

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 374-2017-PS1**



**PRESENTADO POR
CLAUDIA SOFÍA CAPARACHIN APARICIO**

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

**LIMA – PERÚ
2022**

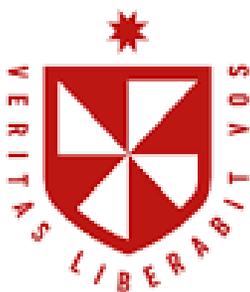


CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 374-2017-PS1

Materia : PROTECCION AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : CAPARACHIN APARICIO, CLAUDIA
SOFÍA

Código : 2014111887

LIMA – PERÚ

2022

En el presente Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado ante INDECOPI. El Sr. G.G.B. interpone una denuncia contra Trans American Airlines S.A. ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, por presunta infracción al art. 2° del Código de Protección y Defensa al consumidor respecto a infracción al deber de información, al art. 19° del Código por presunta infracción al deber de idoneidad y a lo regulado en el art. 24° del mismo Código respecto a infracción al deber de atención a reclamos. El denunciante señala que adquirió un boleto aéreo con recorrido Juliaca-Lima (vuelo AV800) el cual debía partir el 11 de marzo del 2017 a las 8:21 am, sin embargo, el vuelo no partió a la hora programada, sino que se reprogramó hasta las 11:35 am, sin brindar algún aviso previo y que la única explicación brindada por la aerolínea fue que el avión se encontraba en mantenimiento. Cabe precisar, que el denunciante ante esa circunstancia realizó el reclamo correspondiente a través del Libro de Reclamaciones. Por su lado, la denunciada precisó que la aeronave había ingresado a mantenimiento y por un tema de seguridad quedó en estado AOG (avión en tierra). Asimismo, señaló que lo ocurrido con la aeronave responde a un caso fortuito, ya que se habría cumplido con realizar las revisiones obligatorias, por lo que se configuraría la ruptura del nexo causal. Respecto al reclamo formulado, señala que brindaron respuesta dentro del plazo de ley. Cabe señalar que la empresa denunciada, en un escrito posterior, presentó una propuesta conciliatoria, sin embargo, dicho escrito no fue notificado al denunciante sino hasta un año después. El expediente materia de análisis contiene temas de relevancia jurídica tales como el deber de idoneidad, el deber de información, el deber de atención de reclamos, la graduación de la sanción y los criterios adoptados, entre otros. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 resuelve: (i) denegar la solicitud a audiencia de conciliación; (ii) declarar improcedente la denuncia en el extremo de infracción al deber de atención de reclamo, ya que se acredita que la aerolínea dio respuesta dentro del plazo; (iii) sancionar a la denunciada con amonestación por infracción al deber de idoneidad, ya que no obra en el expediente prueba que acredite cual fue la falla técnica y si esta es imputable o no a la denunciada; (iv) archivar el procedimiento por presunta infracción al deber de información, toda vez que se señala que se informó del retraso en el momento que se tuvo conocimiento del mismo; y en consecuencia denegar la medida correctiva solicitada por el denunciante. La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 revoca el extremo que archivó el procedimiento por infracción al deber de información y lo reforma declarando responsable a la empresa denunciada, ya que no obra en el expediente medio probatorio idóneo que acredite el cumplimiento de su deber; asimismo confirma la resolución de primera instancia en todos los demás extremos, sanciona con una amonestación, ordena pago de costas y costos a cargo de la denunciada, así como la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones.

INDICE

I.RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES	
EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO . 1	
1.1. Denuncia	1
1.2. Inicio de procedimiento administrativo.....	1
1.3. Descargos.....	2
1.4. Resolución final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos	2
1.5. Recurso de apelación	4
1.6. Resolución final de segunda instancia	4
1.7. Solicitud de aclaración	6
1.8. Rectificación de error material.....	6
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	
6	
2.1. ¿Se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del consumidor, en tanto habría existido una demora injustificada en la partida del vuelo AV 800 en responsabilidad de Trans American Air Lines?.....	6
2.2. ¿Se ha generado infracción al deber de información contenido en el artículo 2° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría informado sobre la reprogramación del vuelo AV 800?.....	7
2.3. ¿Se ha generado infracción al deber de atención de reclamos, contenido en el artículo 24° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría contestado al reclamo formulado por el denunciante?.....	7
2.4. ¿La sanción impuesta a la empresa denunciada resulta razonable y proporcional a la conducta infractora determinada?	8
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	
8	
3.1. ¿Se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 18° y 19° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto habría existido una demora injustificada en la partida del vuelo AV 800 en responsabilidad de Trans American Air Line?	8

3.2. ¿Se ha generado infracción al deber de información contenido en el artículo 2° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría informado sobre la reprogramación del vuelo AV 800?	12
3.3. ¿Se ha generado infracción al deber de atención de reclamos, contenido en el artículo 24° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría contestado al reclamo formulado por el denunciante?	16
3.4. ¿La sanción impuesta a la empresa denunciada resulta razonable y proporcional a la conducta infractora determinada?	20
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS...	24
4.1. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1	24
4.2. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°2	25
V. CONCLUSIONES	25
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
HEMEROGRAFÍA	27
JURISPRUDENCIA.....	28
VII. ANEXOS	29
- Denuncia.....	29
- Descargos.....	29
- Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor	29
- Recurso de apelación	29
- Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor.....	29

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

1.1. Denuncia

Con fecha 13 de marzo del 2017, el Sr. G.G.B. interpuso una denuncia contra la empresa Trans American Air Lines S.A solicitando que se imponga una multa drástica y en calidad de medida correctiva se devuelva el valor del pasaje adquirido, en base a los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Manifestó que la empresa denunciada en su condición de línea aérea operaba el vuelo Av. 800 con el recorrido Juliaca- Lima y que debía partir el día sábado 11 de marzo a las 8:21 am, conforme al ticket electrónico emitido, el cual tiene carácter de comprobante de pago y que el vuelo citado no salió a la hora programada, sino que se reprogramó hasta las 11 horas, sin haber realizado algún tipo de aviso previo, por cuya virtud se formuló el reclamo correspondiente.
- Que la única explicación de la empresa es que el avión se encontraba en revisión sin dar mayores detalles, siendo que el avión partió aproximadamente a las 11:35 am, con más de tres horas de retraso, sin que se haya justificado de alguna manera el incumplimiento de su deber contractual.
- Que la denunciada habría incurrido en tres infracciones: el retraso del vuelo sin justificación razonable, falta de previo aviso para comunicar el retraso y nula respuesta frente al reclamo formulado.

Medios probatorios:

- Copia del ticket electrónico del vuelo
- Tarjeta de embarque
- Reclamo formulado

1.2. Inicio de procedimiento administrativo

Con fecha 4 de julio del 2017, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 emite resolución en la que resuelve:

- Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra la empresa denunciada por presunta infracción:

- Al deber de Idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que habría incurrido en una demora injustificada en el horario de partida del vuelo.
- Al deber de información tipificado en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría informado de manera previa sobre la reprogramación de la salida del vuelo.
- A lo establecido en el artículo 24° del Código, en tanto no habría dado respuesta al reclamo formulado.

1.3. Descargos

Con fecha 17 de agosto del 2017, Trans American Airlines S.A presentó sus descargos ante la denuncia formulada en su contra, solicitando que la misma sea declarada infundada en base a los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Manifestó que la aeronave que efectuaría el vuelo cuestionado ingresó a mantenimiento y por razones de seguridad quedó en estado AOG (avión en tierra), tal y como se consigna en la bitácora de la aeronave.
- Argumentó que si el proveedor acredita la existencia de un supuesto de ruptura del nexo causal (artículo 104° del Código) se libera de responsabilidad administrativa, y que, en el presente caso, lo ocurrido en la aeronave responde a un caso fortuito, ya que se ha cumplido con las revisiones y mantenimiento de cada una de las aeronaves conforme a la regulación de Aeronáutica Civil.
- Que, en cuanto al reclamo formulado, este se presentó el día en que el vuelo habría presentado una demora, es decir el 11 de marzo del 2017 y que la respuesta fue enviada dentro del plazo previsto.

1.4. Resolución final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos

Con fecha 06 de septiembre del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 emite resolución final en la cual resuelve:

- Denegar la solicitud de las partes de que se cite a una audiencia de conciliación.
- Declarar improcedente la denuncia presentada en el extremo de la infracción consistente en falta de atención de reclamos regulada en el artículo 24° del Código de Protección al Consumidor.

- Sancionar a la empresa denunciada con una amonestación por haber incurrido en infracción al deber de idoneidad regulado en el artículo 19° del Código de Protección al Consumidor.
- Archivar el procedimiento por presunta infracción al deber de información y en consecuencia denegar la medida correctiva solicitada.
- Ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento a cargo de la denunciada.
- Disponer la inscripción de Avianca en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa.

Fundamentos de la decisión:

Respecto a los cargos imputados:

- Cuestión previa: las partes intervinientes en el procedimiento solicitaron a través de escritos se cite a audiencia de conciliación, no obstante, el Órgano Resolutivo denegó la solicitud a audiencia de conciliación, argumentando que, de existir real voluntad conciliatoria por parte de las partes, habrían buscado arribar a una solución autocompositiva al conflicto a partir de la suscripción de un acuerdo conciliatorio o transacción extrajudicial.
- Se manifestó que, respecto a la presunta infracción del deber de atención a reclamos, para la fecha de la interposición de la denuncia, el proveedor aún se encontraba dentro del plazo para presentar respuesta, toda vez que el reclamo se presentó con fecha 11 de marzo, venciendo el plazo de 30 días calendario el 9 de abril del 2017, sin embargo, la denuncia se presentó el 13 de marzo del referido año.
- Respecto a la presunta infracción al deber de idoneidad, se manifestó que, de la revisión de los documentos presentados por la denunciada, no es posible establecer cuál fue la falla imprevisible de la aeronave, mucho menos determinar si la misma resulta ser o no imputable a la aerolínea y que de otra parte no se ha negado lo alegado por el denunciante, en cuanto al retraso del vuelo y en aplicación del principio de presunción de veracidad, corresponde tomar como cierto lo señalado por el interesado.
- Respecto a la presunta infracción al deber de información, se manifestó que de la revisión de la bitácora del vuelo, se evidencia que ésta tiene como fecha 11 de marzo del 2017, por lo que es posible presumir que cuando el vuelo estaba preparándose para su salida, se produjo la falla que motivó su retraso, por lo tanto resulta materialmente imposible que la empresa denunciada informara acerca del error que se iba a producir, ya que fue recién en dicha hora del viaje

que se percató del desperfecto; por lo tanto se declara el archivo del procedimiento en este extremo.

1.5. Recurso de apelación

Con fecha 13 de septiembre del 2018, no conforme con lo resuelto el denunciante presentó recurso de apelación contra la resolución final, en base a los siguientes fundamentos:

- Se deniega el pedido de conciliación, pero con un argumento falso, en tanto no tomó en cuenta que el procedimiento estuvo paralizado un año por causa imputable a Indecopi y recién se tomó conocimiento de la propuesta conciliatoria hace dos meses atrás. Por lo tanto, la voluntad conciliatoria de ambas partes se ha hecho pública en todo momento y tan pronto como se conoció la intención del otro, por lo tanto, solicitó la nulidad de dicho extremo.
- La resolución declara la improcedencia en cuanto a la infracción de atención de reclamos, en tanto la empresa aún estaba dentro del plazo para contestar el reclamo, pues bien, el procedimiento se basa en los principios de simplicidad e informalismo y al margen de la fecha de la denuncia, lo concreto es que la empresa no contestó el reclamo, por tanto, la infracción quedó consumada, máxime cuando el procedimiento se inició el 4 de julio del 2017, con posterioridad a la fecha de vencimiento de la respuesta del reclamo. Por tal motivo solicitó la nulidad de tal extremo.
- La resolución sanciona con una amonestación a la empresa, siendo que la demora generó un perjuicio no solo al denunciante sino a varios consumidores y que la amonestación no desincentiva este tipo de conductas, y por tal motivo solicitó la nulidad en tal extremo.
- La resolución declara el archivo del procedimiento en tanto no hubo infracción al deber de información, pues Indecopi creyó en una bitácora borrosa, en tanto la entidad corroboró el documento con las copias que maneja el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, lo que determina que dicho extremo de la resolución sea nulo, en tanto toma al pie de la letra un documento presuntamente alterado.
- Que, en base a lo alegado, en caso de considerarse pertinente, también cabe revocar la resolución e imponer la sanción correspondiente.

1.6. Resolución final de segunda instancia

Con fecha 18 de enero del 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, emite resolución final sobre el recurso de apelación, en el que resuelve:

- Declarar improcedente la apelación formulada en el extremo que cuestionó la graduación de la sanción.
- Confirmar la resolución final de primera instancia en el extremo que resolvió denegar la solicitud de audiencia de conciliación.
- Confirmar la resolución final de primera instancia en el extremo que declaró improcedente la denuncia por presunta infracción al deber de atención de reclamos.
- Revocar la resolución final de primera instancia en el extremo que archivó el procedimiento por infracción al deber de información y la reforma declarando responsable a la empresa denunciada.
- Sancionar a la empresa denunciada con una amonestación.
- Denegar la medida correctiva solicitada.

Fundamentos de la decisión:

- En cuanto a la audiencia de conciliación, se manifestó que el denunciante tenía conocimiento de la propuesta conciliatoria desde el 18 de julio del 2018, por lo tanto, de existir real voluntad conciliatoria y dado el tiempo transcurrido, las partes habrían podido buscar arribar a una solución autocompositiva al conflicto a partir de la suscripción de un acuerdo conciliatorio o transacción extrajudicial.
- En cuanto a la graduación de la sanción, se manifestó que la legitimidad para obrar reconocida al denunciante en los procedimientos sancionadores solo involucra el derecho a denunciar una presunta conducta ilícita pero no incide en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, en tanto esta última persigue fines públicos y por lo tanto no procede apelación contra la amonestación consignada.
- Sobre el deber de atención a reclamos, se manifestó que el proveedor aun contaba con el plazo para presentar respuesta al reclamo formulado, y que por otro lado obra en el expediente un correo electrónico del 29 de marzo del 2017 enviado por la empresa denunciada al Sr. G.G.B., en donde responde al reclamo formulado el 11 de marzo del 2017.
- En cuanto al deber de información, se manifestó que la empresa denunciada no ha presentado medios probatorios que realmente acrediten que se le informó al denunciante sobre la reprogramación del vuelo AV 800 y que obra en el expediente la bitácora del vuelo que tiene como fecha 11 de marzo, sin embargo, no resulta una prueba que evidencie el cumplimiento del deber de información.

1.7. Solicitud de aclaración

Con fecha 4 de marzo del 2019, Avianca Perú S.A. debidamente representada solicita aclaración de la resolución final de la Comisión en los siguientes extremos:

- Manifestó que de la resolución no se puede determinar de manera fehaciente el monto impuesto en calidad de multa, toda vez que en la parte resolutive de la misma no precisa los montos a pesar de que en la contracarátula de la resolución se indica el número de CUM. Por lo tanto, no se puede apreciar ni determinar que monto correspondiente a la multa debiera ser cancelado, toda vez que ha quedado acreditado que las disposiciones contenidas en la resolución final difieren ampliamente.

1.8. Rectificación de error material

Con fecha 06 de junio del 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emite carta N° 328-2019 en la cual consigna que se ha cometido un error material en la cédula de notificación de la resolución final, toda vez que en la cédula se ha consignado un sticker con el Código Único de Multa a fin de que se cumpla con el pago de una multa, siendo la sanción correspondiente una amonestación. En base a dicho extremo, se deja sin efecto la multa, toda vez que la sanción impuesta es sólo una amonestación

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

Del análisis de la relación de los hechos y de las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa, se han identificado problemas de relevancia jurídica, en los cuales reside toda la controversia suscitada. De estos problemas identificados se procederá a efectuar un análisis en la posición fundamentada, lo cual permitirá determinar si la denuncia debió declararse fundada o infundada en todos sus extremos. En base a lo señalado, se consignan los siguientes problemas:

2.1. ¿Se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del consumidor, en tanto habría existido una demora injustificada en la partida del vuelo AV 800 en responsabilidad de Trans American Air Lines?

Como primer problema de relevancia jurídica, se ha considerado el determinar si se ha generado infracción al deber de idoneidad. Cabe precisar que este deber implica que, en los servicios ofrecidos por un proveedor, este cumpla con hacer entrega de los mismos en las características y condiciones ofertadas, en el caso de los servicios de aerolíneas, de respetar los vuelos programados en el horario ya establecido. De la revisión del expediente, se aprecia que el denunciante cuestiona una demora injustificada en la partida

de su vuelo, manifestando que el proveedor no habría brindado razón o justificación alguna por la cual habría procedido a la reprogramación del vuelo, existiendo una demora imputable a su conducta y por lo tanto infracción al deber de idoneidad.

En respuesta a dicha imputación, la parte denunciada manifestó que la demora del vuelo se debió a causas no imputables a su conducta, por concurrir un caso fortuito en la aeronave, la cual requirió de una revisión al momento de prepararse para el vuelo. Por estas razones, señaló que carece de responsabilidad administrativa.

En base a tales extremos, corresponde analizar si la demora ocasionada en el vuelo del denunciante responde a no a causas imputables de la denunciada, para cuyo efecto se evaluará si se ha acreditado fehacientemente el caso fortuito que rompe el nexo causal.

2.2. ¿Se ha generado infracción al deber de información contenido en el artículo 2° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría informado sobre la reprogramación del vuelo AV 800?

Como segundo problema de relevancia jurídica, se ha considerado analizar si se generó infracción al deber de información. Este deber implica poner en conocimiento del consumidor toda la información relevante respecto al producto o servicio contratado. De la revisión del expediente, se aprecia que el denunciante cuestiona que el proveedor no le habría informado sobre la reprogramación del vuelo y la demora consignada, generándole un grave perjuicio, no solo a él sino también a los demás consumidores.

En este caso, se procederá a analizar si el denunciante recibió información sobre la reprogramación del vuelo, para cuyo caso se analizará el caudal probatorio, verificando si existe un medio de prueba idóneo que acredite el cumplimiento del deber de información.

2.3. ¿Se ha generado infracción al deber de atención de reclamos, contenido en el artículo 24° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría contestado al reclamo formulado por el denunciante?

Como tercer problema de relevancia jurídica, se ha consignado determinar si se ha generado infracción al deber de atención de reclamos. Este deber implica una obligación a cargo del proveedor, que en la relación de consumo tiene el deber de atender todos los reclamos formulados por el consumidor y brindar respuesta a los mismos dentro de un plazo estipulado por la norma.

De la revisión del expediente, se aprecia que el denunciante manifestó que habría efectuado un reclamo el día del incidente, sin embargo, la denunciada no formuló respuesta alguna. En consideración a esta imputación, la parte denunciada manifestó que si habría remitido una respuesta dentro del plazo correspondiente. En base a estas premisas, se analizará si se ha acreditado el cumplimiento de este deber o en su defecto si se ha incumplido con el plazo señalado por la norma.

2.4. ¿La sanción impuesta a la empresa denunciada resulta razonable y proporcional a la conducta infractora determinada?

Finalmente, se ha considerado importante consignar como cuarto problema de relevancia jurídica, analizar si la sanción impuesta a cargo de la autoridad administrativa responde a parámetros de razonabilidad y proporcionalidad tomando en consideración la conducta infractora. Del expediente se puede apreciar que el denunciante cuestiona la sanción impuesta al denunciado, señalando que la misma no desincentiva una futura conducta infractora del proveedor, y que la infracción ocasionada no solo le ha generado un perjuicio al denunciante, sino a todos los consumidores que se retrasaron en dicha fecha.

En base a dicho cuestionamiento, se determinará si la sanción impuesta es la idónea o si correspondía una sanción diferente, tomando en cuenta la graduación de la sanción y los criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. ¿Se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 18° y 19° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto habría existido una demora injustificada en la partida del vuelo AV 800 en responsabilidad de Trans American Air Line?

En este extremo se analizará si se ha generado infracción del deber de idoneidad, deber que es atribuido a todo proveedor para que los productos o servicios que sean ofertados se entreguen al consumidor en las mismas características y condiciones informadas. En el mismo sentido, el cumplimiento de la oferta realizada constituye también una manifestación del deber de idoneidad.

En base a lo señalado se estipula que el deber de idoneidad está contenido en dos premisas: el cumplimiento efectivo de la oferta realizada por el proveedor y la entrega del producto o servicio en las mismas características y condiciones ofertadas. Sobre el particular, el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del

Consumidor ha estipulado que la idoneidad es entendida como “La correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe”.

La definición dada por la norma, estipula que existirá idoneidad cuando exista una correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. En este caso, lo que esperara el consumidor es el cumplimiento de la oferta realizada una vez establecida la relación de consumo, y que dicho cumplimiento contenga una identidad entre lo que ha solicitado al proveedor y lo que recibe, es decir que el producto o servicio adquirido sea entregado en las mismas características y condiciones ofertadas.

De esta forma, en el caso de los servicios brindados por la aerolínea, lo que espera el consumidor al establecer una relación de consumo es que el proveedor cumpla con hacer efectivo el servicio contratado, es decir que se cumpla con el vuelo programado, en el itinerario ya establecido y a la hora que se ha pactado. Si el consumidor no recibe este servicio en tales condiciones, entonces se genera infracción al deber de idoneidad, en tanto no solo no se está haciendo efectivo el servicio contratado, sino también no se le ha brindado el mismo tal y como se había pactado.

A través de este deber, se genera una obligación a cargo del proveedor con la finalidad de evitar que se generen constantes perjuicios al consumidor, quien en una relación de consumo se considera la parte débil. De esta forma, se evita la entrega de productos o servicios que difieren con la oferta dada por el proveedor y que no atienden a la información que se ha proporcionado previamente.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor sobre este deber ha señalado que:

(...) este Colegiado considera que el deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104° del Código, será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad. (Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI, Fundamento 63)

La Sala ha señalado que el deber de idoneidad es concebido como una obligación a cargo del proveedor para que brinde los productos o servicios tal y como las ha ofertado, esto es que exista una concordancia con las características ofrecidas. En la misma línea de pensamiento, Carranza (2017) señala que este deber: “(...) constituye uno de los soportes del sistema de protección al consumidor, el cual denota la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que

efectivamente recibe del proveedor, en función a lo que se hubiera ofrecido”. (Pág. 166).

Lo manifestado por el autor explica que el deber de idoneidad es uno de los pilares del sistema de protección al consumidor, dando a resaltar su importancia en la tutela de los derechos e intereses del consumidor, garantizando de esta forma la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. En el mismo sentido, cabe manifestar que este deber debe ser entendido como un derecho básico, que busca la satisfacción del consumidor respecto al producto o servicio contratado, según lo ha señalado la misma Sala Especializada de Protección al Consumidor: “un derecho básico de los consumidores es disfrutar del servicio ofrecido por los proveedores. En otras palabras, a nivel jurisprudencial el incumplimiento injustificado del servicio ofrecido siempre ha sido considerado una infracción a las normas de protección al consumidor”. (Exp. 612-2013/ILN-CPC, fundamento 55).

Por otro lado, cabe resaltar lo manifestado por Northcote (Northcote Sandoval, 2013)

El deber de idoneidad corresponde a la etapa de ejecución de la relación de consumo, ya sea en la comercialización de productos o la prestación de servicios. Así, podemos establecer que el deber de idoneidad constituye la obligación general de todo proveedor de cumplir con los ofrecimientos efectuados al consumidor y con las expectativas de este, con respecto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los productos o del servicio contratado.

Debe quedar claro que la idoneidad no implica que los proveedores deban entregar al consumidor todo lo que estos esperan del producto o servicio con independencia de los términos ofrecidos y contratados, sino que los límites de la obligación del proveedor se ajustan precisamente a lo ofrecido, negociado y contratado.

Por lo tanto, no es obligación de los proveedores entregar la mejor calidad del producto o servicio disponible, sino aquel nivel de calidad ofrecido y contratado por el consumidor. Tampoco es obligación del proveedor cumplir con expectativas que el consumidor se haya formado y que no guarden relación con lo pactado y con lo que, en circunstancias razonables, se esperaría del producto o del servicio. (Pág. 12)

El autor explica que el deber de idoneidad será evaluado en función a la información que se hubiera brindado al consumidor, es debido a ello que enfatiza que la idoneidad no implica que el proveedor deba entregar todo lo que el consumidor

espera, sino que los límites de la obligación se ajustan precisamente a lo ofrecido y negociado.

De esta forma, es factible manifestar que el deber de idoneidad está supeditado a la información previa dada por el proveedor, es decir la oferta. En este sentido, el consumidor no puede esperar algo más de la información dada y se dará el cumplimiento del deber de idoneidad cuando el consumidor reciba el producto o servicio tal y como se le ha ofertado. Es debido a ello que el artículo 18° del Código ha señalado que la idoneidad se evalúa: “(...) 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”.

Sobre el particular, Salas Valderrama (2010) señala que: “Por tanto, existe un supuesto de falta de idoneidad cuando no existe coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, naturalmente lo que el consumidor (razonable) espera depende de la información y la calidad que el proveedor le ha brindado. (Pág. 189)

Otro de los fundamentos del deber de idoneidad, es la protección a las expectativas del consumidor razonable, quien al observar el producto o servicio que se ajusta a sus necesidades opta por el mismo a través de la creación de una expectativa. Es precisamente dicha expectativa lo que el proveedor debe satisfacer, en función a la oferta que ha realizado. Sobre este aspecto, Rodríguez García (2014) señala que: “(...) Asimismo, se desarrolló que “el concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la satisfacción de las expectativas del consumidor [...] sobre la base de esta expectativa, se presume que un producto es idóneo”. (Pág. 304)

Finalmente, cabe manifestar que para determinar la idoneidad de un producto o servicio es necesario generar un modelo de idoneidad, y comparar el mismo con el producto o servicio entregado por el proveedor, si lo recibido resulta ser menor al modelo planteado, entonces se ha generado infracción al deber de idoneidad. Sobre el particular Bullard (2011) ha señalado que: “(...) Por lo que sí el consumidor recibió es inferior al modelo planteado, entonces se concluye que no hay idoneidad y por ende se evidenciaría la responsabilidad por parte del proveedor o prestador del servicio”. (Pág. 185)

Ahora, el artículo 104° del Código ha señalado que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los productos o servicios entregados, sin embargo, es exonerado de dicha responsabilidad si acredita una causa justificada, caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante por un tercero o por la imprudencia del propio consumidor.

En el presente caso se analizará si el proveedor ha incurrido en infracción al deber de idoneidad o si por el contrario ha acreditado una causa justificada que lo exonera de la misma. De la revisión del expediente se aprecia la imputación consistente en la demora injustificada en el horario de partida del vuelo con ruta Juliaca-Lima, en contestación a estos hechos, la denunciada manifestó que el vuelo fue retrasado debido a un evento imprevisible y fortuito que se produjo en el área de operaciones, por lo que la aeronave tuvo que pasar por mantenimiento.

En este caso, no concurre en el expediente medio probatorio alguno que acredite lo manifestado por la parte denunciada. Cabe señalar que a fin de determinar la responsabilidad por infracción a este deber, es necesario verificar si la parte denunciada ha acreditado el hecho imprevisible, no obstante, no concurre medio de prueba alguno que así lo acredite. Si bien se cuenta con bitácora de la aeronave, este medio de prueba además de ser poco legible, no precisa que fallas concurren en la aeronave y tampoco permite evidenciar si las fallas son o no imputables al proveedor.

En este caso, se ha denunciado un hecho, y el proveedor no ha podido desestimarlos, en tanto no existe medio de prueba alguno que acredite lo manifestado, esto es el hecho imprevisible, por lo tanto, no se ha acreditado una ruptura del nexo causal y no es de aplicación el segundo párrafo del artículo 104° del Código. En ese sentido, se debe tomar por cierto lo manifestado por el denunciante, esto es que el vuelo partió con más de tres horas de retraso, en tanto no se ha acreditado lo contrario, mucho menos se ha desestimado, determinando que si se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha existido una demora injustificada en el vuelo cuestionado.

3.2. ¿Se ha generado infracción al deber de información contenido en el artículo 2° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría informado sobre la reprogramación del vuelo AV 800?

En este extremo se analizará la infracción al deber de información, el cual ha sido consignado como información relevante que todo proveedor debe brindar al consumidor en la relación de consumo. De esta forma, lo que esperaría el consumidor es que, en la relación de consumo, el proveedor le brinde toda la información necesaria sobre el producto o servicio contratado, lógicamente que ello dependerá de la naturaleza del producto o servicio.

Así, por ejemplo, si se adquiere un televisor de 75 pulgadas, lo mínimo que esperará el consumidor antes de la adquisición del producto es que el proveedor brinde la información relevante sobre dicho producto, como sus características, su duración, el precio, los términos y condiciones de su uso, entre otros aspectos, información

que determinará la elección de consumo del propio consumidor. En este caso, la información relevante se agota una vez entregado el producto o servicio.

En el caso de los servicios brindados por las aerolíneas, el consumidor espera que, al momento de establecer la relación de consumo, esto es de adquirir el boleto de viaje, el proveedor le brinde información relevante respecto al horario de vuelo, vigencia del boleto y el tiempo aproximado del viaje, entre cualquier información que el consumidor pueda solicitar y determine su elección de consumo. No obstante, el deber de información no se agota entregado el boleto o ticket de viaje, toda vez que la obligación del proveedor aún no se ha materializado, esto es el cumplimiento efectivo del viaje, el traslado del consumidor del punto de partida a su destino, sino que se mantiene vigente hasta que el consumidor haya hecho efectivo el servicio adquirido, por lo tanto, se encuentra en obligación de brindar información sobre cualquier eventualidad en el lapso de este tiempo.

Un claro ejemplo sobre información relevante en este caso es lo referido a las reprogramaciones de vuelo, lógicamente si el servicio contratado por el consumidor varía en cuanto al horario programado, es deber del proveedor informar previamente sobre dicha reprogramación, en tanto afecta directamente al consumidor en cuanto al servicio adquirido.

En ese sentido, se ha impuesto como deber al proveedor, brindar toda la información que se considere relevante al consumidor y que no solo determine la elección de consumo, sino también aquella información que pueda afectar su interés económico.

Sobre este deber, Rojas (2012) nos señala que:

El Deber de Información de los proveedores es, a su vez, el Derecho a la Información de los consumidores, debiendo entenderse como la obligación a cargo de los proveedores para brindar a los consumidores la información adecuada o necesaria a efectos de que éstos adopten una decisión de consumo adecuada con sus intereses y, asimismo, sea debidamente informado por el proveedor sobre el producto adquirido o el servicio contratado durante la vigencia de la relación contractual entre ellos. (Pág. 66)

Lo manifestado por el autor, explica que, así como el proveedor está obligado a brindar la información relevante sobre los productos o servicios, el consumidor tiene el derecho de exigir al proveedor dicha información durante la vigencia de la relación de consumo. En pocas palabras se involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos o servicios que se han ofertado y sobre lo concerniente a posibles eventualidades en el caso de los servicios de aerolíneas.

Cabe precisar que uno de los aspectos por el cual se exige este deber, es la asimetría informativa en el mercado, la cual está determinada precisamente por una ventaja informativa a favor del proveedor. A través de esta asimetría, se estipula que el proveedor maneja mayor información sobre los productos y servicios ofertado que el consumidor. Sobre el particular, Supo y Bazán (2020) señalan que: “En vinculación a este concepto, el traslado de información relevante tiene como objetivo reducir, temporalmente, una brecha de conocimientos preexistente para hacer posible que el consumidor obtenga cierto tipo de información que le resulte importante para llevar a cabo una transacción”. (Pág. 74)

En la misma línea de pensamiento, Muñoz (2012) señala que:

El fundamento de dicho interrogante alude a que por mucho tiempo nuestro derecho se ha visto con beneplácito la astucia comercial, siendo muy frecuente que el comerciante oculte cierta información o exagere sobre el contenido de otra con el fin de captar la atención de los posibles contratantes; de hecho, dentro de la mentalidad comercial se encuentra la conciencia de que si esta información se revela o se hace de forma veraz el consumidor no celebraría el contrato. (Pág. 12)

Tal como lo menciona el autor, a través del deber de información, se previene que se oculte información relevante sobre los productos o servicios ofrecidos en el mercado, de tal forma que se garantiza no solo el interés del consumidor, sino el uso adecuado del producto o servicio adquirido. De esta forma, la elección de consumo se ve supeditada a información necesaria y suficiente, que encuentra su fundamento en la asimetría existente en el mercado.

Debido a ello, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú ha manifestado que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado”. Es evidente que se ha evocado un régimen de tutela especial a cargo del Estado para garantizar el acceso a la información del consumidor sobre lo que pretenden adquirir, siendo factible señalar que este es un deber constitucionalmente garantizado.

Ahora, el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor ha estipulado lo siguiente respecto al deber de información:

Artículo 2.- Información relevante

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

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

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

La norma en mención ha estipulado que una serie de incisos que se deben tomar en cuenta para la información relevante dada por el proveedor. De esta forma como primer inciso se ha precisado lo ya descrito en párrafos anteriores, la obligación del proveedor de brindar toda la información necesaria que permita al consumidor tomar una adecuada elección de consumo, así como un uso adecuado del producto o servicio. Lógicamente que la información que se brinde, servirá para determinar la elección de consumo del propio consumidor, en tanto se ve influenciado por dicha información la cual puede ajustarse a sus necesidades.

Como segundo inciso se ha consignado que la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, oportuna y fácilmente accesible. sobre el particular, Sanz (2018) ha señalado que:

(...) se estima que la veracidad (o el carácter real) de la información es insuficiente, si esta no posee un atributo de utilidad para el consumidor. (...) se exige que esta información sea comprensible, es decir, con un contenido intelectualmente accesible aun consumidor medio, sin que deba realizar un esfuerzo intelectual extraordinario o requiera la asistencia de terceros o procurarse otra información adicional. (Pág. 34)

En el caso analizado, el proveedor de servicio aéreos tiene el deber de informar de manera veraz sobre el servicio brindado, así mismo debe brindar dicha información de forma oportuna, como sería el caso de la reprogramación de un vuelo informada previamente y no a última hora.

Como inciso 3 se ha consignado que, para analizar la información relevante, es necesario analizar toda la información sin la cual no se hubiera adoptado la relación de consumo o se hubiera adoptado en términos distintos. Para este caso, se toma

en cuenta que la información dada por el proveedor determine efectivamente la relación de consumo, esto implica que dicha información sea importante y relevante para el consumidor.

Finalmente, se ha considerado como cuarto inciso los problemas de confusión en cuanto al suministro de información. De esta forma, se exige al proveedor que toda la información dada al consumidor no resulta compleja o excesiva, con la finalidad de evitar que el mismo se confunda y se determine de forma equivocada su elección de consumo.

En el caso analizado se cuestiona que el proveedor no habría brindado información sobre la reprogramación del vuelo del denunciante, información que se considera relevante para el uso del servicio contratado. Sobre esta imputación, la parte denunciada no ha presentado medio de prueba alguno que acredite que puso en conocimiento del denunciante sobre la reprogramación del vuelo cuestionado ni ha presentado argumento que contradiga lo manifestado por el consumidor, caso contrario solo se ha limitado a señalar que el retraso se debió a un hecho imprevisible, aspecto que tampoco ha acreditado.

Sin perjuicio de la causa del retraso, era deber del proveedor informar al consumidor sobre el retraso del vuelo y la reprogramación del horario. Si bien obra en el expediente la bitácora de la aeronave, la cual tiene como fecha 11 de marzo del 2018 que consigna el retraso, documento utilizado por el Órgano Resolutivo para determinar la falta de infracción a este deber, el mismo no constituye prueba suficiente para acreditar que el proveedor cumplió con informar al consumidor sobre la reprogramación del vuelo, toda vez que el consumidor no ha tenido conocimiento de dicha bitácora y tampoco se ha acreditado haber puesto en conocimiento sobre el mismo.

Al no existir medio de prueba alguna que acredita el cumplimiento de este deber, se determina que se ha generado infracción al deber de información contenido en el artículo 2° del Código de protección y Defensa del consumidor.

3.3. ¿Se ha generado infracción al deber de atención de reclamos, contenido en el artículo 24° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría contestado al reclamo formulado por el denunciante?

En este extremo se analizará si se ha generado infracción al deber de atención de reclamos, deber que se ha impuesto al proveedor para que dé respuesta a todo reclamo formulado por el consumidor. Cabe precisar que, en toda relación de consumo, el consumidor al adquirir productos o servicios puede observar ciertas deficiencias que los llevan a formular un reclamo, el cual debe ser atendido y recepcionado por el proveedor y emitir una respuesta dentro de un plazo prudente.

Para un desarrollo más adecuado de esta obligación, debe consignarse en primer lugar sobre el libro de reclamaciones, el cual se constituye como el soporte físico o virtual sobre el cual el consumidor formula las quejas y reclamos. El artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor ha estipulado que: “Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo”.

Se ha establecido la obligación de contar con un libro de reclamaciones en todos los establecimientos del proveedor, con la finalidad de facilitar la formulación de reclamos por parte del consumidor y la fiscalización por parte de la autoridad administrativa en materia de protección al consumidor.

Complementariamente a lo mencionado, el artículo 151° del mismo cuerpo legal, ha estipulado que: “los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente”. A través de este artículo, se exige al proveedor poner en conocimiento del consumidor la existencia del libro de reclamaciones y la posibilidad de su exigencia en caso de algún reclamo.

Cabe precisar que el libro de reclamaciones no es el único medio a través del cual el consumidor puede formular un reclamo, también se efectúan a través de cartas notariales, las cuales son cursadas al proveedor otorgando un plazo adecuado para formular la respuesta adecuada, aunque generalmente suelen remitirse con la finalidad de exigir una obligación. La concurrencia de las cartas notariales en este ámbito encuentra fundamento en lo manifestado por el artículo VI inciso 6 del Código: “El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores (...)”.

En ese sentido, se ha estipulado esta obligación, con la finalidad de facilitar la atención al consumidor referente a cualquier reclamo que desee formular. De esta manera, se garantiza el acceso adecuado a un soporte por el cual el consumidor haga valer sus derechos.

Ahora, a través del deber de atención de reclamos, se ha impuesto la obligación de formular una respuesta a todos los reclamos formulados a través del libro de reclamaciones, deber que también garantiza la recepción de los mismos reclamos. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado que:

Asimismo, la Sala ha señalado en anteriores pronunciamientos que el deber de atención de reclamos, implica también la obligación de todo proveedor de recibir cualquier reclamo presentado por los consumidores a través de los canales pertinentes, pues es evidente que el presupuesto elemental para que pueda exigírsele al proveedor absolver un reclamo dentro del plazo legal antes señalado, es que previamente dicho reclamo sea recibido, sin mediar ningún condicionamiento. (RESOLUCIÓN 0204-2014/SPC-INDECOP, Fundamento 37).

Cabe manifestar que generalmente se formulan los reclamos por una presunta infracción al deber de idoneidad, en tanto los consumidores cuestionan que los productos o servicio ofrecidos por el proveedor no responden a sus expectativas. Ante la insatisfacción de dichas expectativas, el proveedor tiene el deber de resolver los cuestionamientos planteados dentro de un periodo de tiempo.

En base a lo señalado, Cerrón Baldeón y otros (2019) precisan que:

La Sala precisa que los reclamos deben ser atendidos de manera oportuna, completa y clara, así como pronunciarse sobre lo reclamado por el usuario, independientemente de si acoge o no el pedido planteado por el reclamante a propósito de la controversia. Asimismo, la Sala ha señalado que no resulta factible la subsanación de una conducta infractora consistente en la falta de atención oportuna de un reclamo, en tanto que al omitir cumplir con brindarle atención en el plazo legalmente establecido se configura la infracción, aunque posteriormente se expida una respuesta tardía. (Pág. 55)

Lo referido por el autor se encuentra consignado en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuya redacción estipula que:

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.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

Como primer inciso del servicio de atención de reclamos, la norma ha estipulado que todo consumidor tiene derecho a que los reclamos formulados sean respondidos por el proveedor dentro de un plazo de 30 días calendario, el cual podrá extenderse por otro plazo igual cuando la naturaleza del reclamo así lo justifique. En base a ello, el proveedor tiene un total de 30 días desde que se formula el reclamo para proceder a la dar respuesta y 60 días si el reclamo formulado así lo justifica. Lógicamente que, si proveedor considera que el plazo debe extenderse a 60 días, debe cursar comunicación previa con el consumidor, señalando la extensión de dicho plazo.

Como segundo inciso, la norma ha estipulado el aseguramiento de una atención oportuna por parte del proveedor, en caso se cuente con una línea de atención de reclamos o algún medio electrónico que cumpla con la finalidad del libro de reclamaciones. Es natural que algunos establecimientos comerciales cuenten con medios de soporte virtual o línea de atención para los reclamos formulados y ante la concurrencia de estos medios, se impone al proveedor la obligación de asegurar la atención de forma oportuna y eficiente.

Finalmente, se ha estipulado en el inciso 3 que la atención de reclamos no está condicionada al pago previo del producto o servicio que será materia del reclamo. En ese sentido, se otorga la posibilidad al consumidor, de cuestionar un producto o servicio a través de un reclamo sin haber realizado un pago previo del producto o servicio, generando la obligación del proveedor de brindar respuesta dentro del plazo previsto. Así por ejemplo si se está pagando por un servicio en partes y se tiene un reclamo por falta del deber de idoneidad, no se le puede exigir al consumidor que termine de pagar el servicio.

Finalmente, se debe observar lo redactado en el diario Gestión (2019):

1. Una vez registrado el reclamo se debe exigir una copia de la hoja de reclamación y el proveedor deberá brindar una respuesta en un plazo de 30 días calendario. Este plazo no es aplicable a una queja.
2. Si la respuesta es positiva, entonces concluye la controversia, pero si no le responden en el plazo o si desestiman su reclamo, el consumidor puede acudir al Indecopi.
3. En caso decida recurrir al Indecopi, puede presentar un reclamo de manera gratuita o presentar una denuncia, pagando la tasa respectiva. En cualquiera de los dos casos, debe adjuntar los documentos que comprueben que

compró el producto o contrató el servicio, como, por ejemplo: boletas de venta, recibos, contratos, folletos o publicidad, entre otros.

Para el caso previsto, el denunciante cuestiona que el proveedor no habría dado respuesta a su reclamo formulado. De la revisión del expediente se tiene que el denunciante formuló un reclamo con fecha 11 de marzo del 2017, fecha en el que se generó el retraso del vuelo cuestionado. En base a dicha fecha, tomando en cuenta el plazo de 30 días, el proveedor tenía como límite de tiempo para formular una respuesta hasta el 9 de abril del 2017, sin embargo, la denuncia se ha presentado el 13 de marzo, es decir dos días después de haber formulado el reclamo.

En este caso, el consumidor interpone la denuncia correspondiente dos días después de formular el reclamo, cuestionando una falta de respuesta por parte del proveedor, sin embargo, este último aún se encontraba dentro del plazo previsto por la norma, es decir dentro de los 30 días calendarios. En base a ello, no se puede cuestionar una falta de respuesta si no se ha agotado el límite de tiempo dado por la Ley. La norma ha dado un plazo razonable para dar respuesta a los reclamos y resultaría ilógico que se exigiera una respuesta antes del vencimiento del plazo.

Aunado a ello, y sin perjuicio de lo indicado, de la revisión de los medios probatorios se observa el correo electrónico de fecha 29 de marzo del 2017 enviado por la empresa denunciada al denunciante, en el cual absuelve el reclamo formulado. Cabe precisar que dicha respuesta se ha dado dentro del plazo correspondiente, por lo tanto, ya no se puede cuestionar una falta de respuesta.

En base lo manifestado, se determina que no se ha generado infracción al deber de atención de reclamos, contenido en el artículo 24° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada aún se encontraba dentro del plazo legal para dar respuesta cuando se interpuso la denuncia.

3.4. ¿La sanción impuesta a la empresa denunciada resulta razonable y proporcional a la conducta infractora determinada?

Finalmente, corresponde en este extremo analizar si la sanción impuesta a la empresa denunciada resulta razonable a su conducta infractora. En este caso se ha verificado dos infracciones, la infracción al deber de idoneidad por la demora injustificada del vuelo cuestionado y la infracción al deber de información al no comunicar al consumidor sobre la reprogramación del vuelo.

Cabe precisar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General señalan que la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro de razonabilidad, en ese sentido la autoridad administrativa debe prever que el ejercicio de la conducta infractora no

resulta más favorable al administrativo que el cumplimiento del ordenamiento legal. De esta forma, el artículo 246° del TUO de la LPAG estipula que: “Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción”.

Una sanción es entendida como una resolución de carácter administrativa que impone un gravamen que disminuye o debilita algún espacio de la esfera jurídica de los particulares. Se constituyen como gravámenes que son impuestos a los administrados en virtud de una conducta infractora.

A través de las sanciones administrativas el Estado pretende desincentivar conductas infractoras, las cuales generan serias afectaciones a las normas que regulan los derechos de los consumidores, como es el caso particular. De esta forma, se pretende también que se garanticen los deberes de los proveedores respecto a los productos o servicios que ofrecen en el mercado.

Sobre lo manifestado el Tribunal Constitucional señala que:

La aplicación de una sanción administrativa, constituye la manifestación del ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración. Como toda potestad, no obstante, en el contexto de un Estado de Derecho, está condicionada, en cuanto a su propia validez, al respeto de la Constitución, los principios constitucionales y, en particular, a la observancia de los derechos fundamentales. (Expediente número 3432-2004-AA/TC, Fundamento 14)

Tal como lo señala el Tribunal, las sanciones son una manifestación de la potestad sancionadora de la Administración, sin embargo, dicha potestad está supeditada a ciertos principios, para que en su ejercicio se pueda evidenciar la validez de interdicción de la arbitrariedad. En ese sentido, para la imposición de sanciones la autoridad administrativa debe observar criterios objetivos que doten de validez dichas sanciones.

En base a lo señalado, toda sanción a imponer debe ser previamente analizada a través de un proceso analítico previamente establecido, siguiendo ciertos criterios dados por la norma para su imposición y atendiendo a los principios de razonabilidad y proporcionalidad. Cabe manifestar que, para lograr este efecto, la norma de protección al consumidor ha dado ciertos criterios a seguir para una correcta aplicación de sanciones administrativas.

Cabe precisar que estas sanciones, contienen elementos, los cuales según Ramírez (2007) son:

Los elementos sobre el cual se basa la sanción administrativa son; la carga que se impone al individuo; el gravamen consecuencia de la conducta lesiva a un bien jurídico vulnerado con la infracción; y el poder de la administración para imponer de acuerdo con la norma y con los principios de la actividad sancionadora. (Pág. 275)

Se hace mención de que la sanción contiene una carga que es impuesta al individuo, un gravamen que es consecuencia de la conducta infractora y el poder de la administración para imponer estas sanciones, tomando en cuenta los principios de la actividad sancionadora. Todos estos elementos constituyen las sanciones administrativas y en el caso específico, se ha otorgado la facultad a Indecopi como autoridad administrativa la imposición de la misma con observancia de las reglas establecidas.

En base a lo manifestado, el artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor ha establecido que:

Artículo 110.- Sanciones administrativas.

El órgano resolutorio 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.

La norma ha estipulado que la autoridad administrativa en caso de infracción a las normas de protección al consumidor, podrá imponer una multa de hasta 50 UIT en caso de infracción leve o en su defecto una amonestación, una multa de 150 UIT en caso de infracción grave y hasta una multa de 450 UIT en caso de infracciones muy graves. Para determinar que monto aplicar como sanción, la autoridad administrativa debe observar lo previsto en el artículo 112° del mismo cuerpo legal:

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.

4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Sobre estos criterios, Gómez y otros (2010) señalan que: “Dentro de dichos criterios resaltan dos: el beneficio ilícito esperado por el infractor por la realización de la infracción y la probabilidad de detección de la infracción cometida”. (p. 139). Se habla de un beneficio ilícito al beneficio real o potencial que obtiene el proveedor por la infracción cometida. En ese sentido, a través del beneficio ilícito esperado, el proveedor obtiene una ganancia por la infracción cometida. Por otro lado, la probabilidad de detección, constituye la posibilidad que tiene la administración para detectar la infracción administrativa.

Para el caso analizado, la Comisión para graduar la sanción ha utilizado como criterios: el perjuicio generado al consumidor y la probabilidad de detección y en base a dichos criterios estableció la imposición de una amonestación al proveedor denunciado. Corresponde analizar si la sanción impuesta es idónea y atiende a los parámetros previamente establecidos:

- Perjuicio generado al consumidor: la conducta infractora que vulneró el deber de idoneidad y deber de información generó un perjuicio en tanto el consumidor no pudo llegar a tiempo a su destino en el horario programado por el proveedor y previamente establecido.
- Probabilidad de detección: en este caso, la probabilidad de detectar este tipo de conductas es alta, en tanto el consumidor contó con todos los mecanismos e incentivos para acudir a la Administración para denunciar la infracción al deber de idoneidad.

En base a estos criterios, correspondía mínimo la imposición de una multa (1 UIT), en tanto si se generó un perjuicio grave al consumidor al retrasar su vuelo y la probabilidad de detección era alta, sin embargo, de la revisión del expediente, se observa que el proveedor formuló una propuesta conciliatoria, aspecto que se considera una atenuante y fue considerada por la Comisión. El artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el tercer párrafo inciso 1 estipula se considera circunstancia atenuante especial la presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento.

Tomando en consideración la fórmula conciliatoria como atenuante, si correspondía imponer solo una amonestación al proveedor, por lo que la sanción impuesta si atiende a los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1

Respecto a la resolución emitida por el Órgano Resolutivo no me encuentro de acuerdo con dos extremos de la misma:

En primer lugar, con el extremo que resolvió archivar el procedimiento por infracción al deber de información tipificado en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que de la revisión del expediente y los medios probatorios presentados se aprecia que no se acreditó que el proveedor haya puesto en conocimiento sobre la reprogramación del vuelo.

Esta primera instancia, utilizó como fundamento principal para determinar el archivo en este extremo de la denuncia, que resultaba materialmente imposible que la empresa denunciada informara acerca del error que se iba a producir ya que fue recién en dicha hora del viaje que se percató del desperfecto; por lo que se declara el archivo del procedimiento en este extremo, ello en base al análisis de la bitácora, sin embargo dicho documento presentado no resulta ser medio probatorio suficiente para acreditar lo manifestado por el Órgano Resolutivo, caso contrario debió ser el proveedor quien acreditara, mediante prueba irrefutable, que puso en conocimiento sobre la reprogramación del vuelo y sin embargo, no media prueba alguna que así lo acredite.

Como ya se señaló, en este caso, resulta evidente que la bitácora no es una prueba que determine el cumplimiento del deber de información, mucho menos se ha acreditado que se haya puesto en conocimiento del consumidor el contenido de la bitácora. En base a dicha premisa, el extremo analizado por la primera instancia no ha contenido un análisis idóneo, ni una valoración adecuada de los medios probatorios, razón por la cual en dicho extremo no concuerdo con la resolución.

Como segundo punto, respecto a la denegatoria a la solicitud de conciliación debo precisar que no comparto la posición del OPS, pues considero que si las partes tienen la intención de llegar a un acuerdo, la autoridad administrativa debe propiciar ello y evitar la continuación del procedimiento administrativo a fin de que este concluya lo más célere posible, más aun el OPS se encuentra facultado de llevar a cabo dicho acto procesal en cualquier estado del procedimiento pudiendo resolver el caso en la audiencia; pues si bien las partes tienen la facultad de realizar

autocompositivos (como se precisa en la resolución) ello no inhibe el derecho que tengan de solicitarlo a la autoridad, tal como sucedió en el caso en concreto.

4.2. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2

En cuanto a la resolución emitida por la Comisión, preciso que me encuentro de acuerdo con el punto que resolvió revocar la resolución de primera instancia en el extremo que archivó el procedimiento por infracción al deber de información.

Como se ha precisado, no media prueba alguna en el procedimiento que haya acreditado que el proveedor haya puesto en conocimiento del consumidor la reprogramación del vuelo y la bitácora adjuntada en calidad de medio probatorio no acredita el cumplimiento del deber de información, más aun tomando en consideración que ésta contenía nomenclaturas de carácter técnico, lo que haría más complejo el entendimiento por parte de un consumidor. Este criterio ha sido recogido por la Comisión, lo que ha determinado una resolución idónea que contiene una adecuada valoración de los medios probatorios y una debida motivación.

De igual forma, en esta resolución se advierte que la Comisión también rechaza el extremo de la apelación respecto a la solicitud de la audiencia de conciliación; si bien, en este estado el procedimiento ya estaba bastante avanzado, considero que si hubiera sido factible llevar a cabo la audiencia y que se propicie un acuerdo entre las partes antes de la decisión final.

V. CONCLUSIONES

Del análisis de los problemas jurídicos identificados, y de las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 18° y 19° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto habría existido una demora injustificada en la partida del vuelo AV 800 en responsabilidad de Trans American Air Line. A fin de determinar la responsabilidad por infracción al deber de idoneidad, fue necesario verificar si la parte denunciada ha acreditado el hecho imprevisible alegado, no obstante, no concurre medio de prueba alguno que acredite que la demora en el vuelo programado se debió a un hecho fortuito o causa imprevisible. Si bien se cuenta con bitácora de la aeronave, este medio de prueba además de ser poco legible, no precisa que fallas concurren en la aeronave y tampoco permite evidenciar si las fallas son o no imputables al proveedor.
2. Se concluye que se ha generado infracción al deber de información contenido en el artículo 2° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada no habría informado sobre la reprogramación del vuelo AV 800 al denunciante. Trans American Air Line no ha presentado medio de prueba

alguno que acredite que puso en conocimiento del denunciante sobre la reprogramación del vuelo cuestionado ni ha presentado argumento que contradiga lo manifestado por el consumidor, determinando en este caso su responsabilidad administrativa.

3. Se concluye que el medio de prueba presentado por el proveedor consistente en la bitácora de la aeronave no acredita ni el hecho imprevisible o caso fortuito para la demora en el vuelo programado ni el cumplimiento de remitir la información al consumidor sobre la reprogramación del vuelo; por lo tanto no resulta ser un medio de prueba idóneo en ningún caso.
4. Se concluye que no se ha generado infracción al deber de atención de reclamos, contenido en el artículo 24° del Código de protección y Defensa del consumidor, en tanto la empresa denunciada aún se encontraba dentro del plazo previsto por la norma para formular la respuesta, es decir dentro de los 30 días calendarios. Aunado a ello, de la revisión de los medios probatorios se observa el correo electrónico de fecha 29 de marzo del 2017 enviado por la empresa denunciada al denunciante, en el cual absuelve el reclamo formulado; por lo tanto, correspondía declarar improcedente dicho extremo.
5. Se concluye que la sanción impuesta a la empresa denunciada resulta razonable y proporcional a la conducta infractora determinada, correspondiendo efectivamente la aplicación de una amonestación, en tanto si bien se generó un perjuicio grave al consumidor al retrasar su vuelo y la probabilidad de detección era alta, de la revisión del expediente, se observa que el proveedor formuló una propuesta conciliatoria, aspecto que se considera una atenuante para graduación de la sanción.
6. Se concluye que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1° no ha valorado de forma idónea los medios probatorios presentados, toda vez que archivó la infracción al deber de información en base a un medio probatorio que no resultaba suficiente para acreditar la exoneración de responsabilidad del proveedor en dicho extremo.
7. Se concluye que la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 ha valorado adecuadamente los medios probatorios, toda vez que en cuanto a la presunta infracción del deber de información determinó que la empresa denunciada no ha presentado medios probatorios que realmente acrediten que se le informó al denunciante sobre la reprogramación del vuelo AV 800, revocando la resolución emitida en primera instancia, en tanto la bitácora del vuelo que tiene como fecha 11 de marzo, no resultaba una prueba que acredite del cumplimiento del deber de información.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HEMEROGRAFÍA

- Bullard, A. (2011). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Ensayos sobre Protección al Consumidor*, 185.
- Carranza Álvarez, C. (2017). El Código de Protección y Defensa del Consumidor visto a través de la jurisprudencia de Indecopi: consolidación necesaria de sus criterios interpretativos. *Revista electronica de facultade de direito da Universidade Federal de Pelotas*, 141-177.
- Cerrón Baldeón, L., & otros. (2019). Lineamientos sobre protección al consumidor. *Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)* , 3-158.
- Gestión. (11 de septiembre de 2019). Libro de Reclamaciones: ¿Qué hacer si una empresa no responde a un cliente? pág. 1.
- Gómez Apac, H., & Isla Rodríguez, S. M. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor . *Derecho y sociedad*, 134-146.
- Muñoz Cortina, S. (2012). El derecho a la información en la esfera de protección al consumidor. *Revista electronica, Diálogos de derecho y política*, 3-20.
- Northcote Sandoval, C. (2013). Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad. *Actualidad Empresarial N° 290*, 11-12.
- Ramírez Torrado, M. (2007). La sancion Administrativa y su Diferencia con otras medidas que imponen cargas a los administrados en el contexto español. *Revista de Derecho*, 21.
- Rodríguez García, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de proteccion al consumidor. *Themis* 65, 304.
- Rojas Klauer, C. (2012). El alcance del deber de informacion en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. *Themis*, 65-79.
- Salas Valderrama, R. (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría informativa en el mercado. *Foro Jurídico*, 189.

Sanz Salguero, F. (2018). Estado de la cuestión del deber de información de los proveedores desde una perspectiva normativa, en materia de protección al consumidor. *Revista de derecho Universidad San Sebastián*, 28-75.

Supo Calderón, D., & Bazán Vásquez, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti*, 69-94.

JURISPRUDENCIA

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013). Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI

Sala Especializada de Protección al Consumidor (2013). Exp. 612-2013/ILN-CPC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2014). Resolución 0204-2014/SPC-INDECOP

Tribunal Constitucional (2004). Expediente N° 3432-2004-AA/TC

VII. ANEXOS

- Denuncia
- Descargos
- Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor
- Recurso de apelación
- Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 374-2017/PS1

3. El 17 de agosto de 2017, Avianca presentó sus descargos y lo complementó con el escrito del 21 de mayo de 2018.
4. Mediante Resolución Final N° 2611-2018/PS1 del 6 de septiembre de 2018, el OPS resolvió lo siguiente:
 - (i) Denegar la solicitud de las partes de que se solicite a una audiencia de conciliación, toda vez que de acuerdo al tiempo transcurrido desde la presentación de la denuncia ambas partes no han buscado una solución a los hechos materia de denuncia a pesar de que el denunciante tenía conocimiento de la propuesta conciliatoria por parte de la denuncia;
 - (ii) declarar improcedente la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra Avianca por presunta infracción al artículo 24 del Código, en la medida de que a la fecha de la presentación de la denuncia, el proveedor denunciado se encontraba en plazo para responder el reclamo, motivo por el cual, el denunciante carecía de interés para obrar;
 - (iii) sancionar a Avianca con una Amonestación por haber incurrido en una infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19 del Código, toda vez que no hay un medio probatorio que exima de responsabilidad a Avianca por el retraso del vuelo AV 800 en la ruta Juliaca-Lima del 11 de marzo de 2018;
 - (iv) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Avianca por una presunta infracción al deber de información tipificado en el artículo 2 del Código, toda vez que la denunciada informó el retraso de vuelo al denunciante al momento en que tomó conocimiento de la circunstancia del retraso;
 - (v) denegar la medida correctiva solicitada por el denunciante, toda vez que la prestación del servicio aéreo se llevó a cabo a pesar del retraso en el vuelo;
 - (vi) condenar a Avianca al pago de costas y costos; y,
 - (vii) disponer la inscripción de Avianca en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 13 de septiembre de 2018, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 2611-2018/PS1 del 6 de septiembre de 2018, señalando lo siguiente:
 - (i) Recién tomó conocimiento de la propuesta conciliatoria hace dos o tres meses por lo que inmediatamente pidió, reiterando incluso, se cite a una audiencia de conciliación;
 - (ii) la denunciada no cumplió con responder el reclamo del 11 de marzo de 2017 antes del 4 de julio de 2017, fecha en la se inició el procedimiento por lo que tiene interés para obrar;
 - (iii) la denunciada fue sancionada con una Amonestación cuando el retraso duró más de tres horas y media lo cual afectó a cientos de consumidores por lo que no merece una sanción tan simple; y,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 374-2017/PS1

- (iv) la aerolínea no cumplió con informarle anticipadamente la reprogramación de la salida del vuelo AV 800 ocasionando un retraso en su salida, por lo que corresponde revocar dicho extremo y sancionar al proveedor; así como otorgarle la medida correctiva solicitada.

Cuestión Previa

(i) De la audiencia de conciliación

6. El acápite c) del numeral 7.1 del artículo IV de la Directiva N° 005-2017-INDECOPI/COD, que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código señala que una de las facultades del Jefe del OPS es citar a audiencia para escuchar a las partes o a sus representantes incluyendo la posibilidad de promover la conciliación del conflicto, así como para actuar algún medio probatorio, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos materia de denuncia.
7. En el recurso de apelación, el señor [REDACTED] señaló que tomó conocimiento de la propuesta conciliatoria hace dos o tres meses por lo que inmediatamente pidió, reiterando incluso, se cite a una audiencia de conciliación.
8. De la revisión de los documentos que obran en el expediente, el señor Gonzáles tenía conocimiento del escrito del 31 de mayo de 2018 en donde Avianca le trasladó su propuesta conciliatoria, desde el 18 de julio de 2018.
9. Al respecto, posterior a ello el denunciante solicitó una audiencia de conciliación; sin embargo, a criterio de este Colegiado, de existir real voluntad conciliatoria, dado el tiempo transcurrido las partes se encontraban facultadas a buscar arribar un acuerdo conciliatorio o transacción extrajudicial, sobre todo si el denunciante tenía pleno conocimiento de la propuesta conciliatoria por parte de Avianca.
10. Considerando lo expuesto, corresponder confirmar la Resolución N° 2611-2018/PS1 en dicho extremo.

(ii) Sobre la apelación de la graduación de la sanción

11. En su apelación, el señor [REDACTED] cuestionó la graduación de la sanción efectuada por el OPS.
12. Debe señalarse que 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 ésta una actuación motivada estrictamente por fines públicos.

M-CPC-05/01

3



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 374-2017/PS1

13. La multa, como 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.
14. En dicha línea de desarrollo, el artículo 5.1 de la Directiva N° 003-2014-DIR-COD-INDECOPI, Texto Único Ordenado de la Directiva del Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor, indica expresamente que no procede la apelación del denunciante interesado respecto de las sanciones impuestas por el OPS.
15. Bajo tales premisas, corresponde declarar improcedente la apelación del señor González en el extremo que cuestionó la graduación de la sanción, toda vez que no se encuentra legitimado para cuestionar las sanciones impuestas por el OPS a la denunciada.

ANÁLISIS

Sobre el deber de atención de reclamos

16. El artículo 24.1 del Código estipula la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, el cual podrá 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.
17. En su recurso de apelación, el señor ██████████ señaló que la denunciada no cumplió con responder el reclamo del 11 de marzo de 2017 antes del 4 de julio de 2017, fecha en la se inició el procedimiento por lo que sí tiene interés para obrar.
18. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que el reclamo interpuesto en la Hoja de Reclamaciones N° 0000195 no tiene fecha; sin embargo, se entiende que pertenece al 11 de marzo de 2017, fecha en que ocurrió el incidente materia de denuncia.
19. Asimismo, se advierte que la denunciada tenía hasta el 9 de abril de 2017 para responder el reclamo presentado; no obstante, la denuncia se presentó el 13 de marzo de 2017; es decir, antes de que culmine el plazo de la denunciada para contestar dicho reclamo.
20. Por otro lado, obra en el expediente un correo electrónico del 29 de marzo de 2017 enviado por Avianca al señor ██████████ en donde responde al reclamo del 11 de marzo de 2017. Cabe precisar que dicho correo es enviado al correo electrónico



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

Expediente N° 374-2017/PS1

66

[Redacted] el cual pertenece al denunciante de acuerdo a lo señalado en la hoja de reclamación:

ANEXO 1-D
* Hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones * 17412264 000023

LIBRO DE RECLAMACIONES				ATO	HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	JUL-M	Nº 0000195	201
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA]						
TRANS AMERICAN AIR LINES S.A. - TACA PERU						
Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac, hall principal oficina Avianca, Juliaca.						
R.U.C.:20348858182						
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE						
NOMBRE: [Redacted]						
DOMICILIO: Calle El Páramo 311 Miraflores - LIMA						
DNI / CE: [Redacted] TELÉFONO / E-MAIL: [Redacted]						
PADRE O MADRE: (para el caso de menores de edad) [Redacted]						
2. IDENTIFICACIÓN Y MONTO DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO						
PRODUCTO MONTO RECLAMADO:						

Arturo Asencios Flores

De: Johanna Andrea Fernandez Vargas
 Enviado el: martes, 28 de marzo de 2017 11:17 a.m.
 Para: [Redacted]
 Asunto: Servicio al Cliente Avianca - Caso 17412264 - Sr. [Redacted]
 BARRON

Datos adjuntos: [Redacted]

Estimado Señor: [Redacted]

Deseándole muchos éxitos en sus actividades cotidianas reciba por parte de AVIANCA el más cordial saludo.

Recibimos su reclamo a través de nuestro libro de reclamaciones, el cual es de suma importancia para nuestra empresa, agradecemos se haya tomado unos minutos de su tiempo para compartir con nosotros esta experiencia; a la vez en nombre de AVIANCA deseamos expresar nuestras más sinceras disculpas, por los inconvenientes que se presentaron durante su viaje de la ciudad de Juliaca hacia Lima, como Aerolínea nuestro deseo es que todos los servicios que proporcionamos sean de la completa satisfacción de nuestros clientes, sin embargo, lamentamos en esta oportunidad no haber logrado el estándar esperado.

Al respecto nos gustaría mencionar que aunque enfocamos nuestros esfuerzos en el cumplimiento de los itinerarios publicados, por la naturaleza de las operaciones aéreas estamos expuestos a vernos afectados por diversos factores tanto internos como externos a la aerolínea, que nos pueden alejar del cumplimiento de este objetivo. En el caso particular del vuelo AV800 del pasado 11 de marzo, éste habría presentado una demora, debido a imprevistos operacionales, afectando tanto a nuestros clientes como en sí al seguimiento de la operación diaria. Para AVIANCA la seguridad de nuestros pasajeros y tripulantes es nuestra prioridad y cuando se detecta una sospecha de posible riesgo por mínima que ésta sea, preferimos optar por la cautela y demorar o cancelar un vuelo en lugar de permitirlo continuar en condiciones que no garanticen la seguridad de la operación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 374-2017/PS1

Comprendemos perfectamente que este incidente pueda haber afectado su percepción de nuestro servicio así como la imagen de Avianca, por lo que a través de esta carta le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por esta situación, así como si en algún momento nuestros compañeros no expresaron con amabilidad y respeto las acciones que se estaban tomando durante la contingencia, tenga por seguro que su reporte es muy valioso para nosotros ya que sin duda alguna nos permite trabajar en las oportunidades de mejora de nuestro servicio.

Como empresa sabemos que este tipo de alteraciones al itinerario de nuestros clientes afectan en gran medida sus agendas, así como también van en detrimento de la percepción de nuestro servicio. Por lo tanto, en consideración a los inconvenientes que experimentó, deseamos otorgarle, un cupón de viajes, por el valor de \$30.00 USD (Treinta dólares americanos). Agradeceríamos tomar en cuenta los términos y condiciones de dicho cupón, adjuntos a la presente.

Lamentamos que su viaje haya pasado por este desafortunado incidente. Esperamos tener vuestra consideración y volver a utilizar nuestros servicios para su próximo viaje teniendo la oportunidad de servirle como usted se lo merece.

Atentamente,



Johanna A. Fernández V.
Agente de Servicio al Pasajero – ATO LIM
Av. Elmer Faucett S/N, Callao, Lima - Perú
johanna.fernandez@avianca.com

21. Considerando lo expuesto, corresponder confirmar la Resolución N° 2611-2018/PS1 en dicho extremo.

Sobre el deber de información

22. El liberal b del numeral 1.1 del Código reconoció el derecho a los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
23. En ese sentido, el artículo 2 del Código impone al proveedor el deber de brindar al consumidor toda la información relevante del producto o servicio ofrecido, a fin de que éste pueda adoptar una decisión de consumo adecuada; para ello, la información deberá revestir determinadas características como que sea veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna, fácilmente accesible y en idioma castellano.
24. En su recurso de apelación, el señor C. [REDACTED] indicó que la aerolínea no cumplió con informarle anticipadamente la reprogramación de la salida del vuelo AV 800 ocasionando un retraso en su salida, por lo que corresponde revocar dicho extremo y sancionarla; así como otorgarle la medida correctiva solicitada.
25. Al respecto, Avianca no ha presentado medios probatorios que realmente acrediten que se le informó al denunciante la reprogramación del vuelo AV 800;



asimismo, obra en el expediente la bitácora de dicho vuelo que tiene como fecha 11 de marzo de 2018; sin embargo, el mencionado documento no es una prueba que evidencie que el proveedor cumplió con informar al señor [REDACTED] que el vuelo materia de denuncia al tener un retraso sería reprogramado, toda vez que no se advierte que la misma haya sido puesta a disposición del consumidor.

26. En atención a ello, corresponde revocar la Resolución N° 2611-2018/PS1 del 6 de septiembre de 2018 que archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Avianca; y reformándola, declarar responsable administrativamente a la denunciada por infracción al artículo 2 del Código.

Sobre la medida correctiva

27. Los artículos 114, 115 y 116 del Código³ 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.
28. En el presente caso, el denunciante solicitó se ordene en calidad de medida correctiva la devolución del billete aéreo adquirido, ascendente a US\$ 83,33.
29. Sobre el particular y de la revisión de los documentos que obran en el expediente, ha quedado acreditado que el vuelo AV 800 del 11 de marzo de 2018 partió con retraso evidenciando que la prestación del servicio de transporte aéreo se llevó a cabo efectivamente, aunque fuese con tres (3) horas de retraso; motivo por el cual, corresponde denegar la medida correctiva solicitada por el señor Gonzáles.

³ 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 (...).



Sobre la graduación de la sanción

30. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa por parte de Avianca, 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 (en adelante, el TUO), aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
31. 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) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁴.
32. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que Avianca no cumplió con informar al denunciante el retraso del vuelo AV 800 con ruta Juliaca-Lima del 11 de marzo de 2017. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora generó en el señor Gonzáles un perjuicio en la medida que no pudo llegar a la ciudad de Lima en el horario programado.
 - (ii) **Probabilidad de detección:** es alta, en la medida que el consumidor contó con los incentivos necesarios para comunicar a la autoridad administrativa la falta de información en el servicio brindado por la aerolínea.
33. 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.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 374-2017/PS1

34. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, correspondería sancionar a Avianca con una multa equivalente a una (1) UIT; sin embargo, en la medida que a través del escrito del 31 de mayo de 2018 presentó una propuesta conciliatoria en donde ponían a disposición del denunciante la devolución del monto del billete aéreo, por lo que corresponde sancionar a Avianca con una Amonestación.

Sobre las costas y costos del procedimiento

35. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁵ dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
36. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por los denunciados, la Comisión considera que corresponde ordenarles el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.
37. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

38. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:
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 corresponda, 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 los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.
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.
Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 374-2017/PS1

infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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 resolución⁶.

39. En razón a lo expuesto, al haberse verificado una infracción al artículo 2 del Código por parte de Avianca, se debe disponer la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
40. Por tanto, corresponde ordenar la inscripción de Avianca en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la apelación del señor [REDACTED] en el extremo que cuestionó la graduación de la sanción realizada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, toda vez que no se encuentra legitimado para cuestionar las sanciones impuestas por la Autoridad Administrativa.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución Final N° 2611-2018/PS1 del 6 de septiembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que resolvió denegar la solicitud del denunciante de que se cite a una audiencia de conciliación, toda vez que de acuerdo al tiempo transcurrido desde la presentación de la denuncia ambas partes no han buscado una solución a los hechos materia de denuncia a pesar de que el denunciante tenía conocimiento de la propuesta conciliatoria de la denunciada.

TERCERO: Confirmar la Resolución Final N° 2611-2018/PS1 del 6 de septiembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que declaró improcedente la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra Avianca Perú S.A. por presunta infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida de que a la fecha de la presentación de la denuncia, el proveedor denunciado se encontraba dentro del plazo para responder el reclamo.

⁶ LEY N° 29571, 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 374-2017/PS1

CUARTO: Revocar la Resolución Final N° 2611-2018/PS1 del 6 de septiembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Avianca Perú S.A.; y reformándola, declarar responsable administrativamente por infracción al deber de información tipificado en el artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la denunciada no informó la reprogramación del vuelo VA 800 al señor [REDACTED] lo que ocasionó un retraso en su salida.

QUINTO: Sancionar a Avianca Perú S.A. con una Amonestación por infracción al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Denegar la medida correctiva solicitada por el señor [REDACTED], toda vez que la prestación del servicio aéreo se llevó a cabo pesar del retraso en el vuelo.

SEPTIMO: Ordenar a Avianca Perú S.A. el pago de costas y costos incurridos por el señor [REDACTED] durante la tramitación del presente procedimiento, disponiendo que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas ascendentes a S/ 36, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de costos una vez concluida la instancia administrativa.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Avianca Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción al artículo 2 de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: 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 MANSÉN ARRIETA
Presidenta

7

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

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.