



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1201-2018-PS1**



**PRESENTADO POR
PAMELA ALEXANDRA DIAZ DIAZ**

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

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el
Título de Abogada**

Informe Jurídico sobre Expediente N° 1201-2018-PS1

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL

Bachiller : PAMELA ALEXANDRA DIAZ DIAZ

Código : 2008102490

LIMA – PERÚ

2022

En el presente Informe Jurídico, se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado contra la empresa **D. P. S.A.C.** impulsado por denuncia interpuesta por la señora **M. E. C. M.** por presunta infracción al artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, debido a que la empresa emplazada habría modificado unilateralmente la fecha elegida por la señora **M. E. C. M.** para su vuelo de retorno en la ruta Río de Janeiro – Lima, consignada en la compra efectuada el día 12 de julio de 2018 por la denunciante.

Con escrito de descargo ingresado por la empresa **D. P. S.A.C.**, la emplazada intenta deslindar su responsabilidad administrativa señalando que la compra y confirmación de vuelos se habría dado de acuerdo a lo elegido por la denunciante. Asimismo, que su sistema nunca falla, dado que ellos solo actúan como agencia de viajes y que la compra de pasajes aéreos se realiza directamente con la aerolínea. Mencionan también, que la denuncia sería falsa y que intenta sorprender a la autoridad administrativa.

Mediante Resolución N° 2961-2018/PS1, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°1 resuelve archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **D. P. S.A.C.**

Con fecha 26 de octubre de 2018, la señora **M. E. C. M.** interpone Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 2961-2018/PS1 argumentando que no se habría analizado de manera correcta los medios probatorios ingresados en la denuncia. Asimismo, que la decisión afecta su itinerario de viaje ya programado y que los vuelos asignados erróneamente no serían idóneos para sus fines.

Mediante Resolución Final N° 3024-2018/CC2., la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, **REVOCÓ** la resolución impugnada, sancionando a la empresa denunciada con el pago de una multa de 0.5 UIT y ordenar como medida correctiva modificar la fecha de vuelo de retorno para el día 20 de enero de 2019.

INDICE

RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	1
1.1. EN LA DENUNCIA.....	1
1.2. EN EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR (PAS)	2
1.3. EN LOS DESCARGOS AL INICIO DEL PAS.....	3
1.4. EN LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA	5
1.5. EN EL RECURSO DE APELACIÓN	5
1.6. EN LA RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA.....	6
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	8
2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO.....	8
2.2. ANÁLISIS DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO DEL EXPEDIENTE.....	8
2.2.1. RESPECTO A LA FALTA DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LA MODIFICACIÓN UNILATERAL DEL VUELO DE RETORNO	8
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	10
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	12
3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 2961-2018/PS1	12
3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 3024-2018/CC2	13
CONCLUSIONES	16
BIBLIOGRAFÍA	18
ANEXOS	20

CAPITULO I

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

En este capítulo, se van a describir todos los hechos que forman parte del íter procesal del presente expediente en el que han intervenido las partes, de acuerdo al siguiente detalle:

- 1.1. Denuncia
- 1.2. Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)
- 1.3. Descargos al inicio del PAS
- 1.4. Resolución de 1ra. Instancia
- 1.5. Recurso de Apelación
- 1.6. Resolución de 2da. Instancia

En virtud a lo indicado, se procederá a exponer los principales hechos:

1.1. EN LA DENUNCIA

En el marco de lo establecido en el Código de Protección al Consumidor, la señora **M. E. C. M.** interpone denuncia contra la empresa **D. P. S.A.C.** en atención a los siguientes fundamentos:

- a) Con fecha 12 de julio de 2018, la señora **M. E. C. M.** compró en la página web de la empresa **D. P. S.A.C.** un paquete de viaje a Río de Janeiro – Brasil, teniendo como fecha de vuelo de ida el día 11 de enero de 2109 y vuelo de retorno el día 20 de enero de 2019, por un monto total de US\$ 1,233.00 (Un Mil Doscientos Treinta y Tres con 00/100 dólares americanos).
- b) Luego de realizar la compra, se mantuvo a la espera del correo de confirmación, dándose con la sorpresa que, al revisar los datos de los vuelos, la empresa **D. P. S.A.C.** habría modificado el vuelo de retorno sin autorización alguna.

- c) El menoscabo mencionado, sería que la señora **M. E. C. M.** ya tenía actividades programadas hasta el día 20 de enero de 2019, representándole esta decisión unilateral por parte de la denunciada inconvenientes y pérdida de dinero a la denunciante.
- d) La señora **M. E. C. M.** procede a comunicarse con la empresa denunciada vía telefónica para realizar el reclamo; sin embargo, no obtuvo una respuesta óptima, ya que la encargada de atender la llamada alegó que su sistema nunca falla y que la señora estaría mintiendo.
- e) Al no poder solucionar el problema vía telefónica, la señora **M. E. C. M.** se apersonó a las oficinas de la empresa en Perú para proceder con el reclamo en Libro de Reclamaciones.
- f) La encargada de la oficina se negó a entregar el Libro de Reclamaciones, indicando que no contaban con uno, pues al ser una agencia de viajes en línea no se encuentran en la obligación de contar con un libro de reclamaciones en físico y que los problemas lo soluciona la empresa vía telefónica desde Colombia.
- g) Menciona que ingresó un reclamo ante INDECOPÍ con la finalidad de conciliar con la empresa, situación que no llegó a concretarse.
- h) La señora **M. E. C. M.** solicita en su escrito de denuncia que se regularicen las fechas, respetando los días seleccionados en primer momento.

1.2. EN EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR (PAS)

Mediante Resolución N°1 de fecha 26 de septiembre de 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo de Protección al Consumidor N°1

inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **D. P. S.A.C.** por la siguiente conducta:

- a) Presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría modificado unilateralmente la fecha elegida por la señora **M. E. C. M.** para su vuelo de retorno en la ruta Río de Janeiro – Lima, consignada en la compra efectuada el día 12 de julio de 2018 por la denunciante a través de la página web de la denunciada.

1.3. EN LOS DESCARGOS AL INICIO DEL PAS

Al haber sido notificado válidamente con la Resolución N° 1, la empresa **D. P. S.A.C.** presentó sus descargos alegando lo siguiente:

- a) **D. P. S.A.C.** es una agencia de viajes en línea que se limita única y exclusivamente a la gestión e intermediación, siendo que, el servicio que brinda es exclusivamente como agencia de viajes.
- b) Que, es el consumidor quién, sin intervención de la empresa denunciada, selecciona el servicio que desea, escogiendo en el caso de vuelos, el itinerario, destino, proveedor, medio de pago y demás. Asimismo, es quién, de manera personal y directa ingresa los datos de los pasajeros, número y correo de contacto y declara haber leído, a través del check box respectivo, los términos y condiciones establecidos tanto respecto del servicio brindado por la empresa, como de las regulaciones de la aerolínea sobre los boletos aéreos y las regulaciones de los demás proveedores, según sea el caso, dando su aceptación a los mismos.
- c) Los procesos de compra en la página web funcionan de manera automática, valiéndose de sistemas, procesadores, código, entre otros, que permiten la interconexión con todos los proveedores que intervienen en toda transacción.

- d) Que, la denunciante tenía conocimiento de sus responsabilidades y obligaciones en la compra. Asimismo, tenía conocimiento que era la aerolínea, y no la empresa **D. P. S.A.C.**, la encargada de brindar el servicio de transporte aéreo.
- e) Que, es materialmente imposible que **D. P. S.A.C.** realice cambios de datos ingresados en un proceso en el que no intervienen. Esto, dado que la empresa actúa como agencia de viajes.
- f) Que, no es responsabilidad de la empresa la falta de diligencia con la que pudiera haber actuado la denunciante al momento de realizar la compra, aunando en que, la denunciante no ha cumplido con probar sus alegaciones.
- g) Sobre la supuesta falta de Libro de Reclamaciones, la norma establece claramente que están obligados a contar con un Libro de Reclamaciones los establecimientos comerciales. En tal sentido, en la medida que la actividad principal de la empresa se realiza de manera virtual, no tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones en físico.
- h) Por tal motivo, el Libro de Reclamaciones obedece a la naturaleza de sus servicios. Es decir, se encuentra en su página web, donde pueden acceder al mismo de manera directa con la finalidad de realizar algún tipo de reclamo. En ese sentido, la empresa **D. P. S.A.C.** sí cuenta con un Libro de Reclamaciones, el mismo que se puede apreciar en su página web.
- i) Finalmente, se debe tener en cuenta que el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por, entre otras, hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

1.4. EN LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante Resolución Final N° 2961-2018/PS1 de fecha 16 de octubre de 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, luego de analizar los escritos ingresados por las partes, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **D. P. S.A.C.** por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa de Consumidor.
- b) **DENEGAR** la medida correctiva solicitada por la señora **M. E. C. M.**

1.5. EN EL RECURSO DE APELACIÓN

Con fecha 26 de octubre de 2018, la señora **M. E. C. M.** interpone Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 2961-2018/PS1 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°1, indicando lo siguiente:

- a) Que, se ha presentado todas las pruebas de la compra donde claramente se indica el rango de viaje del día 11 al día 20 de enero de 2019, con sus respectivos horarios.
- b) Que, se evidencia en el resumen de la compra las fechas del 11 al 20 de enero de 2019. La empresa, no ha presentado prueba alguna que alegue lo contrario, solo ha manifestado palabras.
- c) Que, la decisión tomada por el OPS se enfoca en solo palabras de la parte denunciada. Asimismo, aduce que, la simulación de compra de pasaje

directamente de la página de la empresa denunciada, no debería ser tomada en cuenta, ya que, la compra que realizó la señora **M. E. C. M.** fue efectuada por la página web del club del suscriptor del comercio, dado que contaba con un descuento especial.

- d) Finalmente, la señora **M. E. C. M.**, argumenta que, la empresa denunciada, mantuvo bloqueada los pasajes aéreos, imposibilitándola de realizar gestión alguna sobre ellos.

1.6. EN LA RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

Mediante Resolución Final N° 3024-2018/CC2 de fecha 19 de diciembre de 2018, la Comisión de Protección del Consumidor N° 2 emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **REVOCAR** la Resolución Final N° 2961-2018/PS1 de fecha 16 de octubre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió declarar el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **D. P. S.A.C.**; y, reformándola, declararla responsable por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- b) **SANCIONAR** a **D. P. S.A.C.** con una multa de media (0.5) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- c) **ORDENAR** a **D. P. S.A.C.** como medida correctiva que, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con modificar la fecha de retorno del viaje materia de denuncia al 20 de enero de 2019, conforme inicialmente fue adquirido.

- d) **ORDENAR** a **D. P. S.A.C.** que cumpla con pagar las costas y costos del procedimiento, para lo que deberá, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, devolver a la señora **M. E. C. M.** el monto de S/ 36.00 por concepto de costas, sin perjuicios de ésta de solicitar la liquidación de costos del procedimiento.

- e) **DISPONER** la inscripción de **D. P. S.A.C.** en el Registro de Infracción del INDECOPI.

- f) **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 Judicial.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO

Considerando que, un problema jurídico es una cuestión que se trata de aclarar legalmente, se desprende en el presente caso, se debe determinar si:

- a) *“La empresa **D. P. S.A.C.** modificó unilateralmente la fecha elegida por la señora **M. E. C. M.** para su vuelo de retorno en la ruta Río de Janeiro – Lima, consignada en la compra efectuada el día 12 de julio de 2018 por la interesada a través de la página web de la denunciada”*

2.2. ANÁLISIS DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO DEL EXPEDIENTE

2.2.1. RESPECTO A LA FALTA DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LA MODIFICACIÓN UNILATERAL DEL VUELO DE RETORNO

Sobre el particular, debe mencionarse lo siguiente:

- a) Que, el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que todo proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos. Es decir, ofrece una garantía sobre los mismos.
- b) Que, la idoneidad en el servicio, se define como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe por parte del proveedor.
- c) Que, en tal sentido, considero que la denuncia interpuesta por la señora **M. E. C. M.** se justifica en la información inicial presentada

por la página web, donde se puede visualizar que, en efecto los días de vuelo serían del 11 al 20 de enero de 2019.

- d) Que, de la revisión de los medios probatorios presentados por la parte denunciante, se puede advertir que, si se realizó una compra para las fechas 11 al 20 de enero de 2019, hecho que la parte denunciada debió desvirtuar. Sin embargo, no logró desvirtuar.
- e) Que, es sumamente posible concluir que la compra N° 72314531 ha sido aceptada por la empresa denunciada. En esta compra se indica claramente que la fecha de vuelo de ida sería 11 de enero de 2019 y el vuelo de retorno sería el día 20 de enero de 2019; la cual no tuvo solicitud de modificación alguna.
- f) Que, de acuerdo a la definición dada a la idoneidad en el servicio o producto, la señora **M. E. C. M.** realizó una compra con la finalidad de poder cumplir con un itinerario en Río de Janeiro establecido entre las fechas 11 de enero y 20 de enero de 2019. Por tal motivo, al haberse modificado sin autorización el vuelo de retorno, ya no podría cumplir con los eventos programados en tal ciudad. Por lo tanto, ya no cumpliría propósito alguno la compra de los pasajes, es decir, su viaje no cumpliría con la idoneidad esperada.

CAPÍTULO III

POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

La cuestión identificada en el presente caso fue la siguiente:

*“La empresa **D. P. S.A.C.** modificó unilateralmente la fecha elegida por la señora **M. E. C. M.** para su vuelo de retorno en la ruta Río de Janeiro – Lima, consignada en la compra efectuada el día 12 de julio de 2018 por la interesada a través de la página web de la denunciada”*

Al respecto, debo mencionar lo siguiente:

- a) Considero que, en el presente caso, se debe desarrollar si el concepto de idoneidad, entendido como la correspondencia entre lo que la señora **M. E. C. M.** esperaba por parte de la empresa denunciada al haber adquirido un boleto de avión a través de su página web, era lo que en efecto esperaba.
- b) En tal sentido, la denuncia tiene justificación toda vez que, efectivamente, se logra advertir que las fechas asignadas al viaje son diferentes a las que el sistema de la empresa denunciada señalaba. Por lo tanto, no habría correspondencia entre lo que buscaba adquirir la denunciante con lo que el sistema de la empresa denunciada le vendió.
- c) Sobre ello, la parte denunciante remite los medios probatorios sustentarios, a mi parecer, que nos permite enfocar, analizar y tomar posición respecto a qué parte tiene la razón. Por otro lado, los medios probatorios ingresados a este procedimiento por parte de la denunciada, no le permiten eximirse de la responsabilidad administrativa imputada.

- d) Considero además que, las capturas de pantalla y correos ingresados como medios probatorios, permite acreditar la intención de compra que tuvo la denunciante, la misma que efectuó y pagó.
- e) Al respecto, los documentos ingresados por la empresa emplazada, dificultan la identificación de eximentes de responsabilidad que le permita romper el nexo causal imputado y deslindarse de la responsabilidad sobre el cambio realizado a la compra del pasaje aéreo.
- f) Finalmente, el cambio realizado de forma unilateral sin consentimiento o autorización de la denunciante nos permite identificar una falta de idoneidad en lo adquirido, por lo que, cabe la posibilidad de poder denunciar lo sucedido ante la autoridad administrativa en temas de protección al consumidor, toda vez que, el cambio repentino y no autorizado, dificulta que la finalidad por la cual fue adquirido el pasaje aéreo, sea concretada. Por lo tanto, ya no sería una compra idónea.

CAPÍTULO IV

POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 2961-2018/PS1

Respecto a los principales problemas jurídicos, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 resolvió lo siguiente:

- a) **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **D. P. S.A.C.** por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa de Consumidor.
- b) **DENEGAR** la medida correctiva solicitada por la señora **M. E. C. M.**

Al respecto, mi posición sobre el particular es que:

NO ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO pues, considero que, de una evaluación conjunta de los medios probatorios presentados por las partes y de las normas vigentes y aplicables, se desprende lo siguiente:

- a) El OPS no analizó correctamente los medios probatorios ingresados por la parte denunciada. Asumo que, al haberlos analizados de manera correcta podrían haber advertido que existe certeza en que la señora **M. E. C. M.** efectivamente realizó una compra de vuelos aéreos para las fechas 11 y 20 de enero de 2019.
- b) Del análisis previsto en la Resolución impugnada, podemos identificar que no se tomaron en cuenta los medios probatorios ingresados por la denunciante. Además, se intentó simular una compra con la finalidad de acreditar lo mencionado por la parte denunciada. En tal

sentido, considero que los medios probatorios ingresados por la denunciada, en ningún momento logra deslindar su responsabilidad. Al contrario, solo intenta indicar culpa o negligencia de la denunciante, sin presentar algún medio probatorio de su sistema donde obre la compra de la señora **M. E. C. M.**

- c) Asimismo, considero que los medios probatorios ingresados por la parte denunciada no ayudan a eximirse de responsabilidad administrativa por negligencia del propio consumidor, tal como refiere en su escrito de descargo.
- d) El OPS no direccionó correctamente su función de análisis a los medios probatorios con la finalidad de optar buenas conclusiones que ayuden a esclarecer el caso y poder sancionar a la empresa si cometió infracción alguna o eximirlo de responsabilidad, de ser el caso.

3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 3024-2018/CC2

Con relación a los problemas jurídicos, la Comisión de Protección al Consumidor N°2 resolvió lo siguiente:

- a) **REVOCAR** la Resolución Final N° 2961-2018/PS1 de fecha 16 de octubre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió declarar el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **D. P. S.A.C.**; y, reformándola, declararla responsable por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- b) **SANCIONAR** a **D. P. S.A.C.** con una multa de media (0.5) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- c) **ORDENAR** a **D. P. S.A.C.** como medida correctiva que, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con modificar la fecha de retorno del viaje materia de denuncia al 20 de enero de 2019, conforme inicialmente fue adquirido.
- d) **ORDENAR** a **D. P. S.A.C.** que cumpla con pagar las costas y costos del procedimiento, para lo que deberá, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, devolver a la señora **M. E. C. M.** el monto de S/ 36.00 por concepto de costas, sin perjuicios de ésta de solicitar la liquidación de costos del procedimiento.
- e) **DISPONER** la inscripción de **D. P. S.A.C.** en el Registro de Infracción del INDECOPI.
- f) **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 Judicial.

Al respecto, mi posición sobre el particular es la siguiente:

ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO, por cuanto considero que:

- a) En esta Resolución, la Comisión de Protección al Consumidor N°2 sí efectuó un análisis de la normativa vigente y aplicable al presente caso, así como una correcta valoración de los eximentes de responsabilidad administrativa y que, en el presente caso, se habría configurado ya que la empresa **D. P. S.A.C.** no logra acreditar mediante medios probatorios fehacientes la negligencia del consumidor ante la modificación unilateral del vuelo de retorno de la denunciante.

- b) Entonces, en mi opinión, existió medio probatorio ingresado por la parte denunciante que ayudó a acreditar la falta de idoneidad en el servicio ofrecido por **D. P. S.A.C.**

- c) La posición de la denunciante ha sido sumamente exacta para poder acreditar la responsabilidad del proveedor, así como, he percibido una posición débil por parte de la empresa emplazada para poder deslindarse de la responsabilidad administrativa en el presente caso.

- d) Finalmente, quiero señalar que la Comisión de Protección al Consumidor N°2 sí cumplió con analizar y resolver de manera correcta al evaluar los medios probatorios ingresados por las partes involucradas en el proceso.

Por todo lo mencionado, considero que el análisis de la Comisión de Protección al Consumidor N°2, tanto de la parte normativa como de los medios probatorios, ha sido correcto, lo ha permitido resolver de una manera justa la presente controversia.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **D. P. S.A.C.** se inicia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, en tanto, habría modificado unilateralmente la fecha elegida por la señora **M. E. C. M.** para su vuelo de retorno en la ruta Río de Janeiro – Lima, consignada en la compra efectuada el 12 de julio de 2018 por la denunciante a través de la página web de la denunciada.
- 4.2. Del artículo 104° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, (...). El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En tal sentido, la parte denunciada no pudo deslindar su responsabilidad administrativa, justamente, porque los medios probatorios ingresados no logran acreditar que la modificación o mal uso del sistema lo realizó la propia consumidora.
- 4.3. En aplicación del artículo 257° del TUO de la Ley 27444, es una causal eximente de responsabilidad administrativa: La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, situación que no se presentó en este caso.
- 4.4. Se cumple con la dinámica probatoria, siendo, la empresa **D. P. S.A.C.** quien tenía la obligación de acreditar que no existió defecto en el

servicio ofrecido. Asimismo, la parte denunciante cumplió con acreditar la responsabilidad del proveedor mediante medios probatorios y jurisprudencia aplicada.

4.5. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento sumarísimo, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571.

4.6. El trámite del procedimiento administrativo sancionador ha seguido el íter procesal correspondiente, al haberse respetado las fases del mismo:

- Denuncia
- Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)
- Descargos al inicio del PAS
- Resolución de 1ra. Instancia
- Recurso de Apelación
- Resolución de 2da. Instancia

CAPÍTULO V

BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **CANALLE ABOGADOS** (2021). Análisis de los principios del código de protección y defensa del consumidor - Del principio de Protección Mínima. N° 6,
<http://canalleabogados.com/wp-content/uploads/2021/06/Principio-de-proteccion-minima-2.pdf>
- 5.2. **ESPINOZA ESPINOZA, Juan** (2005). Sobre el Ámbito de Competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi y los Alcances de la Relación de Consumo (... o sobre la necesidad de diferenciar ambos escenarios). Revista Derecho & Sociedad N° 24. PUCP, Lima. Pág. 176-191
- 5.3. **MORÓN** (2010). Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Primera Edición. Gaceta Jurídica, Lima.
- 5.4. **LUCCHETTI RODRÍGUEZ, Alfieri Bruno** (2015). Algunos alcances en la aplicación del principio de razonabilidad de las decisiones administrativas. Revista de Derecho Administrativo PUCP. Volumen 1, N° 10, Lima. Pág. 484-489
- 5.5. **VILLOTA CERNA, Marco Antonio** (2015). Contrato de consumo, protección mínima del contrato de consumo y cláusulas abusivas. USMP. Pág. 1-41,
http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/EL_CONTRATO_DE_CONSUMO.pdf

FUENTES LEGALES:

- 5.6. Constitución Política del Perú
- 5.7. Ley 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.8. Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”
- 5.9. Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

CAPÍTULO VI

ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia de fecha 28 de agosto de 2018, interpuesta por la señora **M. E. C. M.**
- 6.2. Copia de la Resolución N° 1 de fecha 20 de septiembre de 2018, que inició el procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **D. P. S.A.C.**
- 6.3. Copia de escrito de descargo de fecha 09 de octubre de 2018, ingreso por la empresa **D. P. S.A.C.**
- 6.4. Copia de la Resolución Final N° 2961-2018/PS1 de fecha 16 de octubre de 2018.
- 6.5. Copia del Recurso de Apelación presentado por la señora **M. E. C. M.** con fecha 26 de octubre de 2018.
- 6.6. Copia de la Resolución Final N° 3024-2018/CC2 de fecha 19 de diciembre de 2018.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1201-2018/PS1

RESOLUCIÓN FINAL N° 3024-2018/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°
1 (OPS)

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
COSTAS Y COSTOS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE AGENCIA DE VIAJES

Lima, 19 de diciembre de 2018

ANTECEDENTES

1. El 28 de agosto de 2018, la señora [REDACTED] denunció a [REDACTED]¹ ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Mediante Resolución N° 1 del 26 de setiembre de 2018, el OPS dispuso lo siguiente:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Despegar.com Perú S.A.C. por la presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, en tanto habría modificado unilateralmente la fecha elegida por la señora Mariela Elizabeth Catalán Meza para su vuelo de retorno en la ruta Río de Janeiro – Lima, consignada en la compra efectuada el 12 de julio de 2018 por la interesada a través de la página web de la denunciada."
[Sic]

3. Con escrito del 9 de octubre de 2018, Despegar.com presentó sus descargos.
4. Por Resolución Final N° 2961-2018/PS1 del 16 de octubre de 2018, el OPS resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Despegar.com, toda vez que no quedó acreditado que haya modificado la fecha de vuelo consignada por la denunciante.
5. El 25 de octubre de 2018, la señora [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia, indicando lo siguiente:

¹ Con Registro Único de Contribuyente N° 20544547756.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre 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° 1201-2018/PS1

- (i) Solicitó que su viaje se realice entre el 11 y 20 de enero de 2019. Asimismo, en el resumen de compra, Despegar.com consignó las fechas señaladas; y,
 - (ii) la compra la realizó a través de la página de Club de Suscriptores de El Comercio, a diferencia de la simulación hecha por el OPS, la cual fue efectuada directamente a través de la página web de Despegar.com.
6. Por correo electrónico del 7 de diciembre de 2018, subsanado el 10 del mismo mes, Despegar.com absolvió la apelación presentada.

ANÁLISIS

7. El artículo 19 del Código³ establece que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.
8. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
9. En su denuncia, la señora [REDACTED] indicó que el 12 de julio de 2018 adquirió dos pasajes de ida y vuelta para el 11 y 20 de enero de 2019 con destino a Rio de Janeiro; sin embargo, una vez terminado el proceso de compra, Despegar.com modificó la fecha de retorno a Lima al 19 de enero de 2019.
10. En su defensa [REDACTED] negó la variación denunciada, indicando que no interviene en el proceso de compra de sus usuarios, siendo que son una agencia intermediaria que pone a disposición los diferentes paquetes ofrecidos por aerolíneas, hoteles, entre otros.
11. El OPS archivó la denuncia, en la medida que no obraba medio probatorio que acreditara el presunto cambio de fecha.
12. En su apelación, la señora [REDACTED] reiteró su denuncia.
13. Al respecto, en su escrito de denuncia, la señora [REDACTED] presentó una captura de pantalla realizada con fecha 12 de julio de 2018, en la que se advierte un resumen

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

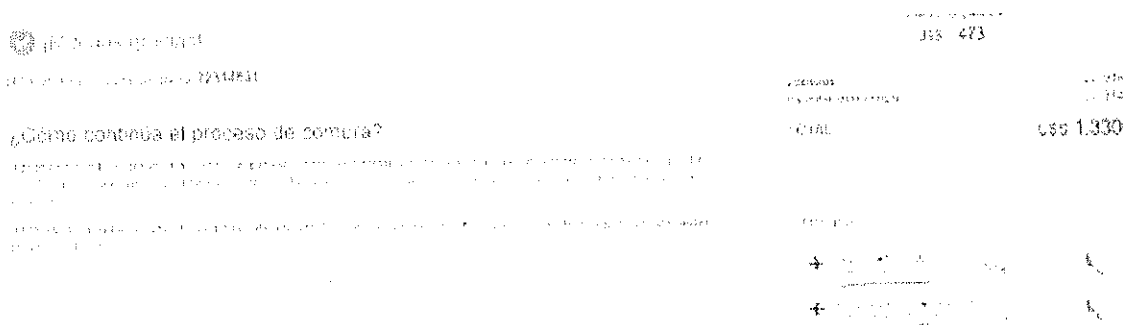
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

136

EXPEDIENTE N° 1201-2018/PS1

de compra para un viaje ida y vuelta a Rio de Janeiro, para las fechas del 11 al 20 de enero de 2019.

- 14. Asimismo, para acreditar que efectuó el pago a través de la tarjeta de crédito [redacted] y culminó el proceso de compra, la denunciante presentó el estado de cuenta del tarjetahabiente, en el que se advierte un desembolso a favor de [redacted]. Adicionalmente, con el fin de demostrar el presunto cambio de fecha, adjuntó la captura de pantalla del sistema de Despegar.com, en el que se observa el itinerario de "Número de compra: 72314531" que indicaba como fecha de retorno a la ciudad de Lima, el 19 de enero de 2019.
- 15. Sobre el particular, [redacted] indicó que la captura de fecha 12 de julio de 2018 presentada por la denunciante correspondía a una simulación de compra, mas no a la compra materia de denuncia; no obstante, de la revisión del medio probatorio presentado por la denunciante en su escrito de apelación, se advierte lo siguiente:



- 16. En atención a ello, es posible concluir que [redacted] aceptó la compra N° 72314531 realizada por la señora Catalán en las fechas materia de denuncia, sin que se aprecie una solicitud de modificación por parte de la usuaria.
- 17. En ese sentido, el itinerario de la denunciante debía ser del 11 al 20 de enero de 2019; no obstante, la denunciada no ha justificada la razón por la que figura una fecha distinta a la escogida.
- 18. Teniendo en cuenta el hecho denunciado, [redacted] pudo presentar el proceso de compra detallado a fin de demostrar que los medios probatorios presentados por la administrada tratarían de una simulación; no obstante, no lo hizo, por lo que este Colegiado no cuenta con elementos suficientes para eximir de responsabilidad a la denunciada.
- 19. Adicionalmente, en el escrito del 10 de diciembre de 2018, [redacted] presentó un medio probatorio consistente en varios códigos a través del cual acreditaría la elección de fechas por parte de la denunciante; sin embargo, cabe precisar que dichos códigos no generan convicción en este Colegiado de que, en efecto, la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1201-2018/PS1

denunciante haya adquirido un pasaje de retorno de Rio de Janeiro a Lima para el 19 de enero de 2019.

20. Por otro lado, [REDACTED] señaló que el procedimiento debía concluirse de manera anticipada toda vez que llegó a una conciliación con la señora Catalán sobre el hecho materia de denuncia; sin embargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 107-A del Código, [REDACTED] no ha acreditado, de forma indubitable, que se haya solucionado la controversia respecto a la modificación de fecha de retorno del viaje adquirido por la denunciante. Asimismo, cabe precisar que el Reclamo N° 18280-2018 seguido ante el Servicio de Atención al Ciudadano referido por la denunciada, no versa sobre el hecho denunciado ni imputado en el presente procedimiento.
21. Finalmente, si bien [REDACTED] indicó que el proceso de compra funciona de manera automática, siendo el usuario el único responsable de los datos consignados en el sistema, lo cierto es que en el presente caso, la consumidora demostró haber realizado una elección distinta a la emitida, sin que la denunciada haya acreditado lo contrario.
22. Por lo expuesto, en la medida que quedó acreditado que [REDACTED] modificó la fecha de retorno de la denunciante, corresponde revocar la Resolución Final N° 2961-2018/PS1 que archivó la denuncia presentada; y, reformándola, declarar responsable a Despegar.com por infracción al artículo 19 del Código.

Sobre la medida correctiva

23. Los artículos 114, 115 y 116 del Código establecen las facultades 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 futuro⁴.

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

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

a. Reparar productos.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1201-2018/PS1

137

24. En su denuncia, la señora [REDACTED] solicitó como medida correctiva que Despegar.com regularice las fechas conforme inicialmente las adquirió, esto es con vuelo de retorno de Rio de Janeiro a Lima para el 20 de enero de 2019.

- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1201-2018/PS1

25. En ese sentido, corresponde ordenar como medida correctiva a [REDACTED] que, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con modificar la fecha de retorno del viaje materia de denuncia al 20 de enero de 2019, conforme inicialmente fue adquirido.
26. La denunciada 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 los párrafos precedentes, bajo apercibimiento de ley.

Sobre la graduación de la sanción

27. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
28. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) perjuicio al consumidor, (ii) el beneficio ilícito esperado, (iii) la probabilidad de la detección, entre otros.
29. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Perjuicio generado a la consumidora:** la denunciante se vio afectada, toda vez que Despegar.com le ofertó un paquete turístico a un determinado precio; no obstante, luego de adquirirlo, la denunciada modificó su itinerario.
 - (ii) **Probabilidad de detección:** es alta, en la medida que la consumidora contó con los incentivos necesarios para comunicar a la autoridad administrativa la falta de idoneidad en el servicio de agencia de viajes, pudiendo presentar las comunicaciones realizadas, los pagos efectuados y la documentación que sustentó su elección de viaje.
30. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
31. En ese sentido, atendiendo a los factores de graduación antes explicados, este Colegiado considera que, en el presente caso, corresponde multar con Media (0,50) Unidad Impositiva Tributaria a Iberia por infracción al artículo 19 del Código.

Sobre el pago de costas y costos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1201-2018/PS1

138

32. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁵, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de costas y costos de los procedimientos seguidos ante el Indecopi.
33. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por [REDACTED], la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y los costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36⁶.
34. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que se hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 2961-2018/PS1 del 16 de octubre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió declarar el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED]; y, reformándola, declararla responsable por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Sancionar a [REDACTED] con una multa de Media (0,50) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Ordenar a [REDACTED], como medida correctiva, que, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con modificar la fecha de retorno del viaje materia de denuncia al 20 de enero de 2019, conforme inicialmente fue adquirido.

CUARTO: Ordenar a [REDACTED] que cumpla con pagar las costas y costos del procedimiento, para lo que deberá, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, devolver

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá 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 u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

⁶ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1201-2018/PS1

a la señora [REDACTED] el monto de S/ 36 por concepto de costas, sin perjuicio de ésta de solicitar la liquidación de costos del procedimiento.

QUINTO: Disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones del Indecopi.

SEXTO: 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 Judicial⁷.

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

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308.
Artículo 125.-

(...)

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.