airlines Perú S.A. y sus empresas vinculadas, de ser el caso, en relación a los hechos denunciados en el presente expediente. En caso los Denunciantes se encuentre conforme con dicha propuesta, pueden comunicarse a los siguientes correos electrónicos: martin.palomino@latam.com y/o lia.rizo@latam.com, para efectuar las coordinaciones respectivas. Cabe señalar que la presente propuesta se encuentra vigente **únicamente hasta antes de la notificación de la resolución que pone fin a la denuncia.**

POR TANTO:

A USTED SEÑOR JEFE DEL ORPS PEDIMOS: Sirvase tener por presentado nuestro allanamiento y proveer conforme a ley.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que, al amparo de lo establecido en el artículo 80º del Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente, otorgamos a nuestros abogados, los doctores Luis Miguel Jesús León Luna, identificado con DNI N° 40862342 y Registro CAL N° 40052, y Gianfranco Iparraguirre Romero, identificado con D.N.I. N° 40380881 y con Registro C.A.C. N° 8284, las facultades generales de representación a las que se refiere el artículo 74º de dicho cuerpo normativa, cuyos alcances conocemos. Cabe señalar que, dichas facultades podrán ser ejercidas, de manera individual o conjunta.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS: Que, autorizamos expresamente a los señores Luis Guillermo Jara Trujillo, identificado con DNI N° 73371469 y/o Giuliana Lorena Alvarado Demarini, identificada con DNI N° 47353589 y/o Pedro Vladimiro León Martínez, identificado con D.N.I. N° 07825355 y/o Víctor Manuel Zacarias Azcona, identificado con DNI N° 47821839 y/o Karla Berenice Cabrejos Soto con DNI N° 72225607 para que, actuando conjunta o individualmente, puedan acceder al expediente para revisar la

documentación que obran en él y/o asistir a diligencias derivadas de este procedimiento administrativo sancionador.

Lima, 9 de septiembre de 2019.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. R. S.', written in a cursive style.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00075

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

RESOLUCIÓN FINAL N° 1928-2019/PS1

EXPEDIENTE : 1263-2019/PS1
INTERESADOS : RODOLFO JESÚS GRADOS FLORES
IVONNE JEANETTE ROSSELL ROMAÑA
MENOR DE SIGLAS S.G.G.R
MENOR DE SIGLAS F.P.G.R
(LOS INTERESADOS)
DENUNCIADA : LATAM AIRLINES GROUP S.A SUCURSAL PERÚ
(LATAM AIRLINES)
LATAM AIRLINES PERÚ S.A
(LAN)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IMPROCEDENCIA
ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

Lima, 23 de setiembre de 2019

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 1 de agosto de 2019 subsanado en la misma fecha, los interesados presentaron una denuncia en contra de Latam, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), en la medida que:
 - (i) El 19 de julio de 2018, adquirieron a través del portal web de Latam, cuatro billetes aéreos en la ruta Lima – Los Ángeles – Ciudad de México – Lima;
 - (ii) el 23 de mayo de 2019, debían abordar su vuelo de retorno en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima, en vuelos operados por Alaska Airlines y Latam Airlines Perú S.A. (en adelante, LAN), respectivamente; sin embargo, Alaska Airlines les informó que ya no realizaban vuelos a México, por lo que debían solicitar información a LAN;
 - (iii) se apersonaron al *counter* de LAN en el Aeropuerto de la ciudad de Los Ángeles; sin embargo, al no ubicar a nadie de su personal, tuvieron que comunicarse a través del *call center*, relatando lo sucedido y recibiendo como respuesta que el tramo de retorno de sus billetes aéreos sería modificado y ahora realizarían un vuelo en la ruta Los Ángeles – Santiago de Chile – Lima;
 - (iv) LATAM no les brindó alimentación ni ninguna medida para paliar lo ocurrido; y,
 - (v) en atención a lo señalado de forma precedente, el 4 de junio de 2019 el señor Rodolfo Jesús Grados Flores (en adelante, el señor Grados) interpuso un reclamo, en virtud del cual el 4 de julio de 2019, Latam le informó de la necesidad de una prórroga del plazo para dar respuesta debido a la complejidad del caso; sin embargo, posteriormente, el 10 de julio de 2019, la denunciada le brindó una respuesta; sin embargo, a su juicio, dicha respuesta no ameritaba la ampliación del plazo solicitada.
2. Los interesados no solicitaron medidas correctivas de forma expresa.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 27 de agosto de 2019, el OPS1 encauzó e inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Latam y Lan, por la comisión de presuntas infracciones a los artículos 19° y 24° del Código¹.
4. El 09 de setiembre de 2019, Lan presentó sus descargos a la denuncia formulada en su contra, solicitando que se declare la improcedencia de la misma por falta de legitimidad para obrar, debido a que el vuelo correspondiente a la ruta Los Ángeles – México iba ser operado por Alaska Airlines, así como que el boleto aéreo fue emitido por Latam, no teniendo ellos relación directa con los hechos denunciados.
5. En la misma fecha, Latam presentó sus descargos a la denuncia, formulando allanamiento a los hechos denunciados en su contra, al amparo de lo establecido en el artículo 112° del Código.

II. CUESTIONES PREVIAS

II.1 SOBRE LA FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR

6. El artículo 106° del Código dispone que, «De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.».
7. En virtud de lo antes señalado, nos remitimos a lo dispuesto en el artículo 84° de la LPAG, el cual señala como uno de los deberes de la autoridad en el procedimiento, el de «Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.», y el de «Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley.», siendo algunos de estos principios el de impulso de oficio, en virtud del cual «Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.»; y, el de debido procedimiento, cuyo contenido comprende, entre otros, «[l]os derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios (...).».
8. De lo antes señalado se desprende que en virtud de las facultades que tiene atribuidas la autoridad, esta debe llevar a cabo todas las actuaciones para emitir un pronunciamiento que no afecte los derechos de los administrados. En tal medida, la autoridad, antes de emitir un pronunciamiento debe de verificar que, en principio, formen parte del procedimiento sólo

1. Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú y Latam Airlines Perú S.A., por la comisión de las siguientes presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú y Latam Airlines Perú S.A.:
 - a) De forma injustificada, no habrían cumplido con brindar a los interesados al servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima de acuerdo a lo contratado; y,
 - b) no habrían cumplido con brindar a los interesados las medidas de protección correspondientes ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima.
- (ii) al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú, de manera injustificada, habría ampliado el plazo para dar respuesta al reclamo formulado por la señora Ivonne Jeanette Rosel Román en su Libro de Reclamaciones el 4 de junio de 2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

00076

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

aquellos sujetos que cuenten con legitimidad para tales efectos, pues para emitir un pronunciamiento arreglado a derecho, deberá en primer término verificar que la relación procesal se encuentre debidamente establecida.

9. Así, la autoridad a cargo del procedimiento deberá verificar que se cumplan los presupuestos procesales, que son: (i) la competencia del juez, (ii) la capacidad de las partes, (iii) las formas esenciales del procedimiento, (iv) el interés para obrar, y, (v) la legitimidad para obrar².
10. En tal medida, se desprende que uno de los requisitos de procedencia de las denuncias interpuestas ante el Indecopi en materia de Protección al Consumidor, es la legitimidad para obrar, conforme a lo dispuesto en artículo 427³ del Código Procesal Civil⁴, norma que resulta de aplicación supletoria al procedimiento administrativo. Siendo ello así, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona que, conforme con la ley, ostente la condición necesaria para ser demandada.
11. La legitimidad para obrar es definida como «la posición habilitante para formular la pretensión, o para que contra alguien se formule, ha de radicar necesariamente en la afirmación de la titularidad del derecho subjetivo material y en la imputación de la obligación. La legitimación, pues, no puede consistir en la existencia del derecho y de la obligación, que es el tema de fondo que se debatirá en el proceso y se resolverá en la sentencia; sino simplemente en las afirmaciones que realiza el actor.»⁵.
12. En esa misma línea, Carnelutti la define como «la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio»⁶. Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, ésta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo⁷.
13. Ahora bien, para determinar si un sujeto cuenta o no con legitimidad para obrar, resulta necesario tener claras las definiciones básicas de consumidor, proveedor, y relación de consumo contenidas en el artículo IV del Título Preliminar del Código, ya que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 108⁸ del referido cuerpo normativo, la configuración de una relación de consumo es el requisito indispensable, e inicial, para la determinación final de la responsabilidad de un proveedor en el marco del bien o servicio ofrecido al consumidor.
14. Así, el numeral 1 del artículo IV del título Preliminar define al consumidor como "Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o

² MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: *Thema* 27, p. 124.

³ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427.- El juez declarará improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
3. Advierta la caducidad del derecho;
4. Carezca de competencia;
5. No exista conexión lógica entre los hechos y el peticitorio;
6. El peticitorio fuese jurídica o físicamente imposible; o
7. Contenga una indebida acumulación de pretensiones.

⁴ MONTERO AROCA, Juan. La legitimación en el Código Procesal Civil del Perú. En: *Ins et Praxis*, Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad de Lima. N° 24. Universidad de Lima, Lima, 2000, p. 14.

⁵ CARNELUTTI, Francesco. *Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso*. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944, p. 30.

⁶ MORALES GODÓ, Juan. *Instituciones de Derecho Procesal*. Lima: Palestra Editores, 2005, p. 155.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional"; mientras que el proveedor es definido como "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"⁷.

SOBRE LA FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR DE LAN

15. Este Órgano Resolutivo encauzó el procedimiento en contra de Lan por las presuntas infracciones al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código, en tanto:
 - (i) De forma injustificada, no habrían cumplido con brindar a los interesados el servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima de acuerdo a lo contratado; y,
 - (ii) no habrían cumplido con brindar a los interesados las medidas de protección correspondientes ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima.
16. Por su parte, Lan alegó la falta de legitimidad para obrar pasiva, señalando que sería Alaska Airlines quien operaría el vuelo Los Ángeles – Ciudad de México, así como que fue la empresa Latam quien emitió los boletos aéreos.
17. Al respecto, de la revisión de los boletos aéreos de los interesados que obran en el expediente⁸, se puede observar que el vuelo AS que cubría la ruta Los Ángeles – Ciudad de México, programado para el 23 de mayo de 2019, el cual debían abordar los interesados iba ser operado por la aerolínea Alaska Airlines, así como que el boleto aéreo había sido emitido por Latam, tal y como se puede advertir en la siguiente imagen:

Ver imagen en la siguiente página

⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones. - Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencian una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no forman parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

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. En forma excluyente y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados 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 nacional.

4. Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

⁸ Ver de fojas 12 a 25 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

00077

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

Itinerario

LATAM

eTicket Receipt
Prepared For: GRADOSIRO DOUFO

| | |
|----------------------|--------------------------|
| RESERVATION CODE | 000BKV |
| ISSUE DATE | 10/04/18 |
| TICKET NUMBER | 3442123143691 |
| ISSUE AGENT | LATAM AIRLINES GROUP |
| ISSUE AGENT LOCATION | LATAM AIRLINES Group/KVV |
| ISSUE AGENT NUMBER | LMA, PERU |
| ISSUE AGENT NUMBER | LAB03607048 |

Itinerary Details

| TRAVEL DATE | AIRLINE | DEPARTURE | ARRIVAL | OTHER NOTES |
|-------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18May18 | LATAM AIRLINES GROUP LA990 | LMA, PERU Time (Local time) 12:20 Terminal CDM BRADLEY INTL TCRU | LOS ANGELES, CA Time (Local time) 23:20 Terminal CDM BRADLEY INTL TCRU | CLASS: ECONOMY Seat Number: CHECK-IN REQUIRED Baggage Allowance: 2PC Booking Status: OK TO FLY Fare Basis: NLEKPSWV Not Valid Before: 18MAY18 Not Valid After: 18MAY18 |
| 22MAY18 | ALASKA AIRLINES AS 236 | LOS ANGELES, CA Time (Local time) 07:30 Terminal TERMINAL 5 | MEXICO CITY, MEXICO Time (Local time) 13:50 Terminal TERMINAL 1 | Airline Reservations Case YUTCA CLASS: ECONOMY Seat Number: CHECK-IN REQUIRED Baggage Allowance: 2PC Booking Status: OK TO FLY Fare Basis: NLEKPSWV Not Valid Before: 23MAY18 Not Valid After: 23MAY18 |
| 22MAY18 | LATAM AIRLINES GROUP LA2471 | MEXICO CITY, MEXICO Time (Local time) 16:25 Terminal TERMINAL 1 | LMA, PERU Time (Local time) 22:25 | CLASS: ECONOMY Seat Number: CHECK-IN REQUIRED Baggage Allowance: 2PC Booking Status: OK TO FLY Fare Basis: NLEKPSWV Not Valid Before: 23MAY18 Not Valid After: 23MAY18 |

Operated by: LATAM AIRLINES PERU

18. Dicho ello, si bien se verifica que Lan debía operar el vuelo LA 2471 en la ruta Ciudad de México – Lima, programado para el 23 de mayo de 2019, el cual también debía ser abordado por los interesados, lo cierto es que los hechos suscitados materia de denuncia ocurrieron debido a que a no pudieron abordar el vuelo AS 236 en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México.
19. En ese sentido, al no haber ningún medio de prueba que permita atribuirles responsabilidad por los hechos materia de denuncia, corresponde declarar fundada su solicitud de improcedencia por falta de legitimidad pasiva.
20. Por lo tanto, en la medida que Lan no ostenta calidad de proveedor en el presente procedimiento, y no tiene relación alguna con los hechos materia de denuncia, corresponde declarar la improcedencia del procedimiento sancionador iniciado en su contra por falta de legitimidad para obrar pasiva.
21. Sin perjuicio de lo antes señalado, este Órgano Resolutivo deberá analizar la responsabilidad de Latam por los hechos denunciados.

III. ANALISIS

22. En el presente caso, los interesados denunciaron que Latam Airlines habría cometido las infracciones que se detallan a continuación:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

- (i) No cumplieron con brindar a los interesados el servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima de acuerdo a lo contratado;
 - (ii) No cumplieron con brindar a los interesados las medidas de protección correspondientes ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima, y,
 - (iii) Ampliaron el plazo para dar respuesta al reclamo formulado por la señora Ivonne Jeanette Rossel Romaña en su Libro de Reclamaciones el 4 de junio de 2019.
23. En su defensa, Latam Airlines formuló allanamiento a la denuncia presentada en su contra, en aplicación del artículo 112° del Código.
24. Sobre el particular, resulta necesario precisar que el artículo 330 del Código Procesal Civil³ establece que la parte demandada puede expresamente allanarse o reconocer la demanda. Bajo el primer supuesto, acepta la pretensión dirigida en su contra, y en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda, así como los fundamentos jurídicos de esta.
25. En concordancia con lo señalado anteriormente, el artículo 112° del Código modificado por el Decreto Legislativo N° 1390⁴, señala que, si el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el mismo, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento se realizó con la presentación de los descargos.
26. En esa misma línea, el artículo 4.7 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que en todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, imponiendo la sanción correspondiente y/o dictando la medida correctiva que corresponda y/u ordenando el reembolso de costas y costos, según corresponda⁵.

³ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 330. Allanamiento y Reconocimiento. - El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.
El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.

⁴ DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, QUE MODIFICA LA LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. (...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: (...) 3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos, caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

⁵ DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción
4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

00078

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

27. Tomando en cuenta lo señalado en los párrafos anteriores y que Latam se allanó a la denuncia presentada por los interesados, corresponde encontrarla responsable por infringir los artículos 19° y 24° del Código.
28. Ello, en concordancia con el criterio de la Sala Especializada en Protección al Consumidor expresado en la Resolución N° 327-2019/SPC-INDECOP del 6 de febrero de 2019.

IV. MEDIDAS CORRECTIVAS

29. En el artículo 114° del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOP puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
30. 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 anterior⁶. Las medidas correctivas complementarias tienen el

a) Los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos o difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.

b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicha conclusión anticipada.

c) Sin perjuicio del allanamiento o reconocimiento formulado, el órgano resolutorio podrá evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.

d) En todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, imponiendo la sanción correspondiente y/o dictando la medida correctiva que corresponda y/o ordenando el reembolso de las costas y/o costos, según corresponda.

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.

f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impone una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción; y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

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:

a. Reparar productos.

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.

c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

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

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que preste 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁷.

37. Los interesados no solicitaron medidas correctivas de forma expresa; sin embargo, este Órgano Resolutivo considera que al haberse encontrado responsable a Latam por haber infringido los artículos 19° y 24° del Código, corresponde dictar una medida correctiva de oficio.
38. Al respecto, este Órgano Resolutivo considera que, corresponde ordenarle a Latam, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de que los interesados les hagan entrega de los sustentos correspondientes, cumplan con reembolsar los gastos incurridos por los mismos por concepto de alimentación. Para ello, los interesados en un plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución deberán presentar ante Latam los sustentos correspondientes que acrediten los gastos de alimentación en que incurrieron, los mismos que deberán ser de fechas 23 o 24 de mayo de 2019 y encontrarse a nombre de cualquiera de los interesados.
39. Latam tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁸.

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 698 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

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

LEY N° 29671, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
 - b. Declarar inexistibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
 - c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
 - d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad competente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
 - e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
 - f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

LEY N° 29671, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientos (200)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

00079

40. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este Órgano Resolutivo.
41. Finalmente, cabe precisar que no corresponde dictar ninguna medida correctiva por no haberse cumplido con el itinerario de los interesados, debido a que los mismos fueron protegidos con otro vuelo. Asimismo, tampoco corresponde dictar ninguna medida correctiva con relación a la ampliación del plazo solicitado por Latam para atender el reclamo de los interesados, debido a que los mismos han presentado la comunicación electrónica 10 de junio de 2019, en la cual la aerolínea brinda atención al reclamo.

V. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

42. En el artículo 112^o del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé

Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponde debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coercitiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

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

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento versare sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de los costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

43. Así, el referido artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390— señala como una circunstancia atenuante especial el supuesto en el que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos.
44. En ese sentido, atendiendo a que Latam formuló allanamiento a la denuncia presentada en su contra, en su escrito de descargos, y en consideración a los principios de razonabilidad y proporcionalidad⁹, este Órgano Resolutivo considera que corresponde imponerle una amonestación por infringir los artículos 19° y 24° del Código.

VI. COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

45. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁰ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
46. El artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390— señala expresamente que, en todos los supuestos de allanamiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
47. En tal sentido, y en la medida que Latam formuló allanamiento con la presentación de sus descargos, este Órgano Resolutivo considera que corresponde ordenar únicamente el pago de las costas del presente procedimiento a favor de los interesados. Por lo tanto, corresponde denegar el pago de costos a favor de las mismas.
48. En consecuencia, Latam deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a los interesados las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹¹.
49. Latam deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

⁹ Para la graduación de las sanciones deberá tomarse en cuenta los criterios de proporcionalidad y razonabilidad, según los cuales la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponde, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

¹¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

00080

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

VII. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia formulada en contra de Latam Airlines Perú S.A, al haberse determinado la falta de legitimidad para obrar pasiva.

SEGUNDO: Sancionar a Latam Airlines Group S.A Sucursal Perú con una amonestación, por haber infringido los artículos 19° y 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

TERCERO: Ordenar a Latam Airlines Group S.A Sucursal Perú, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de que los interesados les hagan entrega de los sustentos correspondientes, cumplan con reembolsar los gastos incurridos por los mismos por concepto de alimentación. Para ello, los interesados en un plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución deberán presentar ante Latam los sustentos correspondientes que acrediten los gastos de alimentación en que incurrieron, los cuales deberán ser de fechas 23 o 24 de mayo de 2019 y encontrarse a nombre de cualquiera de los interesados.

Latam Airlines Group S.A Sucursal Perú deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de cumplido el plazo mencionado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

CUARTO: Ordenar a Latam Airlines Group S.A Sucursal Perú que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla el pago de las costas de esta instancia del procedimiento ascendente a S/ 36,00, a los interesados.

Latam Airlines Group S.A Sucursal Perú deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

QUINTO: Denegar los costos del procedimiento, conforme a lo establecido en el numeral 3 del tercer párrafo del artículo 112° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1390.

SEXTO: 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 en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

EXPEDIENTE N° 1263-2019/PS1

de Protección al Consumidor N° 1 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹², caso contrario la resolución quedará consentida¹³.

SÉTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI¹⁴, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Latam Airlines Group S.A Sucursal Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119¹⁵ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.


PEDRO QUIÑONES CASANOVA
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 1

GAB

¹² DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
V. Apelación

5.1. Plazos

5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.
(...)

¹³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-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.

¹⁴ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO

1.1. En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

¹⁵ LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

24/9

Indecopi

158224 (PS)

0085

23 OCT 22 PM 1 40

SUMILLA :
EXPEDIENTE N°:

APELACION
1263-2019/PS1

00085

AL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS N° 1 – SEDE LIMA

LO TARJADO
NO VALE

RODOLFO JESUS GRADOS FLORES, identificado con DNI N° 09620216, en el procedimiento seguido contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERU, en adelante LATAM, por infracción contra las normas de protección al consumidor, ante ustedes respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo sido notificado con la Resolución N° 1928-2019/PS1 y encontrándome dentro del plazo establecido para tal efecto, interpongo recurso de apelación contra la mencionada resolución, en el extremo de la sanción impuesta a LATAM y las medidas correctivas ordenadas, conforme a los fundamentos que a continuación detallo:

I. FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO:

1. Con fecha 1 de agosto de 2019, presenté una denuncia contra LATAM por la comisión de las siguientes infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor:
 - a. Deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que LATAM habría incumplido sin justificación alguna con el servicio de transporte aéreo internacional contratado, en el tramo: Los Angeles – Ciudad de México – Lima; así como otorgar las medidas de protección necesarias a los consumidores, que corresponden aplicar en este tipo de situaciones.
 - b. Deber de atención de reclamos, tipificado en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que LATAM no habría dado respuesta al reclamo formulado el 4 de junio de 2019.
2. Así, mediante resolución N° 1 de fecha 27 de agosto de 2019, fui notificado con el inicio del procedimiento administrativo sancionador contra LATAM.
3. Mediante escrito presentado en fecha 11 de setiembre de 2019, LATAM se allana a la denuncia interpuesta en su contra, ofreciendo una propuesta conciliatoria a efectos de dar término a la controversia, ello quiere decir que independientemente de la resolución final del ORPS, LATAM acepta los hechos descritos en nuestra denuncia, y no contradice ninguno de los mismos en el escrito presentado.
4. Finalmente, mediante Resolución N° 1928-2019/PS1, de fecha 23 de setiembre de 2019, me notifican la decisión del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 (en adelante el ORPS), a través de la cual se dispone entre otros aspectos, lo siguiente:
 - a. Ordenar a LATAM en calidad de medida correctiva, el reembolso por gastos de alimentación incurridos por los denunciantes, debiendo para tal efecto, presentar comprobantes de pago que se encuentren emitidos a nombre de mi persona o mi cónyuge, durante los días que ocurrieron los hechos materia de denuncia;
 - b. No corresponde dictar medida complementaria con relación al reclamo presentando, ya que, a decir del ORPS, LATAM habría atendido el mismo a través de la comunicación de fecha 10 de junio de 2019.

[Handwritten signature]

Indecopi
ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 1
22 OCT. 2019
RECIBIDO
Por: *[Signature]* Hora: 15:25

- c. Se impone a LATAM como sanción, una amonestación, a decir del ORPS, en virtud de la aplicación concreta de los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
5. En ese orden de cosas es preciso indicar que la resolución materia de apelación ha ordenado una medida correctiva que contiene parámetros poco razonables y en algún extremo imposibles de cumplir por los denunciantes, en tanto que, no es coherente suponer que estando en un aeropuerto internacional se realicen consumos de alimentos y se requiera que se emitan comprobantes de pago a nombre de personas específicas.

Dicho parámetro encaja en aquellos supuestos en que se requiere acreditar viáticos, situación totalmente ajena a la que se encontraban los denunciantes al momento de enfrentar los hechos materia de denuncia.

Para tal efecto, solicitamos que se utilicen criterios de razonabilidad adecuados para la situación que enfrentaron los denunciantes, en la que transcurrieron al menos 10 horas de espera, periodo en que acorde con la normativa vigente, LATAM debió cuando menos asumir el costo de:

- Refrigerio.
 - Llamada telefónica.
 - Alimentación de acuerdo al horario de espera
 - Compensación equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido.
 - Transporte desde el aeropuerto de los denunciantes.
6. De otro lado, a decir del ORPS, LATAM habría dado respuesta al reclamo presentado con su comunicación de fecha 10 de julio de 2019, la misma que señalaba literalmente lo siguiente:

"(...) Lamentamos la manera que usted manifiesta fue atendido, por parte de nuestro personal de dicho aeropuerto. Tenga la seguridad que hemos derivados sus comentarios a la Gerencia respectiva para su revisión y tenga por seguro que LATAM tomará las medidas correctivas pertinentes, con el área encargada, que serán evaluadas de manera interna.

Sabemos lo importante que es su tiempo, no obstante, motivos operacionales nos impidieron cumplir con el itinerario establecido.(...)

Comunicación que a todas luces no brinda una respuesta al reclamo presentado, el mismo que requería que se explique el porqué de la falta de coordinación o contacto con los denunciantes a efectos de evitar el impase, retraso y falta de atención por parte de LATAM, incumpliendo la denunciada con emitir un pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos materia de reclamo, los cuales fueron desarrollados al presentarse el mismo.

Tal como se indicó en el escrito de denuncia, el día en que se vencía el plazo para dar respuesta al reclamo, conforme a la normativa vigente, LATAM comunicó que necesitaba un mayor plazo para atender el mismo, sin embargo, en su comunicación final se limitó a pedir disculpas por lo ocurrido, omitiendo pronunciarse sobre los hechos reclamados, incumpliendo así con brindar respuesta el reclamo.

Respecto a dicho punto, debo enfatizar en que LATAM, mediante escrito presentado en fecha 11 de setiembre de 2019, formuló allanamiento sobre dicho extremo de la denuncia; lo cual representa un reconocimiento sobre la veracidad de los hechos por mí expuestos, así como respecto de los fundamentos jurídicos desarrollados, de conformidad a lo establecido en el Código Procesal Civil.



Por tal motivo, al haber incumplido LATAM con brindar respuesta al reclamo presentado, tal como la propia denunciada reconoce a través de su allanamiento, solicitamos que se ordené a LATAM que brinde una respuesta a los hechos reclamados, conforme al deber de atender reclamos que tienen los proveedores, según lo establecido en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

00087

7. Finalmente, el ORPS resuelve sancionar a LATAM con una amonestación en virtud de los principios de proporcionalidad y razonabilidad recogido en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Al respecto, conviene señalar que el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor dispone no solo reglas específicas que pueden ser atenuantes para la aplicación de la sanción correspondiente, sino también aquellas situaciones que el órgano resolutorio debe considerar al momento de graduar la sanción como agravantes de la conducta infractora.

El presente caso como puede verse, trata particularmente sobre la cancelación de un vuelo sin informar a sus clientes y la falta de atención del reclamo relacionado a dicha conducta infractora, extremos que han sido aceptados por LATAM en el presente procedimiento.

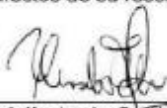
En ese orden de cosas, resulta necesario señalar que la sola presentación del allanamiento, no implica la imposición en automático de una amonestación, pudiendo imponerse una sanción pecuniaria, en cuyo caso el allanamiento representa una situación atenuante más no eximente de responsabilidad administrativa, tal como lo establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor; más aún si el infractor ha sido denunciado por la misma conducta en otros procedimientos de forma reiterativa, lo cual constituye una situación agravante que necesariamente debe ser valorada al momento de realizar la graduación de la sanción a imponer.

Dicho escenario debería ser más palpable incluso para el órgano resolutorio, si frente al mismo tipo de conducta infractora, el denunciado utiliza de forma reiterada la figura del allanamiento, aparentemente para evitar la imposición de sanciones pecuniarias e incluso para liberarse de la responsabilidad de asumir las costas del procedimiento.

En ese sentido, solicitamos que la graduación de la sanción incluya el análisis de la conducta reiterada de LATAM en otros procedimientos¹ y que no se utilice de forma inadecuada la figura del allanamiento cuando existen factores agravantes que verificar con relación a la conducta del denunciado.

POR TANTO:

Solicitamos al ORPS dar trámite al presente recurso y elevarlo al superior jerárquico a efectos de su resolución.


Rodolfo Jesús Grados Flores
DNI N° 09620216

Lima, 21 de octubre de 2019

¹ Expediente N° 0504-2018/PS0-INDECOPI-LAM, Expediente N° 0374-2018/PS0-INDECOPI-LAM, Expediente N° 1203-2017/PS1, Expediente N° 1775-2017/PS1.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 924-2019/PS1

0100

RESOLUCIÓN FINAL N° 16-2020/CC2LO TARJADO
NO VALE

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
DENUNCIANTES : SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
 RICARDO JESÚS GRADOS FLORES
 IVONNE JEANETTE ROSSEL ROMAÑA
 (LOS INTERESADOS)
DENUNCIADOS : LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERÚ¹
 (LATAM)
 LATAM AIRLINES PERÚ S.A.²
 (LAN)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 MEDIDA CORRECTIVA
ACTIVIDADES : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

Lima, 7 de enero de 2020

ANTECEDENTES

- El 1 de agosto de 2019³, los interesados denunciaron a Latam ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, OPS) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴ (en adelante, el Código).
- Por Resolución N° 1 del 27 de agosto de 2019, el OPS dispuso:

***PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú y Latam Airlines Perú S.A. por la comisión de las siguientes presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:*

- Al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19 la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú y Latam Airlines Perú S.A.:
 - De forma injustificada, no habrían cumplido con brindar a los interesados el servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima de acuerdo a lo contratado; y,
 - no habrían cumplido con brindar a los interesados las medidas de protección correspondientes ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima.
- Al deber de atención de reclamos, tipificado en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú y Latam Airlines Perú S.A., de manera

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100103657.

² Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20341841357.

³ La denuncia del 1 de agosto de agosto de 2019 fue subsanada mediante escrito del mismo día.

⁴ LEY N° 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 924-2019/PS1

injustificada, habris ampliado el plazo para dar respuesta al reclamo formulado por la señora Ivonne Jeanette Rossel Romaña en su Libro de Reclamaciones.
[sic]*

3. El 9 de setiembre de 2019, Latam y Lan presentaron sus descargos⁵.
4. Mediante Resolución Final N° 1928-2019/PS1 del 23 de setiembre de 2019, el OPS resolvió:
 - (i) Declarar improcedente la denuncia formulada en contra de Latam Airlines Perú S.A., al haberse determinado la falta de legitimidad de obrar pasiva;
 - (ii) sancionar a Latam con Amonestación por haber infringido los artículos 19 y 24 del Código, en virtud del allanamiento formulado en sus descargos;
 - (iii) ordenar a Latam como medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores a la notificación de la resolución, cumpla con reembolsar los gastos incurridos por los interesados, por concepto de alimentación, previa presentación de los sustentos correspondientes, que deberán ser de fecha 23 o 24 de mayo de 2019 y encontrarse a nombre de cualquiera de los interesados;
 - (iv) condenar a Latam al pago de costas del procedimiento; y,
 - (v) disponer la inscripción de Latam en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 22 de octubre de 2019, los interesados interpusieron recurso de apelación contra la resolución de primera instancia.

CUESTIONES PREVIAS

Sobre el cuestionamiento de la declaratoria de responsabilidad por infracción al artículo 24 del Código

6. En su apelación, los interesados cuestionaron la declaratoria de responsabilidad a Latam por infracción al deber de atención de reclamos, establecido en el artículo 24 del Código.
7. El artículo 217 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO), establece que procede la contradicción en la vía administrativa frente a un acto que viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo⁶. El artículo

⁵ Subsanado mediante escrito del 10 de setiembre de 2019.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 217.- Facultad de contradicción

215.1 Conforme a lo señalado en el artículo 116, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.

215.2 Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto



LO TARJADO NO VALE

220 de la citada ley, señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico⁷.

- 8. Por otra parte, el artículo 221 del TUO⁸ indica que el recurso de apelación debe señalar el acto que recurre y cumplir con los demás requisitos indicados en el artículo 124 de la misma norma⁹, dentro de los cuales se incluyen los fundamentos de hecho (y de ser posible, también los de derecho) que sustenten el agravio alegado por el recurrente.
- 9. En ese sentido, resulta evidente que la argumentación de la apelación debe estar referida a los fundamentos sobre los cuales se sustenta la resolución impugnada, toda vez que la finalidad del recurso es que se reexamine la decisión adoptada por la autoridad, lo cual incluye la revisión de los argumentos de dicha decisión. Por tanto, es deber del recurrente explicar con precisión cuál es el vicio o error cometido por el juzgador en la resolución que le produce agravio.
- 10. En tal sentido, la precisión del vicio o error que contendría la resolución que se impugna es el sustento para el re-examen de la misma y la expedición de un nuevo pronunciamiento por esta Comisión, ya sea confirmando o negando lo expuesto por el administrado en su recurso de apelación.
- 11. La lógica que subyace a la restricción legal respecto del contenido de los recursos impugnativos es evitar la dilación innecesaria de la solución de los procedimientos administrativos en base a simples impugnaciones que no ofrezcan sustento alguno al órgano superior. Con ello, se pretende que los administrados que ejerzan su derecho a impugnar las decisiones de los órganos de primera instancia, proporcionen

definitivo.

215.3 No cabe la impugnación de actos que sean reproducción de otros anteriores que hayan quedado firmes, ni la de los confirmatorios de actos consentidos por no haber sido recurridos en tiempo y forma.

215.4 Cabe la acumulación de pretensiones impugnatorias en forma subsidiaria, cuando en las instancias anteriores se haya analizado los hechos y/o fundamentos en que se sustenta la referida pretensión subsidiaria.⁷

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 220.- Recurso de apelación**

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 221.- Requisitos del recurso**

El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el Artículo 113 de la presente Ley. Debe ser autorizado por letrado.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 124.- Requisitos de los escritos**

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:
(...)
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL

Expediente Nº 024-2019/PS1

a los órganos que revisarán dichas actuaciones un sustento lógico jurídico tal, que evidencie ante el superior el vicio o error en que habría incurrido el órgano que emitió la resolución impugnada, permitiendo así a éste, avocarse al análisis del pronunciamiento.

12. Resulta conveniente advertir que mediante Resolución Final N° 1928-2019/PS1 del 23 de setiembre de 2019, el OPS sancionó a Latam con Amonestación por haber infringido los artículos 19 y 24 del Código.
13. Sin embargo, del análisis del recurso de apelación presentado, este Colegiado no advierte el agravio que el pronunciamiento emitido por el OPS les habría causado a los interesados, máxime si ante el allanamiento del denunciado el OPS declaró su responsabilidad por el hecho denunciado.
14. Por lo expuesto, al advertirse que, respecto de dicho extremo, el recurso de apelación presentado por los interesados no cumple con los requisitos de procedencia establecidos por las normas anteriormente indicadas, corresponde a este Colegiado declararlo improcedente.

Sobre el cuestionamiento de la multa impuesta

15. En su escrito de apelación, los interesados cuestionaron la sanción impuesta por el OPS.
16. La legitimidad para obrar reconocida al denunciante en los procedimientos sancionadores sólo involucra el derecho a denunciar una presunta conducta ilícita pero no incide en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, por ser esta una actuación motivada estrictamente por fines públicos.
17. La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
18. En dicha línea de desarrollo, el numeral 5.2.2 del artículo 5 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula El Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, indica expresamente que no procede la apelación del denunciante respecto de las sanciones impuestas por el OPS.
19. Bajo tales premisas, corresponde declarar improcedente en este extremo la apelación formulada por los interesados toda vez que no se encuentran legitimados para cuestionar las sanciones impuestas por el OPS al denunciado.

Materia de Pronunciamiento

4

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 924-2019/PS1

0102

142

20. En el presente caso, los interesados apelaron la medida correctiva ordenada por el OPS, por lo que dicho extremo será objeto de pronunciamiento por parte de este Colegiado. En ese sentido, los demás extremos de la resolución apelada, al no haber sido recurridos por las partes, han quedado consentidos.

LO TARJADO
NO VALE

ANÁLISIS

Sobre las medidas correctivas

21. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁰ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
22. En la Resolución Final N° 1928-2019/PS1 del 23 de setiembre de 2019, como consecuencia de haber encontrado responsable a Latam por infringir el artículo 19 del Código, el OPS ordenó como medida correctiva que cumpla con reembolsar los gastos incurridos por los interesados por concepto de alimentación, previa presentación de los sustentos correspondientes, que debían ser de fecha 23 o 24 de mayo de 2019 y encontrarse a nombre de los interesados.
23. En su apelación, los interesados indicaron que el OPS ha determinado una medida correctiva poco razonable; en la medida que no es coherente que en un aeropuerto se emitan comprobantes de pago a nombre de personas determinadas por consumo de alimentos.
24. Dado que los interesados, ante el cambio de la aerolínea, estuvieron en el aeropuerto de Los Ángeles esperando embarcar un vuelo con destino final la ciudad de Lima, se considera razonable que se incurra en gastos de alimentación. Sin embargo, exigir que los comprobantes de pago consignen alguno de sus nombres, dado el tipo de transacciones que se realizan en dicho contexto, no resulta coherente, por lo cual no

¹⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 924-2019/PS1

debe ser un requisito a fin de acreditar los gastos en los que incurrieron los interesados.

25. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución de primera instancia que ordenó una medida correctiva a Latam; y, reformándola, ordenar que cumpla con reembolsar los gastos de alimentación en los que incurrieron los interesados ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima, previa presentación de los sustentos correspondientes.
26. Para el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el párrafo anterior, los interesados deberán remitir a Latam la documentación que sustente sus gastos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, y, la denunciada, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación de la referida comunicación, deberá cumplir con el mandato ordenado.
27. Latam deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente el recurso de apelación presentado por Ricardo Jesús Grados Flores e Ivonne Jeanette Rossel Romaña contra la Resolución Final N° 1928-2019/PS1 del 23 de setiembre de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo referido a la declaratoria de responsabilidad a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú por infracción al deber de atención de reclamos, establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se advirtió el agravio que dicho pronunciamiento les ocasionó.

SEGUNDO: Declarar improcedente el recurso de apelación presentado por Ricardo Jesús Grados Flores e Ivonne Jeanette Rossel Romaña contra la Resolución Final N° 1928-2019/PS1 del 23 de setiembre de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que apeló la Amonestación impuesta por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú, en tanto no se encuentran legitimados para cuestionarla.

TERCERO: Revocar la Resolución Final N° 1928-2019/PS1 del 23 de setiembre de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 en el extremo que ordenó a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú una medida correctiva; y, reformándola, ordenar que cumpla con reembolsar los gastos de alimentación en los que incurrieron los señores Ricardo Jesús Grados Flores e Ivonne Jeanette Rossel Romaña ante el cambio en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Los Ángeles – Ciudad de México – Lima, previa presentación de los sustentos correspondientes.

6

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7600 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 224-2019/PST

0103

~~10~~

LO TARJADO
NO VALE

Para el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el párrafo anterior, los señores Ricardo Jesús Grados Flores e Ivonne Jeanette Rossel Romaña deberán remitir a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú la documentación que sustente sus gastos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, y, la denunciada, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación de la referida comunicación, deberá cumplir con el mandato ordenado.

Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial¹¹.

Con la intervención de los Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Erick Sablich Carpio.

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

¹¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...)
La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.
La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.