



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 631-2015/PS1**

**PRESENTADO POR
MARIANA EDITH MANRIQUE CABANA**

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

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD PÚBLICA : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 631-2015/PS1

DENUNCIANTE : MARÍA INÉS HERMOZA VILLAGARCÍA DE
RODRIGUEZ

DENUNCIADO : AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERÚ

BACHILLER : MARIANA EDITH MANRIQUE CABANA

CÓDIGO : 2012120860

LIMA – PERÚ

2020

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

1.1. Denuncia

MARÍA INÉS HERMOZA VILLAGARCÍA (en adelante, la **señora Hermoza**), interpuso denuncia contra de AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERÚ (en adelante, **American Airlines**), a fin de que el INDECOPI inicie un Procedimiento Administrativo Sancionador por incumplimiento a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.1.1. Fundamentos de Hecho y de Derecho:

- La señora Hermoza señaló que el 20 de abril de 2015, en la ciudad de Lima, adquirió a través de la Agencia de viajes LRS Tours SAC, dos pasajes para realizar un viaje de Miami- New York-Miami en la aerolínea American Airlines. Dichos boletos fueron emitidos a nombre de la señora Hermoza y su madre, la señora Rosa Lilia Villagarcía de Hermoza.
- El 27 de abril de 2015, la señora Hermoza se dirigía con su madre a tratar de ingresar al Gate del avión, cuando el personal de American Airlines les indicó que el avión estaba muy lleno por lo que debían dejar sus equipajes de mano para ser enviados a carga del avión. Por su equipaje le entregaron el Ticket N° 417356.
- Cuando la señora Hermoza arribó al aeropuerto de New York, se acercó al terminal 8 a buscar su equipaje; sin embargo, nunca llegó.
- Que, ante su preocupación y malestar, el personal de la empresa la derivó al área de reclamos de maletas de American Airlines, donde le entregaron el Recibo de Irregularidad de Propiedad con el archivo de referencia N° TKDNJC y le indicaron que para sus gastos de ese día, podía utilizar la suma de USD 150 dólares los mismos que se le iban a reembolsar.
- La señora Hermoza por varios días reclamó por su maleta y solicitó autorización para comprar más artículos como vestimenta, maquillaje, ropa interior, una maleta y artículos de necesidad inmediata, buscando productos de bajo costo, ya que le indicaron que tenían que ser productos económicos.
- Posteriormente, el 08 de mayo de 2015 remitió al correo PPQ1600@aa.com el formulario "Property Questionnaire" detallando todos los bienes perdidos. Asimismo, ese mismo día, remitió en físico las facturas de los gastos incurridos durante su estadía en New York.

- El 20 de mayo de 2015, se comunicó con American Airlines para consultar el estado de su reembolso; sin embargo, le informaron que aún no habían recibido los documentos físicos y que una vez que reciban las facturas, devolverían aquellos gastos dentro de 8 a 10 semanas.
- Asimismo, le indicaron que podía realizar su reclamo por la página web de American Airlines, por lo que decidió ingresar al link https://www.aa.com.pe/pubcontent/es_PE/urls/claimBook_PE.jsp para presentar su reclamo virtual; sin embargo luego de llenar su reclamo no recibió cargo alguno a su correo electrónico.
- El 02 de junio de 2015, American Airlines se comunicó con la señora Hermoza para que recoja su equipaje en el Aeropuerto. La señora Hermoza se acercó al Aeropuerto y revisó que a su equipaje le faltaba: 02 cremas Huancayna de la marca Alacena, 02 chocolates de la marca Iberica con un corazón, 01 chocolate de la marca Iberica, 01 turrón Doña Peña de la marca Wong, 01 chocolate del Cuzco, todo ello, valorizado en USD 45 dólares americanos; y, sus lentes de sol marca Rayban valorizado en USD 180 dólares americanos.

1.1.2. Medios probatorios:

- Copia de Comprobante de pago de los pasajes adquiridos en la empresa L.R.S TOURS S.A.C.
- Copia de tarjeta de embarque y ticket de equipaje.
- Copia de recibo de irregularidad de propiedad de fecha 27 de abril de 2015.
- Copia del mail a AA BAGGAGE RECORD LOCATOR y el formulario "Property Questionnaire".
- Copia de los comprobantes de pagos incurridos en su estadía en New York.
- Copia de comprobante de mensajería de Serpost.

1.2. Descargos

Mediante escrito del 27 de noviembre de 2015, American Airlines se apersonó al procedimiento y contestó la denuncia; asimismo, solicitó al Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos N° 1 (en adelante, el **ORPS**) que la denuncia sea declarada infundada. Ello en base a lo siguiente:

1.2.1. Fundamentos de Hecho y de Derecho

- American Airlines señaló que como se detalló en la denuncia, la señora Hermoza pretendía llevar su equipaje (una maleta carry on) en la bodega de la aeronave como equipaje de mano.
- En ese sentido, precisó que las únicas razones por las cuales el personal de American Airlines podría solicitar que el equipaje sea trasladado a bodega de la aeronave es cuando: (a) el equipaje haya sobrepasado las medidas reglamentarias o (b) el equipaje no entraba en las gavetas de la cabina de la aeronave.
- Asimismo, señaló que en la ciudad de New York, la señora Hermoza al verificar que su equipaje no llegó, se acercó al departamento de equipaje del aeropuerto e interpuso el reclamo N° TKDNJC. En ese mismo momento, el personal de American Airlines le informó que podría efectuar compras de artículos de primera necesidad hasta por la suma de USD 150 dólares americano y a efectos que se reembolse dichos gastos, tenía que enviar los comprobantes, en un plazo de treinta días, a una dirección que se le proporcionó.
- El 05 de mayo de 2015, en atención a la llamada de la señora Hermoza se le recomendó descargar de la página web de American Airlines el formulario denominado “Formulario de Bienes o Property Questionnaire”, considerando la posibilidad que el equipaje hubiese sido extraviado.
- Preciso que, desde la fecha en que se reportó el equipaje extraviado (esto es, el 27 de abril de 2015), American Airlines inició la búsqueda del mismo.
- El 29 de mayo de 2015 se le informó a la denunciante que su equipaje había sido encontrado y que sería trasladado a Lima.
- Posteriormente, el 02 de junio de 2015, el equipaje de la señora Hermoza llegó a Lima. Dado que el vuelo que efectuó la señora Hermoza era un vuelo domestico en Estados Unidos (Miami-New York), debía acercarse a recoger su equipaje al Aeropuerto.
- El 03 de junio de 2015, la señora Hermoza reportó que a su equipaje le faltaban artículos, por lo que completó el formulario denominado “Formulario de Bienes o Property Questionnaire” únicamente respecto de los artículos que faltarían de su equipaje.
- En atención a ello, respecto del retraso en la entrega del equipaje de la Señora Hermoza precisó que se debe a hechos imprevisibles que escapan a la esfera de control de American Airlines, en la medida que en los

aeropuertos internacionales transitan innumerables cantidades de maletas y equipaje de todos los pasajeros, por lo que se emplean sistemas autorizados para su transporte, lo cual implica que ocasionalmente que puedan presentarse algunos inconvenientes en el transporte de éstos.

- Asimismo, señaló que ha actuado de la manera más diligente posible y de conformidad con los procedimientos internos a efectos de devolver, en el menor tiempo posible, el equipaje.
- Con relación a los artículos presuntamente extraviados, precisó que entregó el equipaje de la señora Hermoza tal cual fue recibido; asimismo, la parte denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que sustente sus afirmaciones, como los comprobantes de pago de los productos presuntamente extraviados, los cuales deberán tener una fecha anterior a la del vuelo; por lo que no puede ser sancionado por una mera alegación del consumidor, sin medios probatorios que respalden dichas alegaciones.
- Respecto del reembolso de los gastos adicionales incurridos por la señora Hermoza, precisó que con fecha 15 de junio autorizó el reembolso de USD 678.43 dólares americanos, al día siguiente remitió el formato de reembolso y el 13 de julio de 2015 procedió a efectuar el reembolso de los gastos a la señora Hermoza.
- Sobre la falta de respuesta al reclamo, señaló que con fecha 20 de mayo de 2015 la señora Hermoza presentó un reclamo en el libro de reclamaciones virtual de American Airlines, el cual fue respondido el 22 de mayo de 2015 por la señora Patti Rauk y se remitió la respuesta al correo electrónico de la señora Hermoza.
- Finalmente, en relación a que no brindó copia del reclamo virtual de fecha 20 de mayo de 2015, señaló que ni el artículo 150° del Código ni el artículo 5° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones, establecen la obligación de entregar una copia del reclamo al consumidor cuando se efectúa en el Libro de Reclamaciones Virtual.

1.2.2. Medios probatorios que se acompañan:

- Copia del reclamo presentado por la señora Hermoza el 20 de mayo de 2015.
- Copia del comprobante de depósito en la cuenta bancaria proporcionada por la señora Hermoza.

1.3. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos

Mediante Resolución Final N° 583-2016/PS1 de fecha 11 de agosto de 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos N° 1, resolvió:

Primero: Sancionar a American Airlines con 2.35 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que incurrió en una demora injustificada en la entrega del equipaje de la interesada durante el servicio de transporte aéreo llevado a cabo con fecha 27 de abril de 2015 en la ruta Miami – New York.

Segundo: Archivar la denuncia por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría extraviado parte del contenido del equipaje de la señora Hermoza.

Tercero: Archivar la denuncia por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la presunta falta de respuesta al reclamo presentado por el Libro de Reclamaciones virtual de fecha 20 de mayo de 2015.

Cuarto: Archivar la denuncia por infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la falta de entrega de una copia del reclamo interpuesto con fecha 20 de mayo de 2015.

Quinto: Sancionar a American Airlines con 1 UIT por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que no asumió los gastos derivados del retraso de la entrega del equipaje correspondiente al vuelo N° AA1510.

Sexto: Ordenar a American Airlines como medida correctiva que cumpla con entregar a la señora Hermoza, la suma ascendente a USD 678.43 dólares americanos por concepto de gastos incurridos como consecuencia de la demora de entrega del equipaje.

Séptimo: Ordenar a American Airlines el pago de costas del procedimiento.

Los fundamentos que motivaron la Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 fueron los siguientes:

Sobre la demora injustificada en la entrega del equipaje

- Señalaron que American Airlines no ha presentado medio probatorio alguno orientado a acreditar la ocurrencia de un caso fortuito que la exonere de la

responsabilidad por la entrega tardía del equipaje de la interesada, cabe señalar que la autoridad administrativa se encuentra impedida de suplir la actividad probatoria que corresponde a las partes en el procedimiento, en virtud de la cual, es de total responsabilidad de la parte denunciada presentar los medios probatorios que desvirtúen los hechos alegados por la interesada en su denuncia.

- Siendo ello así, se encuentra acreditado que American Airlines incurrió en una demora injustificada en la entrega del equipaje perteneciente a la señora Hermoza, motivo por el cual corresponde sancionarla por la comisión de una infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código

Sobre la sustracción parcial del contenido del equipaje

- Indicaron que no obra en el expediente documento alguno a través del cual la señora Hermoza haya realizado una declaración de valor del contenido de su equipaje, no existe constancia de la preexistencia o transporte de dichos objetos en el equipaje de la interesada.
- Así, a efectos de llevar a cabo un análisis respecto a la presunta sustracción parcial de ciertos artículos incluidos dentro del equipaje de la señora Hermoza, en primer lugar, corresponde verificar la preexistencia de dichos objetos en el referido equipaje.
- En consecuencia, corresponde archivar la denuncia presentada por la señora Hermoza en contra de American Airlines, al no haberse acreditado la preexistencia de los mismos al interior de la maleta materia de denuncia.

Respecto a la falta de reembolso de los gastos incurridos por la señora Hermoza

- Si bien el registro de pantalla, presentado por American Airlines, permite advertir que dentro de su sistema interno se habría dispuesto el abono de USD 678,43 dólares americanos a la señora Hermoza, ello no acredita que dicho monto haya sido efectivamente pagado, pues no se advierte ninguna constancia bancaria que certifique la emisión o recepción de dicho monto por parte de la interesada.
- Por ende, se encuentra acreditado que American Airlines incurrió en infracción al artículo 19° del Código, en la medida que no ha cumplido con acreditar el abono de los gastos incurridos por la señora Hermoza como consecuencia de la entrega tardía de su equipaje.

Sobre la presunta infracción al deber de atención a reclamos

- En la medida que se adjuntó la respuesta otorgada al reclamo interpuesto por la señora Hermoza con fecha 20 de mayo de 2015, y American Airlines cumplió con presentar la hoja de Reclamación interpuesta en el Libro de Reclamaciones Virtual de la denunciada.
- Cabe precisar que la propia interesada presentó copia de la respuesta otorgada por American Airlines.
- En consecuencia, corresponde archivar la denuncia presentada por la señora Hermoza en contra de American Airlines, al haber quedado acreditado que brindó respuesta al reclamo presentado por la señora Hermoza con fecha 20 de mayo de 2015.

Sobre la entrega de copia del reclamo virtual presentado

- De la revisión de los descargos se verificó que el reclamo en cuestión fue presentado por la señora Hermoza en la página web de American Airlines en Estados Unidos, motivo por el cual no resulta aplicable la normativa nacional.
- En consecuencia, corresponde archivar la denuncia presentada por la señora Hermoza, toda vez que dicho acto no se encuentra sujeto a la aplicación de la normativa peruana.

1.4. Recurso de Apelación

Mediante escrito de fecha 29 de agosto de 2016, American Airlines al no encontrarse conforme con lo resuelto en la Resolución Final N° 583-2016/PS1, emitido por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 de fecha 11 de agosto de 2016, señaló lo siguiente:

1.4.1. Fundamentos de hecho y derecho

- Señalaron que la demora en la entrega del equipaje se debió a que en los aeropuertos internacionales transita una innumerable cantidad de maletas de distintos pasajeros, y que estos son trasladados en sistemas automatizados tales como fajas transportadoras, cargadores, entre otros; asimismo, se debió considerar que, la demora en la entrega del equipaje pudo deberse a causas atribuibles al Aeropuerto.
- Al no existir certeza respecto al administrado que realizó la conducta infractora, la Autoridad de Consumo debe absolver de responsabilidad a su

empresa, conforme a los principios de causalidad y de presunción de licitud; toda vez que cumplió con entregar a la denunciante su equipaje sin desperfecto alguno y a la mayor brevedad.

- Respecto del reembolso de la suma de USD 678.43 por concepto de los gastos en que incurrió por la señora Hermoza en la ciudad de New York, quedó acreditado el reembolso con el documento que se adjuntó en su escrito de descargos.
- En consecuencia, solicitó se declare que American Airlines no incurrió en responsabilidad administrativa y se deje sin efecto la medida correctiva ordenada; asimismo, cuestionó la graduación de sanción efectuada por el ORPS en tanto las multas impuestas fueron desproporcionadas con las conductas infractoras verificadas, y contravinieron el principio de razonabilidad así como el deber de motivación de los actos administrativos además, solicitó se considere que su empresa tuvo una conducta apropiada con la denunciante al autorizarla a adquirir artículos de primera necesidad hasta por la suma de USD 150,00; y, solicitó que se deje sin efecto la condena al pago de costas y costos.

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

Mediante Resolución N° 107-2017/CC2, del 23 de enero de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió:

Primero: Revocar la Resolución Final N° 583-2016/PS1 emitida por el ORPS, en el extremo que resolvió declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa Del Consumidor, por el retraso injustificado en el entrega del equipaje de la señora Hermoza; y, reformándola, declarar improcedente en la medida que American Airlines subsanó la conducta materia de denuncia al entregar el equipaje, el 3 de junio de 2015; ello, de conformidad con lo señalado el artículo 108° de Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Segundo: Dejar sin efecto la sanción de 2.35 Unidades Impositiva Tributaria, impuesta a American Airlines por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en atención a lo señalado en el numeral anterior.

Tercero: Revocar la Resolución Final N° 583-2016/PS1 emitida por el ORPS, en el extremo que resolvió declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto de los medios probatorios obrantes quedó acreditado que American Airlines asumió los gastos derivados del retraso en la entrega del equipaje de la denunciante.

Cuarto: Dejar sin efecto la Resolución Final N° 583-2016/PS1 emitida por el ORPS, en los extremos en que: (i) sancionó con 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada dicha resolución, cumpliera con abonar a la denunciante la suma de US\$ 678,43; (iii) condenó a American Airlines Inc. Sucursal Perú al pago de las costas y costos del presente procedimiento, y, (iv) dispuesto la inscripción de a American Airlines en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Los fundamentos que motivaron la Resolución de la Comisión fueron las siguientes:

Sobre la improcedencia de la denuncia, en el extremo referido a la falta de entrega del equipaje:

- Que, de los medios probatorios obrantes en el expediente, quedó acreditado que el 27 de abril de 2015, la señora Hermoza viajó en un vuelo operado por American Airlines en la ruta Miami – New York, y que en dicha fecha, entregó su maleta a fin de que sea transportada como equipaje de carga.
- Asimismo, se advierte que la obligación del proveedor consistente en el traslado y entrega del equipaje a la denunciante no fue cumplida de manera oportuna. Sin embargo, American Airlines al entregar el equipaje a la señora Hermoza, el 3 de junio de 2015, subsanó la conducta infractora inicial.
- Por ello, al momento de la interposición de la presente denuncia, American Airlines ya había subsanado la conducta materia de infracción, entregando a la denunciante el equipaje encargado; motivo por el cual, la señora Hermoza ya no se encontraba facultada para solicitar el inicio de procedimiento administrativo sancionador contra la denunciada, por el hecho materia de análisis.
- Ante ello, corresponde revocar la resolución de primera instancia, en el extremo que declaró responsable administrativamente a American Airlines por no haber cumplido con entregar oportunamente a la denunciante, su

equipaje; y, reformándola, declarar improcedente dicho hecho denunciado en la medida que la denunciada subsanó la conducta materia de infracción al entregarle el referido equipaje, de conformidad con lo señalado en el artículo 108° del Código.

Sobre el reembolso de los gastos incurridos por la señora Hermoza

- Que de dichos medios probatorios se advierte que la denunciante solicitó a la Aerolínea el reembolso de la suma total de USD 647,43 por concepto de “Gastos realizados en New York para cubrir emergencia por pérdida de todo mi equipaje”. Monto que fue devuelto por la denunciada conforme se aprecia en el documento denominado “Display Document: Line Item 001”.
- Que la denunciante no ha negado las declaraciones contenidas en el escrito de descargos de la denunciada ni en su recurso; por lo que, en aplicación del principio de presunción de veracidad, este Colegiado las considera como ciertas.
- Por lo señalado, a criterio de la Comisión quedó acreditado que la Aerolínea reembolso la suma de US\$ 647.43 reclamada por la denunciante por lo que corresponde revocar la resolución de primera instancia que declaró responsable a la Aerolínea por infracción al artículo 19° del Código, y reformándola, declarar el archivo del presente hecho denunciado.

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

2.1. Cuestiones Materiales:

2.1.1. Presunta infracción al deber de idoneidad por la demora injustificada en la entrega del equipaje.

IDENTIFICACIÓN:

La denunciante sostiene que con fecha 27 de abril de 2015 viajó en un vuelo con ruta Miami- New York, operado por American Airlines, y que en dicha fecha le entregó al proveedor su equipaje a fin de que sea transportado como equipaje de carga. Sin embargo, al llegar a la ciudad de New York se percató que su equipaje no llegó, siendo el mismo entregado el 02 de junio de 2015.

Por su parte, American Airlines manifestó que la demora en la entrega del equipaje se debió a que en los aeropuertos internacionales transita una innumerable cantidad de maletas de distintos pasajeros por lo que, al ser trasladados por sistemas automatizados, tales como: fajas, cargadores entre otros, pudo deberse a una causa atribuible al Aeropuerto o, en su defecto al propio consumidor por lo que al no existir certeza respecto a la conducta infractora se debe absolverla de toda responsabilidad.

ANÁLISIS:

En el presente caso se observa que American Airlines extravió el equipaje de la señora Hermoza y que finalmente, se lo devolvió el 02 de junio de 2015, esto es antes de la interposición de la denuncia e imputación de cargos.

De lo expuesto, se debe diferenciar dos hechos: la primera que el hecho materia de análisis es respecto a que si hubo una demora justificada o no en la entrega del equipaje, toda vez que, el vuelo de la denunciante se efectuó el 27 de abril de 2015 y el equipaje se le entregó el 02 de junio de 2015 y la segunda si aplicaría un factor eximente a American Airlines.

En razón a ello se debe tener en consideración lo estipulado en el artículo 18 y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor que señalan:

“Artículo 18.- Idoneidad

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

“Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

Al respecto, se ha precisado en doctrina nacional que “(...) la afectación del derecho a la idoneidad que corresponde a todo consumidor se materializada en caso un proveedor le suministre o servicios que no cumplan con las normas que regulan su comercialización”. (Stucchi, 2014:3)

Aunado a ello, STUCCHI señala que “La determinación de la idoneidad de un producto o servicio requiere aplicar el método de comparación previamente indicado, contrastando el alcance de las garantías que obligan al proveedor con el producto o el servicio recibido en la realidad por el consumidor en un caso concreto. Para ello, es necesario determinar cuáles son las características, condiciones o términos exigibles sobre la base de tres categorías de análisis: la garantía legal, la garantía explícita y la garantía implícita.” (Stucchi, 2014:3)

Por otro lado, se debe tener en consideración que el artículo 104° del Código de Protección del Código de Protección y Defensa del Consumidor prescribe:

“Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicios determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicio, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o resultados, conforme al artículo 18°.

En esa línea se puede señalar que “no todos los supuestos en que el servicio es prestado de manera no idónea derivan necesariamente en la imposición de una sanción al proveedor del servicio, pues éste podría eventualmente liberarse de responsabilidad, aún cuando efectivamente haya mediado un accidente, si demuestra que la deficiencia se debió a caso fortuito o fuerza mayor, al hecho de un tercero o al descuido o negligencia del propio consumidor”. (Schmerlet, 2004:85)

2.1.2. Presunta infracción al deber de idoneidad por la falta de reembolso de los gastos incurridos en New York.

IDENTIFICACIÓN:

La señora Hermoza sostiene que American Airlines no cumplió con abonar el monto de USD 678.43 dólares correspondientes a los gastos incurridos como consecuencia de la entrega tardía de su equipaje.

Por su parte, American Airlines manifestó que con fecha 15 de junio de 2015 autorizó reembolsar el monto de USD 678.43 a favor de la señora Hermoza,

por lo cual, al día siguiente (16 de junio) remitió el formato de reembolso a efectos de que la señora Hermoza le brinde su número de cuenta bancaria. Posterior a ello, el 13 de julio de 2015 procedió a efectuar el reembolso a la señora Hermoza; asimismo, adjuntó a sus descargos copia del comprobante del depósito.

ANÁLISIS:

En el presente caso se observa que la señora Hermoza reclama la falta de reembolso, por concepto de los gastos incurridos, a American Airlines.

Ante ello, American Airlines ha manifestado y acreditado que efectuó el reembolso de USD 678.43 a la cuenta de la señora Hermoza.

Al respecto, el artículo 18° del Código prescribe lo siguiente:

“Artículo 18.- Idoneidad

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

2.1.3. Presunta infracción al no remitir copia del reclamo virtual presentado el 20 de mayo.

IDENTIFICACIÓN:

La señora Hermoza señaló que American Airlines no cumplió con entregarle una copia del reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones virtual con fecha 20 de mayo de 2015. Dicho reclamo se interpuso el link: https://www.aa.com.pe/pubcontent/es_PE/urls/claimBook_PE.jsp

American Airlines manifestó que ni el artículo 150° del Código ni el artículo 5° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM establecen la obligación de entregar una copia del reclamo al consumidor cuando se efectúa en el Libro de Reclamaciones Virtual.

ANÁLISIS:

El artículo 150 del Código establece la obligación de contar con un libro de reclamaciones en forma física o virtual, conforme a continuación veremos:

“Artículo 150.- Libro de reclamaciones

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.”

Aunado a ello, el artículo 4° del Decreto Supremos N° 011-2011-PCM que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, prescribe que los establecimientos abiertos al público deberán contar con un Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual, conforme a continuación veremos:

“Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos (...).”

El Artículo 4 B del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, Decreto Supremos que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-201-PCM, ha señalado la obligación para los proveedores virtuales, conforme a lo siguiente:

“Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir

la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.”

Por otro lado, el Decreto Supremo N° 011-201-PCM ha establecido lo siguiente:

“Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. (...)”

2.2. Cuestiones Procesales:

2.2.1. Improcedencia de la denuncia por subsanación de la conducta.

IDENTIFICACIÓN:

Mediante Resolución N° 01 de fecha 09 de noviembre de 2016, el ORPS admitió a trámite la denuncia que dio mérito al inicio del presente procedimiento. Entre las diferentes alegaciones postuladas por la señora Hermoza, el ORPS admitió a trámite la denuncia por la demora injustificada en la entrega del equipaje de la señora Hermoza, el cual fue recibido por American Airlines el 27 de abril de 2015, en el vuelo AA1510 ruta Miami – New York.

Posteriormente, mediante Resolución Final N° 583-2016/PS1, se declaró fundada la denuncia, en cuanto al extremo mencionado previamente, toda vez que American Airlines no acreditó la ocurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor que lo exonere de responsabilidad.

Finalmente, mediante Resolución N° 107-2017/CC2, se declaró improcedente la denuncia, en cuanto al extremo mencionado previamente, toda vez que, se habría subsanado la conducta, al haberse efectuado la entrega del equipaje de la señora Hermoza. Y en ese sentido correspondería declararla infundada o improcedente.

ANÁLISIS:

Para determinar la calificación que corresponde a la denuncia en cuanto a la supuesta infracción de American Airlines, referida a la demora injustificada de la entrega del equipaje de la señora Hermoza, debemos tener en cuenta necesariamente el literal f) del artículo 108 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que prescribe lo siguiente:

“Artículo 108.- Infracciones administrativas

(...)

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.*
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.*
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.*
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.*
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.*
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.”*

Así es necesario determinar si dicha denuncia correspondía declararla fundada o improcedente sobre el extremo de la demora injustificada en la entrega del equipaje de la señora Hermoza.

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

3.1. Posición Fundamentada sobre los Problemas Jurídicos Identificados:

3.1.1. Presunta infracción al deber de idoneidad por la demora injustificada en la entrega del equipaje.

En la presente infracción, la señora Hermoza denunció que American Airlines se habría demorado injustificadamente en la entrega de su equipaje.

Al respecto, quedó acreditado por ambas partes que hubo una demora en la entrega del equipaje, toda vez que, el vuelo de la señora Hermoza se llevó a cabo el 27 de abril de 2015, por lo que, la consumidora esperaba que al llegar a la ciudad de destino (New York), con ella también llegara su equipaje; sin embargo, su maleta se le entregó el 02 de junio de 2015.

En ese sentido, teniendo en consideración que hubo una demora en la entrega del equipaje, correspondería verificar si la misma correspondía o no a una causa imputable a American Airlines.

Al respecto, se debe traer a colación el Artículo 104 de Código, en el cual se determina que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad del producto o servicio, salvo que logre acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal.

En atención a ello, American Airlines alegó que la demora no le era atribuible dado que en los aeropuertos transitan innumerables cantidades de maletas y equipajes por lo que se emplean sistemas automatizados que ocasionalmente podrían presentar los inconvenientes en el transporte de equipaje; asimismo, manifestó que cumplió con encontrar y devolver a la brevedad el equipaje de la señora Hermoza.

De la evaluación del expediente no obra medio probatorio alguno que acredite la alegación de American Airlines, por lo que, quedó acreditado que hubo una demora injustificada en la entrega del equipaje.

Por otro lado, respecto de la entrega del equipaje, ello no exime la responsabilidad de American Airlines.

3.1.2. Presunta infracción al deber de idoneidad por la falta de reembolso de los gastos incurridos en New York.

En el presente punto, la señora Hermoza denunció que American Airlines no habría cumplido con efectuar el reembolso por los gastos incurridos en New York, lo cuales ascendían a USD 678.43.

Cabe agregar que respecto al presente hecho, se debe evaluar que American Airlines autorizó a la señora Hermoza el importe de USD 150 para los gastos en que incurriera; asimismo, le informó que se le reembolsaría los gastos en que incurriera siempre que cumpliera con remitir los comprobantes de las compras.

Dado que la señora Hermoza cumplió con el procedimiento, toda vez que remitió los comprobantes a la dirección indicada por American Airlines, correspondía al proveedor acreditar que efectuó el reembolso respectivo. Es preciso añadir, que un consumidor esperaría que si el proveedor le indica que procederá con el reembolso de los gastos, este se efectúe por el monto total solicitado, siempre que estuviera acreditado.

Por lo expuesto, se verifica del expediente que American Airlines autorizó el reembolso e informó que con fecha 20 de julio de 2015 efectuó el reembolso de USD 678.43 a la cuenta de la señora Hermoza. Asimismo, adjuntó el comprobante de depósito.

En suma, queda acreditado que American Airlines sí cumplió con efectuar el reembolso.

3.1.3. Presunta infracción al no remitir copia del reclamo virtual presentado el 20 de mayo.

La señora Hermoza manifestó que al presentar su reclamo el 20 de mayo de 2015, a través del Libro de Reclamaciones Virtual de American Airlines no se le remitió a su correo copia del mismo.

Al respecto, se debe traer a colación lo expuesto por el Código, esto es, la obligación de contar con un libro de reclamaciones en forma física o virtual.

Asimismo, y de acuerdo con el artículo 4-B del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, el cual establece que el libro de reclamaciones de naturaleza virtual, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, debe permitir la impresión de la hoja de reclamación y enviársela de manera automática al correo indicado por el consumidor.

Dicho ello, el proveedor (i) se encuentra obligado a tener un libro de reclamaciones y (ii) de ser de naturaleza virtual, el mismo deberá permitir al consumidor imprimir la hoja de reclamación y enviarle una copia de la hoja de reclamación al correo proporcionado.

En ese sentido, American Airlines se encontraba obligado implementar un libro de reclamaciones virtual y que el mismo remitiera -al concluir la presentación del reclamo o queja- el cargo de la hoja de reclamación al correo del consumidor. Por lo tanto, correspondería sancionar al proveedor sobre este extremo.

3.1.4. Improcedencia de la denuncia por subsanación de la conducta.

Siendo que el interés para obrar es la necesidad de pedir tutela ante un perjuicio actual, en el caso concreto si bien existió un perjuicio (demora en la entrega del equipaje) dicho hecho no puede ser remediado o subsanado por American Airlines.

Al respecto, debemos señalar lo expuesto por DURAND en la Resolución N° 3533-2012/SPC-INDECOPI:

“A modo de ejemplo, pueden citarse las denuncias por demora injustificada. En efecto, si un consumidor denuncia el retraso injustificado de un vuelo, la demora injustificada en la

entrega de un departamento o la atención extemporánea de un reclamo, pese a que a la fecha de interposición de la denuncia ya haya despegado el vuelo, se haya entregado el departamento o se haya atendido el reclamo, respectivamente, ello no subsanará el retraso denunciado y por tanto no implicará la ausencia de interés para obrar. Debe tenerse en cuenta que no se está denunciando el incumplimiento en el transporte aéreo, la falta de entrega del departamento o la falta de respuesta al reclamo, sino la demora conforme al esquema antes señalado. Por tal motivo, es fundamental que la Autoridad Administrativa competente evalúe adecuadamente los términos de la denuncia del consumidor, caso por caso.”

Así, en el presente caso no se podría configurar una subsanación en la conducta, aún cuando el equipaje de la denunciante se hubiera entregado antes de la interposición de la denuncia, por lo que, ello no tendría cabida en la presente denuncia formulada, toda vez que se trata de una demora injustificada en la entrega del equipaje.

3.2. Posición Fundamentada sobre las Resoluciones Emitidas:

En el presente capítulo corresponde brindar mi opinión respecto de los hechos contenidos en el expediente materia del presente Informe.

Al respecto, me encuentro parcialmente de acuerdo con lo resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del Indecopi, por lo siguientes motivos:

1. Con relación al extremo que declara FUNDADA la denuncia por la demora injustificada en la entrega del equipaje de la señora Hermoza durante el servicio de transporte aéreo llevado a cabo el 27 de abril de 2015 en la ruta Miami-New York, me encuentro de acuerdo.

Es preciso indicar que un consumidor espera que al hacer uso del servicio de transporte aéreo se traslade tanto a su persona como a su

equipaje, en este caso, la señora Hermoza esperaba que su equipaje llegue el día 27 de abril de 2015 a la ciudad de New York.

En ese sentido, al evidenciarse que el equipaje no llegó y entregarse el mismo el 02 de junio de 2015, se verifica que hubo una demora en la entrega. Por otro lado, el tema de justificación o no de la demora, correspondía ser acreditado -a través de medios probatorios- por American Airlines; no obstante, al no haber una justificación acreditada para la demora, correspondía que se declare fundado el presente extremo.

Ahora, si bien el equipaje fue encontrado, y el mismo fue recogido por la señora Hermoza el 02 de junio de 2015, ello no implica declarar improcedente la denuncia por subsanación de la conducta, toda vez que no se está configurando la falta de entrega del equipaje sino la demora injustificada, lo cual no podría ser subsanado.

Por lo expuesto anteriormente, se verifica la presunta infracción al artículo 19° del Código.

2. Respecto del extremo que declaro FUNDADA la denuncia por el reembolso de los gastos incurridos por la señora Hermoza en la ciudad de New York, me encuentro en desacuerdo.

Como se evidencia del expediente, American Airlines manifestó que con fecha 15 de junio de 2015 autorizó el reembolso de USD 678.43, por lo que, al día siguiente solicitó a la señora Hermoza los datos de la cuenta para hacer el depósito. En atención a ello, el 13 de julio de 2015 efectuó el reembolso de los gastos incurridos por la señora Hermoza.

Asimismo, American Airlines presentó, en calidad de Anexo G, el comprobante de depósito a la cuenta bancaria de la señora Hermoza.

En ese sentido, teniendo en consideración que el reembolso se efectuó el 13 de julio de 2015, correspondía que la denuncia sea declarada improcedente por subsanación de la conducta antes de la notificación de imputación de cargos como se establece en el artículo 108 del Código:

“Artículo 108.- Infracciones administrativas

(...)

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

(...)

f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.”

Aunado a ello, debe tenerse en consideración que la señora Hermoza no negó dicha situación por lo que debe tenerse en cuenta la figura de la declaración asimilada.

En ese sentido, no correspondía sancionar a American Airlines por presunta infracción al artículo 19° del Código.

3. Con relación al extremo que declaró ARCHIVAR la denuncia respecto del extravío de parte del contenido del equipaje, me encuentro de acuerdo.

Sobre el referido extremo, cabe referir que en todo procedimiento de protección al consumidor corresponde la carga de la prueba a quien afirma los hechos y a quien los contradice alegando nuevos hechos.

Más aún si se tiene en cuenta que de acuerdo al artículo 106 del Código el procedimiento de protección al consumidor constituye un procedimiento sancionador, en la cual se parte del supuesto que el proveedor siendo un sujeto pasivo del procedimiento sancionador corresponde la presunción de licitud a dicho administrativo por lo que se presumirá que su actuación fue conforme al ordenamiento jurídico salvo pruebas suficientes en contrario.

Así en el presente caso si bien la denunciante alega que le entregaron el

equipaje con un contenido menor al que inicialmente se entregó, lo cierto es que la denunciante no acreditó con medios probatorios suficientes la existencia de los supuestos productos faltantes en sus equipajes.

Siendo así, al no acreditarse los hechos alegados por el denunciante no corresponde disponer a imputación de infracción al proveedor por lo que no corresponde sancionar a la American Airlines sobre este extremo.

4. Respecto del extremo que declaró ARCHIVAR la denuncia por la presunta falta de respuesta al reclamo presentado el 20 de mayo de 2015, me encuentro en desacuerdo.

El artículo 24.1 del Código establece la obligación del proveedor a atender los reclamos presentados por sus consumidores. Dicha respuesta debe brindarse en un plazo no mayor a 30 días calendarios.

En ese sentido, la señora Hermoza señaló que con fecha 20 de mayo de 2015 presentó un reclamo a través del Libro de Reclamaciones Virtual de American Airlines. En atención a ello, American Airlines debía acreditar que sí atendió el reclamo dentro del plazo, esto es 20 de junio de 2015.

Al respecto, American Airlines señaló que de la información que obra en el expediente se verifica la respuesta al reclamo de la señora Hermoza, el mismo que se efectuó con fecha 22 de mayo de 2015.

En efecto, se verifica que dentro de los anexos presentados en la denuncia de la señora Hermoza se adjuntó un correo electrónico de fecha 22 de mayo de 2015 enviado por AACustomerRelations@aa.com, con el cual se brindó respuesta al reclamo presentado por la denunciante.

Dado que la respuesta fue adjuntada por la propia denunciante y que la misma se brindó antes de la interposición de la denuncia, correspondía declarar el presente extremo improcedente por falta de interés, conforme se establece en el artículo 108 del Código:

“Artículo 108.- Infracciones administrativas

(...)

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

(...)

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

(...).”

Por lo expuesto, correspondía que se declare improcedente el extremo referido a la atención del reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones Virtual el 20 de mayo de 2015.

5. Con relación al extremo que declara INFUNDADA la denuncia respecto de la entrega de la copia de la hoja de reclamación del reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones Virtual de American Airlines, me encuentro en desacuerdo.

Al respecto, se debe tener en consideración que siguiendo la lógica sobre la atención del reclamo, en el cual el ORPS sí se pronunció, corresponde también pronunciarse sobre el envío del cargo de la hoja de reclamación.

Cabe precisar que el reclamo se presentó en el siguiente link: https://www.aa.com.pe/pubcontent/es_PE/urls/claimBook_PE.jsp, en el cual se verifica la denominación “PE” de Perú; asimismo, el reclamo se dio por hechos ocurridos en un vuelo que fue adquirido a través de una agencia de viajes en la ciudad de Lima.

Así, de acuerdo al Artículo III del Código se determina lo siguiente:

“Artículo III.- Ámbito de aplicación

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

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

3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.”

En ese sentido, sí corresponde aplicar la normativa del Código, por ello, el ORPS debió analizar la presunta infracción de acuerdo a la normativa vigente.

Al respecto, en el artículo 4-B del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, se establece que al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja se debe permitir la impresión de la hoja de reclamación y enviarse la hoja de reclamación de manera automática al correo indicado por el consumidor.

En ese sentido, American Airlines se encontraba obligado a contar con un libro de reclamaciones virtual que remitiera -al concluir la presentación del reclamo o queja- la hoja de reclamación al correo del consumidor.

Por lo cual, queda evidenciado que existía una obligación legal de remitir la copia de la hoja de reclamación, por lo que, de no efectuarse ello, correspondería sancionar al proveedor.

En ese sentido, American Airlines al no haber acreditado que remitió al correo electrónico de la señora Hermoza copia de la hoja de reclamación del reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones Virtual, debió declararse fundado el presente extremo de la denuncia.

IV. CONCLUSIONES

- Me encuentro de acuerdo con la Resolución N° 583-2016/PS1, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 por haber declarado infundado el extremo referido a la sustracción parcial del contenido del equipaje.
- Asimismo, me encuentro de acuerdo con la Resolución N° 583-2016/PS1, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1, por haber declarado fundada el extremo referido a la demora injustificada en la entrega del equipaje de la señora Hermoza.
- Por el contrario, no me encuentro de acuerdo con la Resolución N° 583-2016/PS1, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 por haber declarado fundado el extremo referido al reembolso de los gastos incurridos por la señora Hermoza en New York, toda vez que dicho extremo debió ser declarada improcedente.
- Además, no me encuentro de acuerdo con la Resolución N° 583-2016/PS1, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 por haber declarado infundado el extremo referido a la atención del reclamo presentado el 20 de mayo de 2015, toda vez que dicho extremo debió ser declarado improcedente.
- Finalmente, no me encuentro de acuerdo con la Resolución N° 583-2016/PS1, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 por haber declarado infundado el extremo referido al envío de la hoja de reclamación del reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones Virtual de American Airlines, toda vez que dicho extremo debió ser declarado fundado.

V. BIBLIOGRAFÍA

STUCCHI LÓPEZ RAYGADA, Pierino y José Antonio Bezada Alencastre. (2014). *“Las garantías legales, explícitas e implícitas: derecho a la idoneidad de los consumidores”*. Lima, Perú: BePress

SCHMERLET VAINSTEIN, Daniel. (2004). *“Fue sin querer queriendo”*: Análisis del rol de la protección al consumidor ante la deficiente prestación del servicio de transporte de pasajeros”. Lima Perú: Ius Et Veritas.

Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitida bajo el Expediente N° 005-2012/PSO-INDECOPI-PUN sobre la denuncia presentada por el señor Guido Alberto Zegarra Ojeda en contra de Crediscotia Financiera S.A.

Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, publicado en el 2010.

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, publicado en el 2011.

Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Decreto Supremos N° 006-2014-PCM, publicado en el 2014.

TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, publicado en el 2019.

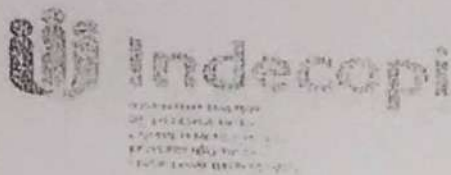
VI. ANEXOS:

- Denuncia de fecha 04 de junio de 2015, presentada por la señora María Inés Hermoza Villagarcía de Rodríguez.
- Admisorio de denuncia, Resolución N° 1 de fecha 09 de noviembre de 2015.
- Contesta de denuncia de fecha 27 de noviembre de 2015, presentada por American Airlines Inc. Sucursal Perú.
- Resolución de primera instancia, Resolución Final N° 538-2016/PS1 de fecha 11 de agosto de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos sumarísimos N° 1.
- Resolución de segunda instancia, Resolución Final N° 107-2017/CC2 de fecha 23 de enero de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

OPS 1

077656

002



Exp. 631-215/15.1

Indecopi

Folio: 34 + Copias: 1

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

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA

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

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

MARIA INÉS HERMOZA VILLAGARCIA DE RODRIGUEZ

DNI ó Número de RUC

07252557

Teléfonos

998976138

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)

CALLE LOS CIPRESES 489 URB. LOS SIRIUS, DISTRITO DE LA MOLINA

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

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL PERU,

Nombres completos y número de DNI del representante legal

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

Av. Canaval y Moreyra Nro. 380 Dpto. 14 Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima

Dirección de correo electrónico

Maria.hermoza@tel.fonica.com

Teléfonos

998976138/ 365-2821

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

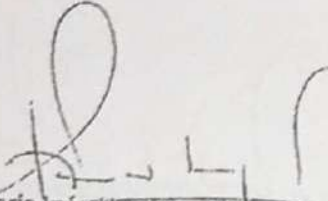
1 La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.

Indecopi
ORGANISMO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
SUMARISOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
04 JUN. 2015
RECIBIDO
Fol: 34 Hora: 11:00

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

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

Lima, 01 de Junio de 2015



Maria Inés Hermoza Villagarcía de Rodríguez
 DMI 07252557

A-L-1

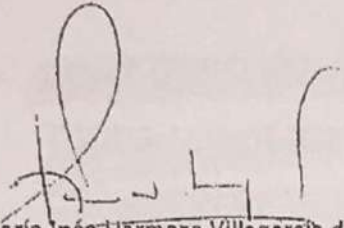
1 El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:

Banco de Crédito	:	193-1161125-0-34
Banco Scotiabank	:	000-0186511
Banco de la Nación	:	000-282545

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

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

Lima, 01 de Junio de 2015



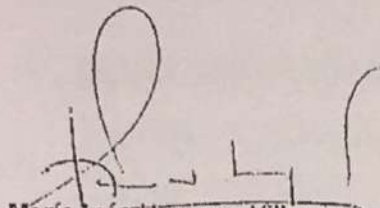
Maria Inés Harmoza Villagarcía de Rodríguez
 DMI 07252557

* El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:
 Banco de Crédito : 193-1161125-0-34
 Banco Scotiabank : 000-0186511
 Banco de la Nación : 000-282545

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

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

Lima, 01 de Junio de 2015



María Inés Harmoza Villagarcía de Rodríguez
DNI 07252557

El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:

Banco de Crédito	:	193-1161125-0-34
Banco Scotiabank	:	000-0186511
Banco de la Nación	:	000-282545

SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS

MODELO A

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

1. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas³ reparadoras⁴?

SÍ NO

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

- DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DEL PASAJE ADQUIRIDO YA QUE NO SE CUMPLIÓ TODOS LOS TÉRMINOS DEL MISMO (\$ 658.40 MAS LOS INTERESES LEGALES QUE CORRESPONDA)

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.

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

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

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

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

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

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

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

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

- DEVOLUCIÓN DE LOS GASTOS INCURRIDOS PARA PODER MANTENERME SIN MI EQUIPAJE, ASCENDENTE A \$ 647.43 MAS LOS INTERESES LEGALES QUE CORRESPONDA.
- DEVOLUCIÓN DEL MONTO DE S/ 76 POR CONEPTO DE ENVIO DE FACTURAS A LA DENUNCIADA PARA QUE SE PROCEDA A SU REMBOLSO.
- COSTO DE TAXI AL AEROPUERTO JFK (NY) POR US\$ 120.00 (IDA Y VUELTA) EL DÍA 30.ABR.2015, DESDE BROOKLYN; YA QUE ME INDICARON QUE FUERA A REVISAR LAS MALETAS PENDIENTES DE ENTREGA EN EL BAGGAGE CLAIM DEL AEROPUERTO JFK, DONDE NO SE UBICÓ MI MALETA.
- COSTO DEL SERVICIO DE TAXI ASENDENTE A S/ 160 SOLES (IDA Y VUELTA DESDE LA MOLINA) AL AEROPUERTO INT. JORGE CHAVEZ (LIMA) EL DÍA 02.JUN.2015 POR REGOJO DE LA MALETA QUE PERDIERON
- REEMBOLSO POR LOS OBJETIVOS QUE HAN PERDIDO DE MI MALETA QUE CORRESPONDEN A :
 - 02 CREMAS HUANCAYNA DE LA MARCA A LA CENA, 02 CHOCOLATES DE MARCA IBERICA CON UN CORAZÓN, 01 CHOCOLATE DE MARCA IBERICA, 01 TURRON DE DOÑA PEPA DE MARCA WONG, 01 CHOCOLATE DEL CUSCO VALORIZADOS EN UN TOTAL DE US\$ 45.00 Y PRINCIPALMENTE MIS LENTES DE SOL MARCA RAYBAN VALORIZADO EN US\$ 180 DÓLARES.

1. SE ME ENVÍE EL CARGO DEL RECLAMO PRESENTADO DE MANERA VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB DE AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL PERU

2. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas complementarias⁵?

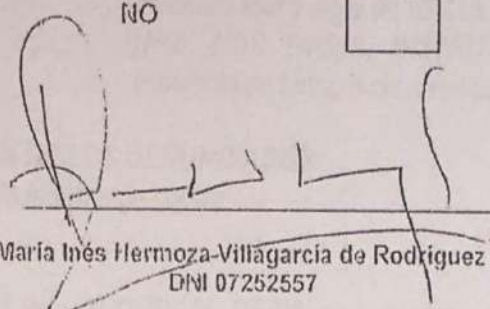
SI NO

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inergibles los artículos que han sido dañados por el uso no apropiado.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
(i) Solicitar a la autoridad competente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios a infractores en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

Si su respuesta fue Si ¿qué medidas correctivas solicita?

3. ¿Desea usted solicitar costas y costos⁶?

SÍ NO


María Inés Hermoza-Villagarcía de Rodríguez
DNI 07252557

⁶ Costas.- El pago efectuado por concepto de presentar la denuncia y demás gastos realizados en el procedimiento, tales como pericias e inspecciones.
Costos.- Pago de los honorarios profesionales del abogado.
En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 110°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

Maria Ines Hermoza
Expediente:
Escrito N° 01
INTERPONE DENUNCIA

SEÑOR JEFE DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS de turno DEL INDECOPI LIMA (SEDE CENTRAL):

MARÍA INÉS HERMOZA VILLAGARCÍA DE RODRÍGUEZ, identificada con DNI 07252557, con domicilio real y legal en CALLE LOS CIPRESES 489 URB. LOS SIRIUS, DISTRITO DE LA MOLINA, Provincia de Lima, a Ud. atentamente digo:

I. NOMBRE Y DIRECCIÓN DE LOS DENUNCIADOS:

La presente denuncia la interpongo contra:

AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL PERU, en la persona de su gerente general y/o su representante legal, con domicilio real Av. Canaval y Moreyra Nro. 380 Dpto 14 Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lirna, lugar donde se le notificará con la presente denuncia.

II. PETITORIO:

Por ser mi legitimo interés, INTERPONGO DENUNCIA contra AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL PERU, por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; en base a los siguientes fundamentos:

III. FUNDAMENTOS DE LA DENUNCIA.

3.1. En fecha 20 de abril adquirí 02 pasajes en la Agencia de viajes LRS Tours SAC en la ciudad de Lima, para realizar un viaje de Miami – New york-Miami, en la aerolínea American Airlines, los pasajes fueron emitidos a nombre de María Inés Hermoza Villagarcia y mi señora madre Rosa Lilia Villagarcía de Hermoza, tal y como lo acredito con el Documento de Cobranza que se me emitió y que adjunto en copia al presente escrito.

En este punto debemos precisar la competencia del INDECOPI para conocer esta relación de consumo de acuerdo a lo establecido por el numeral 2 del Artículo III del Título Preliminar de la Ley N° 29571 que a la letra dice:

Artículo III.- Ámbito de aplicación

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

3.2. El viaje se realizó con la aerolínea American Airlines el 27 de abril de 2015, en el vuelo Miami (intl Airport) – New York (John F Kennedy intl) en el horario de 9:50 am a las 13:00 pm con el código de reserva VSDXVL y código de reserva de LRS Tours 4REQQC tal y como puede visualizarse del boarding pass que adjunto.

3.3. Es el caso, que en circunstancias que me dirigía con mi madre a tratar de ingresar al Gate del avión, el personal de American Airlines nos indicó que el avión estaba muy lleno y que dejemos mi señora madre y yo nuestros equipajes de mano (carry on) para ser enviadas a carga del avión, entregándome el Ticket N° 417386 por mi maleta, el cual como era previsible esperaba se me entregue al llegar a mi destino.

3.4. Ahora bien, es el caso que cuando arrivé al aeropuerto de New York (JFK), fui al terminal 8 (designado para la entrega de equipajes del vuelo que acaba de abordar) a buscar mi maleta, la misma que nunca llegó al citado terminal. (Configurándose aquí una infracción al deber de idoneidad)

3.5. Y es que Conforme ha sido señalado en reiteradas oportunidades por la Comisión y la Sala, un consumidor razonable, como es mi caso, al contratar un servicio de transporte aéreo tiene la expectativa que su equipaje sea trasladado conjuntamente con él de manera segura a su destino y que éste le sea entregado después de concluido el viaje y en las mismas condiciones en que fue embarcado. Por ello las empresas dedicadas a esta actividad económica deberán adoptar las precauciones necesarias para que tanto la carga como el equipaje que trasladan no sufran deterioros o sean extraviadas durante el viaje.

En tal sentido, la Comisión estima que un servicio como el ofrecido en este caso, no será idóneo si la empresa denunciada no entrega el equipaje al consumidor en su lugar de destino una vez concluido el viaje

3.6. Ante mi preocupación y malestar el personal de la empresa me derivó al área de reclamos de maletas de American Airlines (Baggage Claim), donde me entregaron el Recibo de Irregularidad de Propiedad con el archivo de referencia N° TKDNJC y me indicaron que para mis gastos necesarios utilice por ese día US 150 dólares os mismos que se me iban a reembolsar, indicándome que podía llamar a preguntar por mi maleta al número telefónico 1-800-535-5225. Llame en horas de la tarde y noche ha dicho número y me indicaron contradictoriamente que sólo podía utilizar US100.00 y no los US 150 aprobados en el aeropuerto y que la maleta todavía no aparecía.(ver recibo de irregularidad de propiedad que se adjunta como anexo).

3.7. Es en este punto mi preocupación y alteración llega al límite pues me sorprendió de sobre manera la falta de transparencia y la diferente información que se me brinda por parte del personal de esta empresa, ya que en aeropuerto y como se puede comprobar en los documentos adjuntos aprueban US 150 dólares para mis gastos diarios mientras no se ubique mi equipaje, no obstante por teléfono me brindan una información contraria. (Ver documento con la dirección de american airlines)

3.8. La diferente información brindada referida en el párrafo anterior me causó miedo de utilizar el dinero supuestamente autorizado, ya que surgía la duda que American Airlines no cumpla con el reintegro de los gastos en que pueda incurrir. Por lo que el primer día compre ropa interior, sandalias para salir del baño, desodorante y pasta dental, gastando en parte el dinero "supuestamente" aprobado y con la esperanza que al día siguiente la denunciada ubique mi maleta extraviada y me la entregue para no verme perjudicada en un trámite de reembolso. (Configurándose en este extremo una infracción al deber de información)

- 3.9. Al día siguiente, perdí mi maleta llamando American Airlines y así todas mis mañanas por varios días reclamando por mi maleta y pidiendo autorización para comprar más artículos como vestimenta, maquillaje, ropa interior, una maleta y artículos de necesidad inmediata, buscando productos de bajo costo, ya que me indicaron que tenían que ser productos económicos. Así mismo perdí una mañana yendo al Aeropuerto JFK para buscar mi maleta en Baggage Claim de American Airlines, lamentablemente el resultado fue infructuoso.
- 3.10. Finalmente puedo concluir que mi viaje realmente se arruinó y mi tiempo se distrajo en la búsqueda de mi maleta y en comprar los artículos necesarios de vestimenta no planificados, perdiendo mi tiempo en ello y endeudarme con mi tarjeta de crédito, en vez de utilizar mi valioso tiempo y mi periodo de vacaciones anual en visitar los lugares turísticos planificados y disfrutar mis vacaciones del trabajo.
- 3.11. En las conversaciones diarias con American Airlines, les dije que tenía temor en endeudarme con mi tarjeta de crédito, pero el personal de American Airlines vía telefónica me aseguraron que en un tiempo aproximado de 3 a 4 semanas de recibidas mis facturas, estas serían reembolsadas y dichos gastos son independientes al costo de reembolso por mi maleta extraviada. En este punto es muy importante recalcar que para mí es muy importante que la denunciada proceda al reembolso en el periodo indicado (3 a 4 semanas de recibidas las facturas), tal cual se comprometieron, ya que tengo una deuda en el Banco que debo cumplir, y evitar intereses, gastos y moras.
- 3.12. El 08 de mayo remité un correo a PPQ1600@aa.com de American Airlines detallando todos los bienes perdidos y llenando el formulario "Property Questionnaire a fin que hagan la búsqueda de mi maleta. American Airlines, me informó que recién el 14 de MAY.2015 han recibido el citado formulario y desde esa fecha contabilizarán la búsqueda de mi maleta que sería de 8 a 10 semanas. (adjunto mail y formulario con sus anexos). Quiere decir que desde el 27-04-2015 a esta fecha no se había registrado el incidente de pérdida de mi equipaje.
- 3.13. Así mismo el 08.MAY.2015 remití a American Airlines con dirección PO BOX 619613 – MD 1322 Dallas/ Ft. Worth, TX 75261-9613 todas las facturas en original de los gastos realizados en el periodo que me encontraba en New York y para resarcir mis necesidades básica que corresponden a US 647.43 dólares (adjunto copias de las facturas, así como del comprobante de envío de las mismas.) y que de acuerdo a lo informado por Serpost el documento fue recibido por el Sr. Raimo de American Airlines el 19.MAY.2015.
- 3.14. En fecha 20.MAY.2015 llame una vez más a American Airlines para preguntar por el estado del proceso de reembolso de los US 647.43 dólares por los gastos realizados en el período que estuve en New York, contestándome la Srta Evelin HEI de Baggage Claim que Me devolverán el dinero gastado y sustentado con facturas dentro de 8 a 10 semanas de recibida las facturas y si es que encuentran la maleta, descontarán dicho monto del costo total de la maleta perdida.
- 3.15. Así mismo, la citada señorita Evelin HEI de American Airlines, me indica que todavía no reciben el sobre con mis facturas (porque no figuran en su sistema) y en el caso que las hubiesen recibido en alguna oficina de la empresa, recién después de 3 a

4 semanas de recibida figurarán en el sistema como recepcionadas, que están muy cargados de trabajo y es el tiempo de demora en recepcionar facturas. Es decir para cualquier reembolso debo esperar de 8 a 10 10 semanas y no las 3 a 4 semanas inicialmente informadas. (Configurándose en este extremo una infracción al deber de información y de idoneidad)

- 3.16. Por otro lado debo comentar que en ese mismo 20.MAY.2015 y en mi desesperación me indicaron que debía realizar mi reclamo por la página web de American Airlines, es así que ingresé al Link de la referida empresa

https://www.aa.com.pe/pubcontent/es_PE/urls/claimBook_PE.jsp

Realizando de llenado de mi reclamo de manera virtual, sin embargo es el caso que no recibí un número de reclamo ni se me envió el cargo del mismo a mi correo. Esto generaría una infracción más, ya que como tengo entendido de acuerdo la normatividad referida al libro de reclamaciones cuando un consumidor realice un reclamo de manera virtual, es obligación de la empresa remitir el cargo del mismo al correo del mismo consignado en la hoja de reclamación, no obstante esto no sucedió. sólo una carta donde se comprometen a enviarme en 4 semanas un bono de descuento para mi próximo viaje. (adjunto carta de American Airlines)

- 3.17. Por lo cual me parece que al estado de los hechos puedo indicar que el Servicio de American Airlines, constituye un servicio NO IDÓNEO, "no" transparente, engañoso, y lento a su favor, pretendiendo estafar a sus pasajeros, pretendiendo dilatar el reconocimiento de los daños causados y no pagar oportunamente o simplemente no pagar nada, el dinero que inicialmente se comprometieron para cubrir el estado de emergencia por la negligencia de la pérdida de mi única maleta.

- 3.18. Por otra parte, me indican que buscarán mi maleta en un período de 8 a 10 semanas desde la fecha en que les mande un mail detallando los bienes perdidos que según American Airlines fue el 14.MAY.2015 y no contabilizan desde el primer día que alerte la pérdida de mi maleta que fue el 27.ABR.2015 y detalle por teléfono los bienes perdidos. Finalmente, te informan que los reclamos se hacen por la web, no entregando al menos un número de reclamo para hacer seguimiento al mismo.

- 3.19. El día 02.JUN.2015 me llamaron a de American Airlines para que recoja la maleta del Aeropuerto, inmediatamente me apersoné y revise los bienes que contenían en ella. Encontrando que faltaban: 02 Cremas Huancayna de la Marca Alcaena, 02 Chocolates de marca IBERICA con un Corazón, 01 chocolate de marca IBERICA, un turrón de Doña Pepa de marca WONG, 01 Chocolate del Cusco valorizados en un total de US\$ 45.00 y principalmente mis lentes de Sol marca Rayban valorizado en US\$ 180 dólares.

En consecuencia, teniendo en consideración cada uno de los puntos manifestados en el presente escrito, SOLICITO a la autoridad administrativa se sirva a admitir a trámite la presente denuncia para luego declararla FUNDADA en todos sus extremos; ya que, está acreditado que LAS DENUNCIADAS han infringido el deber de idoneidad en el servicio, deber de información y remito correo con el cargo e reclamo presentado de manera virtual en la web page de la denunciada entre otros; por lo que, se debe dictar las

medidas correctivas del caso, el pago de las costas y costos del procedimiento y la sanción respectiva por cada una de las infracciones cometidas.

011

IV. FUNDAMENTOS JURIDICOS

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. III del Título Preliminar (numeral 2) que establece el ámbito de aplicación de las normas del código.

Art. 18º: deber de idoneidad en el sentido de tener la información correcta y adecuada

Art. 19º: Es deber de la empresa responder por la idoneidad del servicio, y esto se ha incumplido al no poder contar con una habitación con sucia

DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM

Que establece la obligación de los proveedores de remitir copia del reclamo presentado por un consumidor via electrónica, cuando este reclamo se realiza vía virtual

V. MEDIOS PROBATORIOS:

- 5.A. Copia de Comprobante de pago (Documento de cobranza) de los pasajes adquiridos en la empresa L.R.S. TOURS S.A.C. con lo que pruebo mi relación de consumo con las denunciadas
- 5.B. Copia de tarjeta de embarque y ticket de equipaje, Con el que pruebo mi presencia en el vuelo y la entrega de mi equipaje que hasta la fecha no ha sido devuelto.
- 5.C. Copia de recibo de irregularidad de propiedad de fecha 27.04.3015, con el que acredito que inmediatamente después que no se me entregó mi equipaje, puse de conocimiento a la empresa (se evidencia la infracción) y ésta se comprometió no solo a la búsqueda de la misma, sino que precisó un gasto diario de compensación mientras se ubicaba mi equipaje de \$ 150.00
- 5.D. Copia de mail a aa baggage record locator y el property questionnaire, con el que acredito la puesta de conocimiento formal de los gastos incurridos por la pérdida de mi maleta y los costos de mi equipaje contenido en la misma.
- 5.E. Copia de comprobantes de pago de gastos incurridos en mi estadía, con lo que acredito los montos asumidos por no contar con mi equipaje e indicados por la empresa iban a ser reembolsados.
- 5.F. Copia de comprobante de mensajería de serpost, con lo que evidencio haber cumplido con enviar los comprobantes de pago de los gastos incurridos por la pérdida de mi equipaje para que se proceda al reembolso.

VI. ANEXOS:

- 6.A. Copia de DNI del denunciante
- 6.B. Copia de Comprobante de pago (Documento de cobranza) de los pasajes adquiridos en la empresa L.R.S. TOURS S.A.C.
- 6.C. Copia de tarjeta de embarque y ticket de equipaje,
- 6.D. Copia de recibo de irregularidad de propiedad de fecha 27.04.3015

- 6.E. Copia de mail a aa baggage record locator y copia del formulario " Property Questionnaire".
- 6.F. Copia de comprobantes de pago de gastos incurridos en mi estadía, Copia de comprobante de mensajería de serpost.
- 6.G. Tasa por derecho de trámite.
- 6.H. Copia de Carta de American

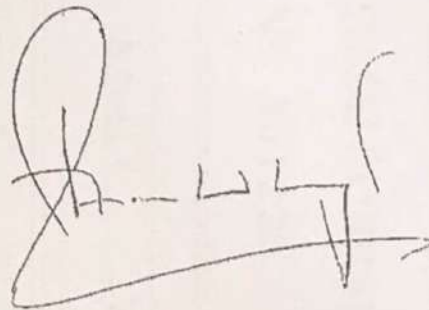
POR TANTO:

Solicitamos al Secretario Técnico, tener presente lo expuesto en la presente denuncia y, en su oportunidad, declararla **FUNDADA** en todos sus extremos, sancionando a las denunciadas, ordenándose las medidas correctivas y castigándolas al pago de costas y costos del procedimiento.

OTROSI DIGO: **DELEGO** facultades generales de representación, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 74° y 75° del Código Procesal Civil y, de aplicación supletoria al procedimiento administrativo, a mi Abogado: Juan José Rodríguez Pajares, identificado con DNI N° 07704598; quien podrá solicitar la revisión del expediente, recabar copias simples y/o certificadas del expediente, desglose de anexos y realizar toda gestión que contribuya a la tramitación del presente procedimiento seguido ante Indecopi.

SEGUNDO OTROSI DIGO: Para efectos del seguimiento del presente proceso, obtención de copias y demás actos necesarios que de éste se deriven, **DESIGNO** a los señores Juan José Rodríguez Hermoza quien podrá realizar dicha función en forma individual.

Lima, 01 de Junio de 2015



Juan José Rodríguez Pajares
ABOGADO
Reg. CAL 17628

015

ERS TOURS S.A.C.

DOM. FISCAL: JR. PABLO BERMUDEZ N° 254 INT. E - URB. FUNDO OYAQUE

JESUS MARIA - LIMA

SUCURSAL: AV. CHACHI DIBOS N° 1201 INT. 3 - CHORRILLOS - LIMA

Tel: 251-1605 Telefax: 251-1597 Nextel: (99) 811*4744 Col: 99975-1292
252-4041 495-2580 (99) 810*8131

E-mail: tessyinterline@yahoo.es



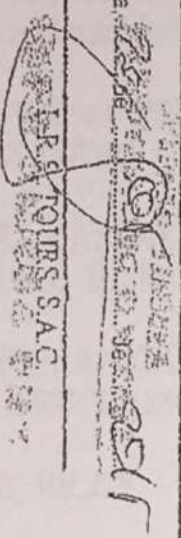
R.U.C. 2025417980
DOCUMENTO DE COBRANZA
0005 - N° 001223

Señor(es): MARIA JUAN MARINOZA
R.U.C.: Doc. Ident. 99252557 Lima, 20 de ABRIL de 2005
Direccion:

CANT.	DESCRIPCION	PRECIO UNIT.	IMPORTE
	Por venta de American Airlines por la compra de 02 tickets Aereos Miami / New York / Miami. Señal de \$ 500.00 y \$ 12.00 de impuestos.		

ADJUNTAR COPIA DE LOS BOLETOS UTILIZADOS PARA RESPALDAR CREDITO FISCAL

Lima



SUB-TOTAL \$ 560.00
I.G.V. \$ 42.00

TOTAL \$ 602.00

016

Hermoza - Villagarcía , Maria Inés

De: Vicky Garcia LRS TOURS [vicky-lrsinterline@hotmail.com]
Enviado el: martes, 19 de mayo de 2015 05:46 p.m.
Para: Hermoza - Villagarcía , Maria Inés
Asunto: RE: HERMOZA/MARIA INES 27APR2015 MIA JFK

Estimada Mariines

Buenas tardes, la tarifa dada para ustedes fue de USD 355.00 de los cuales estarán apareciendo los siguientes cargos:

American Airlines USD 329.20 x 2 USD 658.00
Mo/To LRS TOURS USD 25.10 x 2 USD 50.20

ESTE ES EL CARGO, PROBABLEMENTE EL TIPO DE CAMBIO QUE HAN USADO QUE SALE EL MONTO S/. 165.85 AQUI EL CAMBIO 3.30

SI TE HUBIERAN CARGADO ESTO ES CORRECTO Y SI ES MAS, AHI SI DEBERIAN HACER EL RECLAMO CORRESPONDIENTE

SALUDOS, VICKY

From: vicky-lrsinterline@hotmail.com
To: maria.hermoza@telefonica.com
Subject: HERMOZA/MARIA INES 27APR2015 MIA JFK
Date: Mon, 20 Apr 2015 17:17:19 +0000

TARIFA USD 355

HERMOZA TOURS S.A.C
RIBERA (CLUB REGATAS LIMA)
CHORRILLOS
LIMA
PERU
TELEFONO: 251-1605
FAX: 251-1597

CODIGO DE RES.: 4REQQC
FECHA: 20 ABRIL 2015
HERMOZA/MARIA INES
VILLAGARCIA/ROSA

VUELO AA 1510 - AMERICAN AIRLINES LUN 27 ABRIL 2015
SALIDA: MIAMI, FL (MIAMI INTL) 27 ABR 09:50
LLEGADA: NEW YORK, NY (JOHN F KENNEDY INTL), TERMINAL 8 27 ABR 13:00
LOCALIZADOR AEROLINEA: AA/VSDXVL
RESERVA CONFIRMADA, ECONOMICA (S) DURACION: 03:10

SIN PARADAS EQUIPAJE PERMITIDO: OPC
COMIDA: COMIDA DE PAGO
MIAMI, FL A NEW YORK, NY
OPERADO POR: AMERICAN AIRLINES, AA
EQUIPO: AIRBUS INDUSTRIE A321 SHARKLETS

017

VUELO AA 1205 - AMERICAN AIRLINES LUN 04 MAYO 2015

SALIDA: NEWARK, NJ (NEWARK LIBERTY INTL), TERMINAL A 04 MAY 05:50
LLEGADA: MIAMI, FL (MIAMI INTL) 04 MAY 08:52
LOCALIZADOR AEROLINEA: AA/VSDXVL
RESERVA CONFIRMADA, ECONOMICA (Q) DURACION: 03:02

EQUIPAJE PERMITIDO: 0PC
COMIDA: COMIDA DE PAGO
SIN PARADAS NEWARK, NJ A MIAMI, FL
OPERADO POR: AMERICAN AIRLINES, AA
EQUIPO: BOEING 737-800

EL CALCULO MEDIO DE EMISIONES DE CO2 DURANTE EL VUELO ES 347.28 KG/PERSONA
FUENTE: ICAO CALCULADORA DE EMISIONES DE CARBONO
<http://www.icao.int/environmental-protection/CarbonOffset/Pages/default.aspx>

<HTTPS://BAGS.AMADEUS.COM?R=4REQQC&N=HERMOZA>
<HTTPS://BAGS.AMADEUS.COM?R=4REQQC&N=VILLAGARCIA>

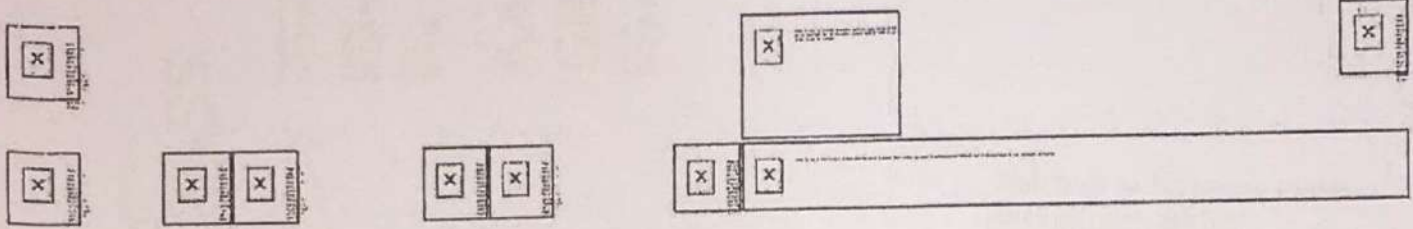
INFORMACION GENERAL

TARIFA USD 355
SE GARANTIZA LA TARIFA CON LA COMPRA DEL BOLETO
PARA VER SU ITINERARIO INGRESE A <WWW.CHECKMYTRIP.COM>
SIRVASE RECONFIRMAR 72 HORAS ANTES DE SU VIAJE

VERIFIQUE SU VIAJE ONLINE
<https://www.checkmytrip.com/CMTServlet?R=4REQQC&L=US&N=HERMOZA>
<https://www.checkmytrip.com/CMTServlet?R=4REQQC&L=US&N=VILLAGARCIA>

Hermoza - Villagarcía , Maria Inés

De: americanairlines@aa.com
 Enviado el: lunes, 20 de abril de 2015 10:13 p.m.
 Para: Hermoza - Villagarcía , Maria Inés
 Asunto: R. VILLAGARCIA 04/27/15 Itinerary



AA Código de Reservación: VSDXVI
 Estado: Boleto Emitido - abr 20, 2015

Su Itinerario

Carrier	Flight Number	Departing		Arriving		Booking Code	Meals
		City	Date & Time	City	Time		
AMERICAN AIRLINES	1510	MIA Miami	abr 27, 2015 09:50 AM	JFK New York	abr 27, 2015 01:00 PM	S	Comida disponible para la compra
AMERICAN AIRLINES	1205	EWR Newark	may 04, 2015 05:50 AM	MIA Miami	may 04, 2015 08:52 AM	Q	Comida disponible para la compra

Traveler Information

Passenger	Cabin Class	Seat Assignment
ROSA VILLAGARCIA	Económica	17E
MARIA INES HERMOZA	Económica	17B
ROSA VILLAGARCIA	Económica	27B
MARIA INES HERMOZA	Económica	27E

(null) .

Traveling passengers may check in and obtain boarding passes for U.S. domestic electronic tickets within 24 hours of the flight time online at AA.com by using www.aa.com/checkin or at a Self-Service Check-In machine at the airport. Check-in options may be found at www.aa.com/options. For information regarding American Airlines checked baggage policies, please visit www.aa.com/baggageinfo.

Travelers must present a government-issue photo ID with either a boarding pass or a priority verification card at the security screening checkpoint

Please remember flight details are subject to change. In order to check a flight's status, gate, or departure and arrival time, go to www.aa.com and enter the flight information in the Gates and Times search area. In order to receive automatic notifications of flight changes, click on the Flight Status Notifications section on the www.aa.com homepage and enter the required flight and contact information.

[Privacy Policy](#)

American
TSA PRECHK



BOARDING PASS
DOORS CLOSE 10 MINUTES PRIOR TO DEPARTURE

PASSENGER NAME
HERMOZA/MARIA INES

PRECEDENT FLYER #
LA#5576

RECEIVED
EXPIRES
VSDXVL

FROM:
MIAMI

FROM:
MIAMI

TO:
NEW YORK KENNEDY

TO:
NEW YORK KENNEDY

GROUP 3

SLAT
17B

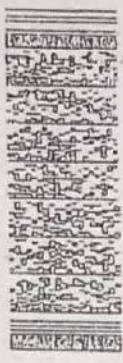
SLAT
AA1510 17B

GATE
D33

BOARDING TIME
920A

GROUP 3

0016532199139

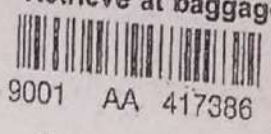


DATE
27APR

CLASS
S

FARE BASIS
95UA

Retrieve at baggage claim



Seat No:

9001 AA 417386

American Airlines

Final Destination _____

019

02B

AMERICAN AIRLINES INC.

RECIBO DE IRREGULARIDAD DE PROPIEDAD

ARCHIVO DE REFERENCIA

TKDN3L

NUMEROS DE EQUIPAJE : JFK AA

417386

VILLAGARCIA/ROSA

517 72 ST
BAYRIDGE.NY 02000

718-208-2758

LE ROGAMOS QUE NOS DISCULPE POR LAS INCONVENIENCIAS.
HAREMOS TODO LO QUE PODAMOS PARA DEVOLVER SU EQUIPAJE
LO ANTES POSIBLE.

EN LA MAYORIA DE LOS CASOS, EL EQUIPAJE EXTRAVIADO SE ENCUENTRA
EN NUESTRO PRONIMO VUELO DESDE LA CIUDAD DE SALIDA O
DESDE EL PUNTO DE CONEXION. EN EL RARO CASO DE QUE ESTO
NO SEA ASI, NUESTRO PERSONAL DEL AEROPUERTO LOCAL HANVA
TODO LO POSIBLE POR UNA RAPIDA RECUPERACION.

USTED PUEDE VERIFICAR SU RECLAMACION EN LA SIGUIENTE
PAGINA DE INTERNET: AA.COM/BAGSTATUS USANDO EL
LOCALIZADOR Y EL NOMBRE QUE APARECEN EN LA PARTE
SUPERIOR DE ESTE RECIBO.

SI USTED DESEA LLAMARNOS, NUESTRO NUMERO DE TELEFONO ES
1-800-535-5225. *EX 312*

Office 4/14/15
AMERICAN AIRLINES INC.

FECHA/HORA/AGENTE : 27APR/14:27/K2B

JFK.JFK7K2B 1327 27-APR-2015 52856C

Keeping our customers and their bags traveling together is a priority. In the event you and your baggage arrive at different times, we invite you to purchase authorized items necessary for immediate use. To obtain reimbursement of reasonable interim expenses, please submit the following information to the address below within 30 days of authorization.

Name _____

Address _____

Phone# _____

File Locator (6 letters) _____

Ticket receipt

Baggage Claim Check(s)

Original, dated, itemized, verifiable receipts documenting the authorized expenditures

Do not use staples or highlighters when submitting your receipts

AMERICAN AIRLINES
Expense Reimbursement
P.O. Box 619613
DFW Airport, TX 75261-9613

VENIENCIAS:
HAREMOS TODO LO QUE FUERIMOS CAPACES PARA SU PROPIEDAD
LO ANTES POSIBLE.

EN LA MAYORIA DE LOS CASOS, EL EQUIPAJE EXTRAVIADO LLEGA EN NUESTRO PRÓXIMO VUELO DESDE LA CIUDAD DE ORLANDO O DESDE EL PUNTO DE CONEXIÓN EN EL PAÍS DONDE DE QUE RETO NO SEA ASI. NUESTRO PERSONAL DEL AEROPUERTO LOCAL PUEDE TODO LO POSIBLE POR UNA RAPIDA RECUPERACION.

USTED PUEDE VERIFICAR SU RECLAMACION EN LA SIGUIENTE PAGINA DE INTERNET: AA.COM/BAGSSTATUS USANDO EL LOCALIZADOR Y EL NUMERO QUE APARECE EN LA PARTE SUPERIOR DE ESTE RELIBRO.

SI USTED DESEA LLAMARNOS, NUESTRO NUMERO DE TELEFONO ES 1-800-535-5225. EX 3/12

OTYRE LITLES
AMERICAN AIRLINES INC.

FECHA/HORA/AGENTE: 27APR/14:27/KZB

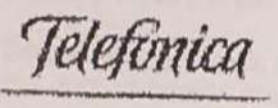
JFK.JFK7KZB 1327 27-APR-2015 628566

AMERICAN AIRLINES INC.
DATE/TIME/AGENT: 27APR/14:27/KZB

Hermoza - Villagarcía , Maria Inés

De: Cruz - Saldaña , Gregorio
Enviado el: miércoles, 20 de mayo de 2015 03:11 p.m.
Para: Hermoza - Villagarcía , Maria Inés
Asunto: RV:
Datos adjuntos: aa baggage record locator tkdnjc_2015_05_08_13_14_54_539.pdf

Saludos.



20 años, creciendo juntos.

Gregorio Cruz Saldaña | Técnico I
Jefatura de Gestión de Permisos y contingencias de Operación | Gerencia Infraestructura
Dirección Ingeniería Acceso y Transporte | Telefonía del Perú S.A.A.
Av. San Felipe # 1130-3A - Surquillo - Lima - Perú
Gregorio.cruz@telefonica.com | Tel. 2102473 | Cel. 975149183 | Rpm*420170

De: Cruz - Saldaña , Gregorio
Enviado el: viernes, 08 de mayo de 2015 01:34 p.m.
Para: 'PPQ1600@aa.com'; Hermoza - Villagarcía , Maria Inés
Asunto:

Estimados Señores

Remito el formulario "Property Questionnaire" a fin que hagan una búsqueda exhaustiva de mi maleta, lo detallado es lo que me acuerdo hasta la fecha y espero pronta noticias.

Por favor cualquier comunicación hacerla al mail maria.hermoza@telefonica.com
Mi celular de Peru - lima 998976138/ casa 3652821/trabajo 2102470

Me gustaría que me comuniquen las acciones que vienen haciendo para encontrar la maleta, que me la retuvieron antes de ingresar al avión en Miami (GATE), señalando el cuonter que el avión iba full, y así retuvieron a varios personas. El Counter del Gate la puso a un costado y no vi que la mandará al avión.

Como distintivo de mi maleta es un Carry on, con llantas medias transparentes, la maleta es de color negro plumizo y tiene un pedazo de plástico de un tarjetero colgando, este tarjetero es de color transparente.

Un Cordial Saludo

María Inés Hermoza Villagarcía
DNI 0725252557
Vivo en Lima Calle los Cipreces 489 Urb Sirius la Molina , Lima 12 - Perú

10/27/15

023

American Airlines

Dear American Airlines Customer,

We would like to apologize for the inconvenience the delay of your baggage has caused you. The following pages will assist us in locating your property and our tracing is dependent on the completion of this form.

Once the form has been returned to us, we will intensify our tracing efforts with the goal of locating and returning your property. That is why it is important that the itemization of the contents in the delayed baggage is very specific with a complete description of each item in the bag. For example, tell us the brand names, colors, sizes and material for each and every item in the delayed baggage. If it is necessary to attach a separate page with the information we require, please provide it to us. If more than one bag is delayed, make sure to list specific contents for each bag that is delayed.

Before getting started, keep in mind that you complete all areas of this form and return it to us no later than 30 days from the date of travel. Also, be sure to include ticket receipts, baggage claim checks, receipts for excess value claimed or excess baggage charges paid, receipts for all items valued over \$150.00 and clear and legible copies of government issued photo identification for each passenger making a claim. Examples of acceptable identification include: state issued driver's license, Federal or State issued Identification Cards and government issued Passports. Failure to return this completed form to us within the timeframe we allow will result in the denial of your claim.

- Check list:**
- Airline ticket receipts
 - Baggage claim checks
 - Receipt(s) for excess value claimed
 - Receipt(s) for excess baggage charges paid
 - Receipt(s) for all items valued over \$150.00
 - Clear and legible government issued photo identification for each passenger making a claim
 - Tell us about previous baggage claims with AA or any other airline

Once you have completed the form, please return it to us by mail or fax:

American Airlines, Inc.
 Central Baggage Service
 PO Box 619613 - MD 1322
 Dallas/Ft. Worth, TX 75261-9613
 Fax: 972-425-0714
 Email: PPQ1600@aa.com

Finally, we realize that this experience has been frustrating for you and it is our goal to resolve this as promptly as possible. Please make a copy of this completed form for your records and return it to us within 30 days from the date of travel.

Thank you for your cooperation,

Your American Airlines Central Baggage Service Team

Alfredo HAI

(817) 425-3778

Web account / info demand 14 MAY 2015

- condition of carrier
 - baggage destination

Evelyn HEI

024

American Airlines



Property Questionnaire

Record Locator: TKDNJC

AAdvantage No. _____

We're focused on resolving your claim quickly. Please complete this form and return it to us within 30 days from the date of travel. To get started, we'll need the following: ticket receipt(s), baggage claim check(s), receipt for excess value claimed or excess baggage charges paid, copy of government issued photo identification for each claimant, and receipts for items valued over \$150.00. The more information you can provide, the better we can help you.

Mr. <input type="checkbox"/> First Mrs. <input checked="" type="checkbox"/> Middle Ms. <input type="checkbox"/> Last Name	Phone Number: 998 976138
Maria Ines Hermosa	Home: 365 2821 Business: 210-2470
Permanent Mailing Number 489 Street Los Cipreses	Temporary Mailing Number Street
Apt. urb los Sirius - La Molina	Address
City Lima - 12 State Peru	City Zip Code State
Country Postal Code Peru - Lima 12	Country Postal Code
Employed by: Abogado	E-mail: maria.hermosa@Telefonica.com Cell Phone

Your Complete Flight Itinerary

From	To	Airline	Flight Number	Travel Date
Miami	New York	American Airlines	1510	27 April
New York	Miami	American Airlines	1205	04 May
Miami	Lima	LAN	2015	07 May

In the past 3 years, have you, or any member of your household, had a previous baggage claim with AA or any other airline? Yes No

If yes, list each airline, claimant name and dates (attach an additional page if necessary)

Airline(s) _____ Name(s) _____
Date(s) _____

Information gathered on this form may be shared with other airlines, local, state and federal law enforcement agencies or private insurers.

No. of ticketed passengers traveling: VSDXVL	Number of passengers claiming missing baggage: 1	Purpose of trip? VACATIONS	Length of stay? 7 days
Were you charged for excess baggage? Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Did you declare and pay for excess value? Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Value declared: \$ _____	
Have you received your baggage and are you missing contents only? Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> If yes, how many bags are missing contents?			
Was airline notified of loss immediately? Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> If yes, at what office? Airport JFK / NY By Telephone <input type="checkbox"/> In person <input checked="" type="checkbox"/>			
If airline was not notified within 4 hours, state the reason for delay.			
Where and when did you last see your baggage? before enter a airplane. it was carry on and American took.			
Has this loss been reported to another airline? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> If yes, please provide name of airline and city where reported.			

Certification and Understanding

APPLICABLE IN USA ONLY. It is expressly understood and agreed by the claimant that the furnishing of this form and any assistance given by employees of American Airlines, Inc., are acts of courtesy and shall not constitute a waiver of any rights or an admission of liability by or on the part of American Airlines, Inc., its employees or agents. Any other information and/or documents relating to this statement which are required by American Airlines, Inc., will be furnished by claimant upon request and shall be considered part of this statement.

The United States Post Office has investigative jurisdiction under federal laws relating to sending false or fraudulent claims through the United States mail and any such claims received by American Airlines, Inc., are reported to the United States Postal Authorities. Loss of baggage in interstate shipment or of articles from such baggage come within the purview of federal statutes relating to thefts from interstate shipment and, are therefore, subject to investigation by the Federal Bureau of Investigation.

Reply to:
Central Baggage Service
PO Box 619613 - MD 1322
Dallas/Ft. Worth, TX 75261-9613

American Airlines, Inc.
Toll Free: 1-800-866-4010
Local: 972-425-5240
Fax: 972-425-0714

025

BAGGAGE AND CONTENT DESCRIPTION

NOTE: When more than one piece of baggage is lost, complete a separate baggage and content list for each missing bag.

Baggage routing: Miami - New York Flight number(s) on claim check: 1510 Airport checked from: Miami Int Airport Airport checked to: JFK New York

Baggage tag number(s): 417386 Passenger ticket number(s): VSD XVL

Number of bags checked: 01 Number of bags received: 0 Baggage checked at: Curbside Ticket Counter Gate Other

Was baggage rechecked and new tags issued? Yes No If yes, at what airport?

Was baggage available at Customs? Yes No N/A

Give details if the original routing was changed after starting your trip:
In the gate check my baggage

Was your property packed in a box? Yes No Was your property packed with an external cover? (example golf bag) Yes No

Is the name on the bag(s) different from passenger? If so, what name? or maybe Juan Jose Rodriguez

Please list any initials, marks, tags, ribbons, cords, tape or other exterior markings on your bag(s): that was broken. Don't have only a little plastic

Bag Type (see chart)	Material	Color	Brand	Bag Dimensions	Open/Clos with Zipper	Wheels	Combo Lock	Pockets	Straps	Retractable Handle	Purchase Date	Cost of Bag
22	Nylon	Black Gray	Don't Remember	Carry on	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	2014	\$120

Gender = M: Male F: Female CH: Child I: Infant (under 2 yrs)

Qty	Article/Item	Size	Gender M, F, CH, I	Description	Color	Material	Brand Label	Store Purchased	Purchase Date	Original Cost
1	Shoes	12	M	White with blue stripes		Leather	Alka	Sears	Jan-13	\$55.00
1	T-Shirt	L	M	Underneath	White	Cotton	Hanes	JCP	Jan-13	\$20.00
1	sneakers	7	F	Pink		Nylon	Nike	Nike	July-14	\$130
1	Sandals	7	F	White		Plastic	-	Planetrees	Oct-14	\$20
1	sweater	L	F	Beige (open)		Cotton/wool	Express	Express	Dec 14	\$70
1	sweater	L	F	Black (close)		Cotton/wool	Express	Express	Dec 14	\$60
1	sweater	L	F	Green (Close)		Cotton/wool	Express	Express	Dec 14	\$70
1	sweater	L	F	White/Grey		Cotton	Express	Express	Dec 15	\$35
1	sweater	L	F	Black		Cotton	Express	Express	Feb 14	\$35
1	Paint	6	F	Black		Cotton	Express	Express	Dec 15	\$70
1	Jacket	L	F	Blue		Feathers	Columbia	Columbia	Feb 14	\$250
1	Lenses		F	Brown		Plastic	Rayban	Peru	Oct 14	\$180
5	Panties	L	F	Different colors		Nylon	Victoria Secret	Victoria S.	Apr 15	\$30
1	Shampoo		F	Purple		Plastic			Apr 15	\$7.
1	Conditioner		F	Black		Plastic	Loreal	Loreal	Apr 15	\$7.
1	Cream		F	Clorins		Red		Clorins	Dec 14	\$70
TOTAL:									\$	1101

If additional space is needed, please attach a separate page. Be sure to include a complete description and cost for each item along with receipts for all items valued over \$150.00.

I do hereby warrant the foregoing statement and those on the accompanying forms to be accurate, complete and true. I hereby make a claim against American Airlines, Inc., in the amount of \$ 1919 for a loss occurring on April 27, 2015

[Signature] 08 MAY 2015
 Claimant signature Date Claimant signature* Date

* Signatures are required for each passenger claiming lost property. Parents may sign for their children under age 18.

QTY	ARTICLE	SIZE	GENDER	DESCRIPTIONS	COLOR	MATERIAL	BRAND LABEL	STORE PURSHED	PURCHASE DATE	ORIGINAL COST
1	Cream		F	For Eyes	Brown	Plastic	Clanis	Saga	Dec 14	\$50
1	Lipstick		F	Pink			Estee Lauder	Macy's	Jul 14	\$30
1	Pencil		F	Pink Pencil for Nails			Estee Lauder	Macy's	Jul 14	\$30
1	Lipstick		F	Red			Estee Lauder	Dutyfree	Apr 15	\$30
1	Lipstick		F	Red				Germany	Jul 17	\$30
1	Lipstick		F	Red			Natura	Natura	Oct 14	\$20
1	Lipstick		F	Red			Dunk	Dutyfree	Jul 17	\$30
1	Make up		F	Beige			Clanis	Sawgrass	Jul 14	\$50
1	Lipstick		F	Red Brown			Estee Lauder	Saga	Apr 14	\$30
1	Eye shadow		F	Brown Beige			Estee Lauder	Saga	Apr 14	\$60
1	Eye shadow		F	Brown (Little)			Estee Lauder	Century 21	2013	\$20
1	Kimel		F	Black for Eye			Estee Lauder	Saga	2014/Dec	\$30
1	Diliner		F	Black for Eye			Natura			\$10
1	Diliner		F	Black (Big) for Eye				Saga		\$10
1	Lipstick		F	Orange			Estee Lauder	Saga	2013	\$30
1	Parta Cosmetics		F	White			Estee Lauder	Saga	2014	\$20
1	Sunscreen		F	White			Natura	Natura	2014	\$25
1	Bikini		F	White with flowers			Guess	Guess	2013	\$20
1	Brazer		F	Pearl White with rhin			French	Paris	2014	\$40
3	Thigs			Tights	Black/Grey			Macy's	Apr 2015	\$5.00
2	Huacalinas			Cream			Food	Wango	Apr 2015	\$10
1	Turonda Dona			Food - Candy				Wango	Apr 2015	\$8
2	Chocolate			Iberica (Heart)				Wango	Apr 2015	\$14
1	Chocolate			Iberica				Wango	Apr 2015	\$10
1	Chocolate			To prepare del Cusco				Wango	Apr 2015	\$3
1	Small suitcase			Black Grey						\$120
<p>Things in my suitcase \$1799</p> <p>Suitcase \$120</p> <p>\$1919</p>										

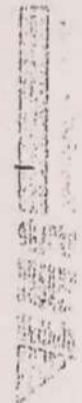
695
 → Carry on
 Donde lleve todo

Gastos Realizados en New York para cubrir emergencia por perdida de todo mi equipaje

Record Locator TKDNJC

Fecha	Codigo	Tienda	Productos	Dolares	Ciudad
1 04/27/2015	1340715	TJMAXX	Ropa interior y sandais de Toillet	\$ 38.94	New York
2 04/27/2015	44006	RITE AID	Pasta dental y Desodorante	\$ 2.50	New York
3 04/28/2015	83943	Centurys 21	mallas	\$ 16.98	New York
4 04/28/2015	86385	Centurys 21	Jacket	\$ 185.08	Newyork
5 04/30/2015	152198	Express	Ropa de Mujer	\$ 83.95	New York
6 04/30/2015	723005	Express	Pantalon y Top	\$ 38.48	New york
7 05/01/2015	88595	Centurys	ropa interior medias	\$ 26.94	New york
8 05/01/2015	73732	Centurys	Cosmeticos	\$ 136.09	New York
9 05/02/2015	71864080	Macys	Maleta Carry On	\$ 73.48	New York
10 05/03/2015	88300	Centurys	Zapatos	\$ 44.99	New York
			Dolares Estados Unidos	\$ 647.43	

Servicio



EE00894 7529PE

Origin: Magna Inca, Herencia Villavieja de R.
 Calle los Cipreses H29 Urb. San Luis LA Molina
 Lima 12 Peru
 Destination: American Airlines

Doc. Reference: Pass # 1931151
 Party Phone: 998 976138
 Party Country: PERU

Interim Expense Reimbursement PO Box 619613 MD13 2/1100
 DFW Airport TX 75261-9613
 Party Country: USA

10 Facturas originales
 Documento

E E T T N O

Invoice No.	0806R
Invoice Date	76.00
Invoice Type	
Invoice Status	
Invoice Amount	
Invoice Currency	
Invoice Country	
Invoice Language	
Invoice Unit	
Invoice Total	


A-L-W

Servicio Magna Inca Herencia

035

Hermoza - Villagarcía , Maria Inés

De: AACustomerRelations@aa.com
Enviado el: viernes, 22 de mayo de 2015 11:59 a.m.
Para: Hermoza - Villagarcía , Maria Inés
Asunto: Your Response From American Airlines

American Airlines 



May 22, 2015

Dear Mrs. Hermoza:

We're sorry for the problem with your baggage. We realize that such an experience can be disappointing and very frustrating.

Your continued business means a great deal to us and I'd like to be sure that we get another chance to provide you with the kind of trip you should expect when flying with American Airlines. With that in mind, we've sent you a transportation voucher. You may apply the voucher toward the purchase of a ticket to travel on American or American Eagle within 12 months from the date of issue. Please allow 4-6 weeks delivery time.

Our baggage specialists have the responsibility to review these kinds of situations. The average review time is 8 to 10 weeks. I apologize this resolution is taking longer than expected. Should you have any questions or information about your claim, you can contact that department by U.S. mail at the address below:

American Airlines

Interim Expense Reimbursement

P.O. Box 619613 MD1322/HDQ

DFW Airport, TX 75261-9613

We have documented your dissatisfaction and we will ensure your comments are forwarded to the appropriate managers for internal review. Feedback of this nature is vital, and will be used in an effort to improve our service

You will be contacted as soon as possible. In the meantime, we appreciate your patience.

Sincerely,

Patti Rauk
Customer Relations
American Airlines

AA Ref#1-3571445396

043

EXPEDIENTE N° : 631-2015/PS1
INTERESADA : MARÍA INÉS HERMOZA VILLAGARCÍA DE RODRIGUEZ
(LA SEÑORA HERMOZA)
DENUNCIADA : AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERÚ
(AMERICAN AIRLINES)
MATERIA : INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
RESOLUCIÓN N° : 01

Lima, 9 de noviembre de 2015

I. HECHOS

1. Mediante escrito del 4 de junio de 2015, la señora Hermoza hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia informativa en contra de American Airlines, las siguientes presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), en la medida que:
 - (i) Con fecha 20 de abril de 2015, adquirió dos billetes aéreos para la ruta Miami/New York/Miami para ella y su señora madre; sin embargo, al abordar al avión le indicaron que este se encontraba sobrecargado y le solicitaron que dejen sus equipajes de mano en la bodega del avión, siendo que la interesada entregó su equipaje, otorgándosele el Ticket N° 417356;
 - (ii) cuando arribó al aeropuerto de New York se percató que su equipaje no había llegado, siendo que se dirigió al área de Reclamos, donde le entregaron un recibo de "Irregularidad de Propiedad" (N° TKDNJC); asimismo, se le aprobó el monto máximo de gasto reembolsable ascendente a US\$ 150.00; sin embargo, al comunicarse con el personal de la denuncia, este le informó que sólo podía gastar US\$ 100.00;
 - (iii) el 8 de mayo de 2015 remitió al correo PPQ1600@aa.com todos una lista de todos los bienes perdidos y llenó el formulario "Property Questionnaire", a fin de que se realice la búsqueda de su equipaje, lo que, según información proporcionada a la interesada, tomaría entre 8 a 10 semanas.
 - (iv) el 20 de mayo de 2015, nuevamente consultó respecto al estado de búsqueda de su equipaje y el reembolso pendiente; sin embargo, le informaron que se encontraban con una alta carga laboral y que aún no recibían las facturas enviadas, prolongando el tiempo para efectuar el referido reembolso; por ello presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual, sin haber recibido una copia del mismo y que a la fecha de presentación de la denuncia, no han cumplido con atender;
 - (v) finalmente, el 2 de junio de 2015 la denunciada se comunicó con la señora Hermoza para que recoja su equipaje, siendo que se percató que del interior de la misma, estaría faltando objetos valorizados con un monto total de US\$ 225.00.
2. La señora Hermoza presentó los medios probatorios documentales que obran de fojas 13 a 35 del expediente.
3. La señora Hermoza solicitó en calidad de medidas correctivas que American Airlines cumpla con:
 - (i) devolución del importe del pasaje adquirido (US\$ 658.40), más los intereses legales; , (ii) devolución de los gastos adicionales incurridos por el monto de US\$ 647.43, más los intereses legales; (iii) devolución de S/.76,00 por concepto de envío de facturas a la denunciada; (iv) devolución de los gastos incurridos en movilidad ascendentes a US\$ 120.00 y S/. 160,00; y (v) devolución del costo de los objetos que no se encontraron en la equipaje extraviada, ascendente a US\$ 225,00. Asimismo, solicitó que se ordene el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.

II. CUESTIÓN PREVIA

4. Mediante escrito de fecha 25 de junio de 2015, American Airlines presentó un escrito mediante el cual informó que habrían coordinado el pago autorizado por su Central de Equipaje por el monto de US\$ 678.43 y que el 19 de junio de 2015 se habría realizado el trámite correspondiente para el crédito en la cuenta corriente proporcionada por señora Hermoza.
5. Al respecto, cabe señalar que la Carta N° 2085-2015/PS1-INDECOPI, remitida por este Órgano Resolutivo a American Airlines, obedece a la obligación por parte de la Autoridad de Consumo de promover que las partes puedan llegar a un acuerdo conciliatorio, lo cual tendrá como consecuencia que se declare que no amerita el inicio del procedimiento administrativo sancionador. No obstante ello, la posibilidad de arribar a un acuerdo conciliatorio que brinda la Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI se enmarca en una etapa anterior al inicio del procedimiento administrativo sancionador (Evaluación Previa)¹, donde, entre otros, se propicia la comunicación directa entre proveedor y consumidor. En efecto, este Órgano Resolutivo entiende que el proveedor tiene las herramientas necesarias para poder comunicarse con un consumidor con quien contrató y, de ser el caso, arribar a un acuerdo que amerite que no se inicie el procedimiento administrativo sancionador.
6. En el presente caso American Airlines, no ha presentado el documento en el que conste el acuerdo conciliatorio celebrado con la señora Hermoza que incluya el desistimiento de la denuncia. Por tanto corresponde emitir el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador en el presente caso.

III. IMPUTACIÓN DE CARGOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA

7. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante, el OPS), es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor conforme a la competencia que le ha sido atribuida por el artículo 125° del referido cuerpo legal², y lo establecido en la Resolución N° 026-2013-INDECOPI/COD, la misma que aprueba la división temática de la competencia resolutoria de los OPS de la Sede Central.
8. En tal sentido, los hechos denunciados se encuentran bajo la competencia de este Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos por razón de la materia y del análisis realizado corresponde el inicio del presente procedimiento sancionador contra American Airlines por las presuntas siguientes infracciones:
 - (i) Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código³, en la medida que:

¹ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.
Artículo 235.- Procedimiento sancionador

(...)
2. Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.

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

Artículo 105°.- Autoridad competente

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

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

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

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

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

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

044

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

- a) Habría incurrido en un retraso injustificado en la entrega del equipaje de la señora Hermoza, recibido por la denunciada el 27 de abril de 2015, en el vuelo AA1510 ruta Miami/New York;
- b) habría extraviado parte del contenido del equipaje de la interesada; y,
- c) no habría realizado el reembolso de los gastos adicionales incurridos por la señora Hermoza, a raíz de la demora en la entrega de su equipaje por parte de la denunciada, de manera injustificada;
- (ii) al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24° del Código⁴, en la medida que no habría brindado respuesta al reclamo presentado por la interesada en el Libro de Reclamaciones virtual de American Airlines con fecha 20 de mayo de 2015; y,
- (iii) al deber de contar con un Libro de Reclamaciones con las características establecidas en la normativa correspondiente, tipificado en el artículo 150° del Código⁵, en la medida que al concluir el proceso de ingreso del reclamo virtual presentado el 20 de mayo de 2015 en la página web de la denunciada, no se le habría enviado a su correo electrónico copia del mismo.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

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

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

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

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.

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

Artículo 150.- Libro de reclamaciones

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.

DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM

(...)

Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos. Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones. En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.

(...)

Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.

(...)

Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglorables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPÍ cuando sea solicitada por éste. Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8°, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado. - Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo. - Detalle de la reclamación o queja. - Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja. - Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo. - Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico. - Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPÍ) En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados

IV. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

9. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente procedimiento, el OPS⁶, requiere a American Airlines lo siguiente:
- (i) Presentar copia legible del reclamo presentado por la señora Hermoza en el Libro de Reclamaciones Virtual de fecha 20 de mayo de 2015; y,
 - (ii) presentar la traducción oficial o en su defecto, la traducción simple con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado, de los documentos que obran a fojas 22 a 27 del expediente, brindados a la interesada, siendo que los mismos se encuentren en idioma extranjero.
10. Dichos requerimientos deberán ser absueltos en el plazo improrrogable de siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución y bajo apercibimiento de aplicar las disposiciones establecidas en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807 Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁷ en caso no se atienda debidamente.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a American Airlines Inc. Sucursal del Perú por las siguientes presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que:
 - a) Habría incurrido en un retraso injustificado en la entrega del equipaje de la señora Hermoza, recibido por la denunciada el 27 de abril de 2015, en el vuelo AA1510 ruta Miami/New York;
 - b) habría extraviado parte del contenido del equipaje de la interesada; y,
 - c) no habría realizado el reembolso de los gastos adicionales incurridos por la señora Hermoza, a raíz de la demora en la entrega de su equipaje por parte de la denunciada, de manera injustificada;
- (ii) al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24° del Código, en la medida que no habría brindado respuesta al reclamo presentado por la interesada en el Libro de Reclamaciones virtual de American Airlines con fecha 20 de mayo de 2015; y,

⁶ DECRETO SUPREMO N° 107-2012-PCM, APRUEBAN MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI
Artículo 49-B).- Atribuciones generales de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del INDECOPI
(...)
Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a las Comisiones en el Título I Del Decreto Legislativo N° 807 y el artículo 36° del presente Reglamento, así como con las potestades atribuidas al Secretario Técnico en el artículo 24° del citado Decreto Legislativo, siempre que resulten compatibles con la naturaleza de los procedimientos sumarísimos.

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI
Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
(...)

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas. (...)

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
(...)

f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión. (...)

⁷ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 5°.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza, impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

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

- (iii) al deber de contar con un Libro de Reclamaciones con las características establecidas en la normativa correspondiente, tipificado en el artículo 150° del Código, en la medida que al concluir el proceso de ingreso del reclamo virtual presentado el 20 de mayo de 2015 en la página web de la denunciada, no se le habría enviado a su correo electrónico copia del mismo.

American Airlines Inc. Sucursal del Perú deberá presentar sus descargos y los medios probatorios que los sustenten, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles contados desde la notificación.

SEGUNDO: Incorporar al expediente la denuncia de fecha 4 de junio de 2015 y poner en conocimiento de American Airlines Inc. Sucursal del Perú todo lo actuado en el marco de la presente denuncia.

TERCERO: Requerir a American Airlines Inc. Sucursal Perú que cumpla con:

- (i) Presentar copia legible del reclamo presentado por la señora Hermoza en el Libro de Reclamaciones Virtual de fecha 20 de mayo de 2015; y,
- (ii) presentar la traducción oficial o en su defecto, la traducción simple con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado, de los documentos de fojas 22 al 27 del expediente, brindados a la interesada los mismos que se encuentren en idioma extranjero.

Dichos requerimientos deberán ser absueltos en el plazo improrrogable de siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución y bajo apercibimiento de aplicar las disposiciones establecidas en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807 Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP⁸ en caso no se atienda debidamente

CUARTO: Informar a las partes que el artículo 110° del Código⁹ faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma¹⁰.

8 DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP

Artículo 5°.- Quien e sabiendas proporcione a una Comisión, a una oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza, impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

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

Artículo 110° - Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

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

Artículo 114°.- Medida 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 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos,
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias,
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

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

QUINTO: Requerir a American Airlines Inc. Sucursal del Perú que cumplan con:

- (i) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil;
- (ii) presentar los documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos y los poderes de su representante legal en el presente procedimiento; y,
- (iii) señalar el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)¹¹.

PEDRO QUIÑONES CASANOVA

Jefe

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

CGP/MJC

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

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

11° DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

Artículo 4°.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

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

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

81

1

049

Indecopi

American Airlines



2015 NOV 27 PM 2 09

Expediente N° 631-2015/PS1.
Sumilla: DESCARGOS.

167290

RECIBIDO

SEÑOR JEFE DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI).-

American Airlines Inc. Sucursal del Perú (en adelante, "American Airlines"), identificada con RUC N° 20101070671; con domicilio real en la Av. Canaval y Moreyra N° 380, San Isidro, Lima, señalando domicilio procesal en la Av. Dos de Mayo N° 1321, San Isidro, Lima, debidamente representada por Eduardo Camilo Pecol Tijero, identificado con DNI N° 10219165, según poder que adjuntamos al presente escrito, en los seguidos por la señora María Inés Hermoza Villagarcía de Rodríguez (en adelante, la "Señora Hermoza") por presunta infracción a la Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el "Código del Consumidor"); ante Usted atentamente nos presentamos y decimos lo siguiente:

Que, con fecha 18 de noviembre de 2015 hemos sido notificados con la Resolución N° 1 de fecha 9 de noviembre de 2015 (en adelante, la "Resolución"), por medio de la cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI (en adelante, el "ORPS 1") resolvió, entre otros aspectos, iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de American Airlines por las siguientes presuntas infracciones al Código del Consumidor:

(i) Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código del Consumidor, en la medida que:

Indecopi
ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
30 NOV. 2015
RECIBIDO

a. American Airlines habría incurrido en un retraso injustificado en la entrega del equipaje de la Señora Hermoza, el mismo que fue recibido por American Airlines con fecha 27 de abril de 2015, con ocasión del vuelo AA1510 con itinerario Miami/New York;

b. American Airlines habría extraviado parte del contenido del equipaje de la Señora Hermoza; y,



c. American Airlines no habría realizado el reembolso de los gastos adicionales incurridos por la Señora Hermoza, a consecuencia de la demora en la entrega del equipaje de la Señora Hermoza por parte de American Airlines.

- (ii) Al deber de atención de reclamos, tipificado en el artículo 24° del Código del Consumidor, en la medida que American Airlines no habría brindado respuesta al reclamo presentado por la Señora Hermoza en el Libro de Reclamaciones virtual de American Airlines con fecha 20 de mayo de 2015; y,
- (iii) Al deber de contar con un Libro de Reclamaciones con las características establecidas en la normativa correspondiente, tipificado en el artículo 150° del Código del Consumidor, en la medida que al concluir el proceso de ingreso del reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones virtual de American Airlines con fecha 20 de mayo de 2015, a la Señora Hermoza no se le habría remitido copia de dicho reclamo a su correo electrónico.

En ese sentido, el ORPS 1 otorgó a American Airlines un plazo de siete (7) días hábiles contados a partir de día siguiente de notificada la Resolución para que cumpla con presentar sus descargos y los medios probatorios que acrediten los mismos.

De igual modo, el ORPS 1 requirió a American Airlines que, en un plazo de siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución, cumpla con presentar la siguiente información:

- (i) Copia legible del reclamo presentado por la Señora Hermoza en el Libro de Reclamaciones virtual de American Airlines con fecha 20 de mayo de 2015; y,
- (ii) Traducción de los documentos que obran en las fojas 22 a 27 del expediente, los mismos que se encuentran en idioma extranjero.

Que, dentro del plazo establecido y ejerciendo nuestro derecho de defensa, presentamos nuestros descargos y absolvemos el requerimiento de información formulado por el ORPS 1, de conformidad con lo siguientes fundamentos de hecho y derecho:

I. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN FORMULADO POR EL ORPS 1.-

1.1 Presentación de copia legible del reclamo presentado por la Señora Hermoza con fecha 20 de mayo de 2015.-

- Como Anexo E al presente escrito de Descargos, adjuntamos una copia legible del texto del reclamo presentado por la Señora Hermoza con fecha 20 de mayo de 2015.
- En ese sentido, solicitamos al ORPS 1 que tenga por cumplido el requerimiento de información formulado en este extremo.

1.2 Presentación de traducción de los documentos que obran en las fojas 22 al 27 del expediente.-

- Como Anexo F al presente escrito de Descargos, adjuntamos traducciones simples de los documentos que obran en las fojas 22 al 27 del expediente, los mismos que se encuentra redactados en idioma Inglés.
- Hacemos notar que, de conformidad a lo establecido en el numeral 41.1.2 del artículo 41° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, las traducciones simples a las que hacemos referencia en el párrafo anterior han sido suscritas por quien ha oficiado de traductor, debidamente identificado.
- En ese sentido, solicitamos al ORPS 1 que tenga por cumplido el requerimiento de información formulado en este extremo.

II. DESCARGOS.-

2.1 Antecedentes.-

- Con fecha 20 de abril de 2015 la Señora Hermoza adquirió, a través de la agencia de viajes L.R.S. Tours S.A.C., dos boletos aéreos en American Airlines para el itinerario siguiente:

NÚMERO DE VUELO	ITINERARIO	FECHA
AA1510	Miami – New York	27 de abril de 2015

AA1205	New York – Miami	4 de mayo de 2015
LA2015 (Operado por Lan)	Miami – Lima	7 de mayo de 2015

- Conforme lo relata la Señora Hermoza en su escrito de denuncia de fecha 1 de junio de 2015 (en adelante, la "Denuncia"), para el tramo del itinerario correspondiente a la ruta Miami – New York, a la Señora Hermoza se le solicitó enviar su equipaje (conformado por una maleta *Carry On*) a la bodega de la aeronave.

Sobre el particular, es importante precisar que la Señora Hermoza tenía pensado llevar su equipaje en la cabina de la aeronave (es decir, como equipaje de mano). En ese sentido, las únicas dos razones por las cuales el personal de American Airlines le podría haber solicitado a la Señora Hermoza que traslade su equipaje a la bodega de la aeronave son las siguientes: (i) que el equipaje haya sobrepasado las medias reglamentarias para un equipaje de mano; en ese sentido, el llevar dicho equipaje como equipaje de mano constituía un riesgo para la Señora Hermoza y para los demás pasajeros; y, (ii) el equipaje no entraba en las gavetas que a tal efecto se designan en la cabina de la aeronave; razón por la cual, el equipaje de la Señora Hermoza debía ser trasladado a bodega.

En cualquiera de los dos supuestos antes mencionados, hacemos notar que éstos constituyen situaciones irregulares en la prestación del servicio.

- Una vez en la ciudad de New York, la Señora Hermoza se habría percatado que su equipaje no había llegado consigo. En ese sentido, la Señora Hermoza se dirigió al departamento de equipaje en el aeropuerto de New York y procedió a formular un reclamo. Al reclamo se le asignó el Código N° TKDNJC.

Asimismo, el personal de American Airlines en el aeropuerto de New York le indicó a la Señora Hermoza que se encontraba autorizada para realizar compras de artículos de primera necesidad, hasta por la suma de US\$150.

Al respecto, hacemos notar que el personal de American Airlines también le indicó a la Señora Hermoza que, a efectos de que se le reembolse los gastos en los que incurriría por la compra de artículos de primera necesidad, tenía que enviar

directamente los comprobantes de pago de las compras realizadas a la dirección que se le proporcionó.

Del mismo modo, se le indicó que el envío de los comprobantes de pago a los cuales hacemos referencia en el párrafo anterior debía realizarse dentro de los treinta (30) días de formulado el reclamo correspondiente (es decir, el reclamo con Código N° TKDNJC).

- Contrariamente a lo establecido por la Señora Hermoza en la Denuncia, hacemos notar que a partir del 27 de abril de 2015 – fecha en la cual la Señora Hermoza formuló su reclamo en el Departamento de Equipaje del aeropuerto de New York – el sistema y el personal de American Airlines inició la búsqueda del equipaje de la Señora Hermoza.
- En ese sentido, con fecha 29 de abril de 2015, la Señora Hermoza se contactó con personal de American Airlines en Estados Unidos, a efectos de obtener información respecto a su equipaje. El personal de American Airlines le informó que aún se estaban realizando las indagaciones correspondientes.
- Con fecha 2 de mayo de 2015, la Señora Hermoza se volvió a contactar con el personal de American Airlines en Estados Unidos, esta vez para preguntar respecto a la situación de su equipaje y para solicitar autorización para la compra de artículos adicionales. En la medida que la Señora Hermoza no se encontraba de acuerdo con el monto autorizado por el personal de American Airlines para la compra de artículos adicionales, la Señora Hermoza informó que procedería a formular un reclamo en el área de *Customer Relations* de American Airlines.
- Con fecha 5 de mayo de 2015 la Señora Hermoza se contactó con el personal de American Airlines, en dicha comunicación, el personal de American Airlines le indicó que a la fecha aún no había podido encontrar su equipaje. En ese sentido, el personal de American Airlines le recomendó a la Señora Hermoza que descargará de la página web de American Airlines el formulario denominado "*Formulario de Bienes o Property Questionnaire*".

Es importante informar al OPRS 1 que en el "*Formulario de Bienes o Property Questionnaire*" se solicita al consumidor que detalle la información relativa al itinerario y a los artículos que se encontraban dentro de su equipaje y el valor de

los mismos. Asimismo, en el formulario se indica claramente que cada artículo con valor mayor a US\$150 deberá ser sustentado con los comprobantes de pago que correspondan.

Ahora bien, consideramos importante mencionar que, una vez realizado el reclamo respectivo en el departamento de equipaje correspondiente (en el caso de la Señora Hermoza, el reclamo fue realizado el día 27 de abril de 2015), el sistema y el personal de American Airlines procede a realizar la búsqueda del equipaje extraviado por los 7 primeros días, ya que es en este período de tiempo cuando generalmente aparecen los equipajes extraviados. No obstante, transcurrido dicho plazo sin que se haya encontrado el equipaje extraviado, el personal de American Airlines procede a indicar a los consumidores que llenen el formulario "*Formulario de Bienes o Property Questionnaire*", dada la potencialidad de que el equipaje se haya extraviado.

- En ese sentido, según lo establecido en la Denuncia, con fecha 8 de mayo de 2015 la Señora Hermoza remitió a American Airlines el formulario "*Formulario de Bienes o Property Questionnaire*"; los mismos que fueron recibidos días después por American Airlines.

Sin perjuicio de la fecha en la cual se registró el ingreso del formulario "*Formulario de Bienes o Property Questionnaire*", dejamos expresamente establecido que desde la fecha en que la Señora Hermoza formuló su reclamo en el departamento de equipaje en el aeropuerto de New York (esto es, el 27 de abril de 2015), American Airlines inició la búsqueda del equipaje extraviado.

- Asimismo, de conformidad a lo establecido en la Denuncia, la Señora Hermoza menciona que el 8 de mayo de 2015 procedió a remitir las facturas correspondientes a los gastos que habría realizado durante su permanencia en New York. La Señora Hermoza dejó constancia que habría incurrido en gastos por la suma de US\$647.43 Dólares de los Estados Unidos de América.
- Con fecha 20 de mayo de 2015, la Señora Hermoza ingresó un reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual de American Airlines. Como ya lo hemos mencionado en

la sección anterior, como Anexo E al presente escrito presentamos copia del reclamo presentado por la Señora Hermoza.

- Sobre el particular, y conforme lo argumentaremos más adelante, con fecha 22 de mayo de 2015 se procedió a responder al reclamo formulado por la Señora Hermoza.
- Con fecha 29 de mayo de 2015 el equipaje de la Señora Hermoza fue encontrado por el personal de American Airlines, razón por la cual se ordenó que el equipaje fuera trasladado a la ciudad de Lima. En esta sección es importante que se tenga en cuenta que el reclamo formulado por la Señora Hermoza fue efectuado en los Estados Unidos, y por tanto, la Señora Hermoza consignó una dirección en los Estados Unidos.

Asimismo, el mismo día 29 de mayo de 2015, se le informó a la Señora Hermoza que su equipaje había sido encontrado y que se procedería a trasladarlo a la ciudad de Lima.

- Con fecha 2 de junio de 2015 llegó el equipaje de la Señora Hermoza a la ciudad de Lima, proveniente de la ciudad de Dallas en el vuelo AA980. Sin embargo, en la medida que el vuelo AA1510 (itinerario Miami – New York) era un vuelo doméstico dentro de los Estados Unidos, el equipaje de la Señora Hermoza no pudo salir de aduanas del aeropuerto de Perú. Fue por este motivo que se solicitó a la Señora Hermoza que pasara a recoger su equipaje al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- Con fecha 3 de junio de 2015 la Señora Hermoza se contactó con el personal de American Airlines a efectos de informar que en su equipaje faltarían algunos artículos. En ese sentido, la Señora Hermoza completó el "Formulario de Bienes o Property Questionnaire" (esta vez, únicamente respecto de los artículos que faltarían en su equipaje).
- El 15 de junio de 2015 American Airlines procedió a autorizar reembolso del monto de US\$678.43 a favor de la Señora Hermoza, por concepto de los gastos en los que habría incurrido en la ciudad de New York. Por consiguiente, al día siguiente (es decir, el 16 de junio de 2015) se remitió el formato de reembolso a la Señora Hermoza, a efectos de que proporcionara su número de cuenta bancaria para poder realizar el depósito respectivo.

- Con fecha 13 de julio de 2015 se procedió a efectuar el reembolso a la Señora Hermoza, mediante depósito en la cuenta bancaria de titularidad de esta última.

A efectos de probar lo antes mencionado, como Anexo G al presente escrito adjuntamos copia del comprobante de depósito en la cuenta bancaria proporcionada por la Señora Hermoza.

- Pese a todo lo antes mencionado, considerando que con fecha 29 de mayo de 2015 se informó a la Señora Hermoza que se había encontrado su equipaje y que se procedería a entregarlo a la brevedad, con fecha 1 de junio de 2015 la Señora Hermoza interpuso denuncia en contra de American Airlines ante el ORPS 1.

2.2 Con relación a la supuesta infracción al artículo 19° del Código del Consumidor, en la medida que American Airlines habría incurrido en un retraso injustificado en la entrega del equipaje de la Señora Hermoza.-

- Cumplimos con señalar que American Airlines no ha infringido el artículo 19° del Código del Consumidor.
- Sobre el particular, el artículo 19° del Código del Consumidor establece lo siguiente:

"Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

Del mismo modo, el artículo 18° del Código del Consumidor señala lo siguiente:

"Artículo 18.- Idoneidad

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

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

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

- Como bien sabe el ORPS 1, la idoneidad de un producto o servicio se determina en virtud de dos factores: (i) la información que el proveedor otorga al consumidor, la publicidad, las condiciones de la transacción, entre otros; y, (ii) lo que efectivamente el consumidor recibe en virtud a dicha información.
- Así, un producto o servicio será considerado idóneo en tanto exista una correspondencia entre lo que el proveedor ha informado al consumidor y lo que este último efectivamente ha recibido.
- En ese sentido, el retraso en la entrega del equipaje de la Señora Hermoza se debe a hechos imprevisibles, que escapan de la esfera de control de American Airlines.
- Del mismo modo, American Airlines ha actuado de la manera más diligente posible. Tan es así que American Airlines cumplió con dar solución a la Señora Hermoza, devolviéndole su equipaje en el menor tiempo posible.
- En efecto, como el ORPS 1 podrá entender, en los aeropuertos internacionales transitan innumerables cantidades de maletas y equipajes de todos los pasajeros

que transitan en los aeropuertos. Teniendo en cuenta la cantidad de equipaje que debe ser transportado, los mismos son transportados a través de sistemas automatizados (por ejemplo; fajas transportadoras, cargadores, entre otros), y no mediante el personal de cada empresa.

- Con el objetivo de que el servicio al que se hace referencia en el párrafo anterior sea más eficiente y menos costoso para el consumidor, las aerolíneas recurren a la tecnología para que los equipajes sean trasladado de forma automatizada mediante los equipos de transporte ubicados en cada aeropuerto. No obstante, como el ORPS 1 comprenderá, dicho sistema implica que puedan ocasionalmente presentarse algunos inconvenientes con el transporte de los equipajes; sin embargo, como hemos mencionado, los mismos escapan al control de American Airlines.
- Sin perjuicio de lo antes mencionado, es importante tener en cuenta que American Airlines hace sus mejores esfuerzos para solucionar los inconvenientes a la brevedad, de manera que el los consumidores no se vean afectados.
- En el presente caso, como ya ha quedado demostrado y la misma denunciante lo ha declarado, American Airlines cumplió con encontrar y devolverle el equipaje a la Señora Hermoza, de conformidad a los procedimientos internos y en el menor tiempo posible.
- Ello denota que American Airlines ha actuado de manera diligente en el presente caso, no habiendo infringido el artículo 19° del Código del Consumidor.

2.3 Con relación a la supuesta infracción al artículo 19° del Código del Consumidor, en la medida que American Airlines habría extraviado parte del contenido del equipaje de la Señora Hermoza.-

- Sobre el particular, advertimos al ORPS 1 que American Airlines no ha infringido el artículo 19° del Código del Consumidor.
- Al respecto, en la Denuncia la Señora Hermoza alega que American Airline habría extraviado los siguientes artículos de su equipaje:
 - o 2 cremas Huancaína marca Alacena;

- o 2 chocolates de la marca Ibérica, con un corazón;
 - o 1 chocolate de la marca Ibérica;
 - o 1 turrón de doña pepa marca Wong;
 - o 1 chocolate del Cusco.
 - o 1 par de lentes de sol marca RayBan.
- Sobre el particular, hacemos notar que American Airlines le entregó a la Señora Hermoza su equipaje en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por American Airlines. Del mismo modo, es importante tener en cuenta que la Señora Hermoza no ha presentado medio probatorio alguno que acredite sus alegaciones.
 - Consideramos que la Señora Hermoza debería presentar los comprobantes de pago que acrediten la compra de dichos productos. Hacemos notar que dichos comprobantes de pago deberán tener fecha anterior al vuelo.
 - Es más, de conformidad a lo declarado por la Señora Hermoza en el formulario denominado: "Baggage and Content Description", los productos perecibles a los que hacemos referencia en los párrafos anteriores habrían sido adquiridos en la tienda "Wong", razón por la cual los comprobantes de pago deberán ser de dicho establecimiento.
 - En ese sentido, en la medida que la Señora Hemoza no ha acreditado sus alegaciones, consideramos que American Airlines no podría ser sancionada por una mera alegación del consumidor, sin medios probatorios que respalden dichas alegaciones.
 - Por tanto, American Airlines no ha incumplido el artículo 19° del Código del Consumidor, ya que no existen medios probatorios que acrediten que American Airlines en efecto extravió los artículos alegados por la Señora Hermoza.

2.4 Con relación a la supuesta infracción al artículo 19° del Código del Consumidor, en la medida que American Airlines no habría realizado el reembolso de los gastos adicionales incurridos por la Señora Hermoza.-

- Conforme ya lo hemos mencionado en la sección 2.1 del presente escrito, American Airlines ya ha cumplido con pagarle a la Señora Hermoza el monto de US\$678.43 por concepto de los gastos en los que habría incurrido en la ciudad de

New York, de conformidad con los comprobantes de pago que la misma Señora Hermoza remitió a las oficinas de American Airlines.

- Como ya se mencionó, como Anexo G al presente escrito, adjuntamos copia del comprobante de depósito en la cuenta bancaria proporcionada por la Señora Hermoza.
- En atención a lo antes mencionado, ha quedado acreditado que American Airlines sí cumplió con reembolsarle a la Señora Hermoza los gastos adicionales en los que habría incurrido en la ciudad de New York; razón por la cual no ha cometido una infracción al artículo 19° del Código del Consumidor.

2.5 Con relación a la supuesta infracción al artículo 24° del Código del Consumidor, en la medida que American Airlines no habría brindado respuesta al reclamo presentado por la Señora Hermoza.-

- Conforme lo declara la propia Señora Hermoza con fecha 20 de mayo de 2015, ella presentó un reclamo a través del Libro de Reclamaciones virtual de American Airlines.
- Sin embargo, tal y como se acredita de la información que obra en el expediente, con fecha 22 de mayo de 2015 el reclamo presentado por la Señora Hermoza fue respondido a su correo electrónico por la señora Patti Rauk.
- En ese sentido, American Airlines sí cumplió con responder al reclamo formulado por la Señora Hermoza, de manera oportuna y de conformidad a lo establecido en el artículo 24° del Código del Consumidor.

2.6 Con relación a la supuesta infracción al artículo 150° del Código del Consumidor, en la medida que el Libro de Reclamaciones Virtual de American Airlines no le brindó a la Señora Hermoza copia de su reclamo formulado con fecha 20 de mayo de 2015.-

- Al respecto, el artículo 150° del Código del Consumidor establece lo siguiente:

"Artículo 150.- Libro de reclamaciones

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."

- Como se puede apreciar del artículo antes citado, el Código del Consumidor no establece ningún requisito específico para el Libro de Reclamaciones o para las hojas que conforman el mismo, dejando las condiciones, supuestos y demás especificaciones al reglamento.
- Así, hacemos notar que el artículo 5° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece lo siguiente:

"Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

(...)"

- Tal y como se verifica en el fragmento antes citado, el Reglamento del Libro de Reclamaciones sí hace una diferencia entre aquellos reclamos formulados a través

de un Libro de Reclamaciones de naturaleza física y un Libro de Reclamaciones de Naturaleza virtual.

- Por consiguiente, el Reglamento del Libro de Reclamaciones impone la obligación a aquellos proveedores que ostenten Libros de Reclamaciones de naturaleza física que entreguen el original del reclamo obligatoriamente al consumidor.
- Sin embargo, como se aprecia en el segundo párrafo del artículo 5° antes citado, cuando se trata de Libros de Reclamaciones de naturaleza virtual, la obligación de entregar una copia del reclamo al consumidor no se verifica; razón por la cual se concluye que en los casos de los Libros de Reclamaciones de naturaleza virtual, el proveedor no tiene la obligación de entregar una copia del reclamo al consumidor.
- Por lo tanto, no existe obligación de parte de American Airlines de proporcionar al consumidor una copia del reclamo cuando éste ha sido formulado a través del Libro de Reclamaciones Virtual, siendo que American Airlines únicamente se encuentra obligada a extender una copia del reclamo cuando los consumidores los formulen a través de su Libro de Reclamaciones de naturaleza física.
- En atención a lo antes mencionado, se puede concluir que American Airlines no ha infringido el artículo 150° del Código del Consumidor.

POR TANTO:

A Usted, señor Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor No. 1 del INDECOPI, solicitamos: (i) tenga por cumplido el requerimiento de información formulado a American Airlines; y, (ii) se sirva admitir los presentes descargos, para que en su oportunidad DECLARE INFUNDADA en todos sus extremos la denuncia interpuesta por la Señora Hermoza en contra de American Airlines, por ser conforme a ley.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS:

Que acompañamos como anexos al presente escrito los siguientes documentos:

ANEXO A: Copia del DNI de nuestro representante legal.

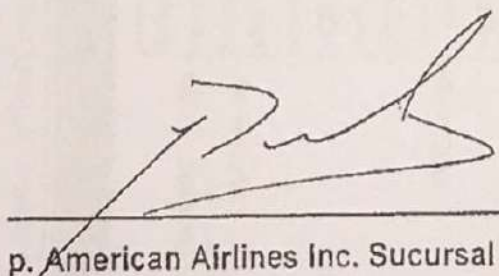
- ANEXO B: Copia de los poderes de nuestro representante legal.
- ANEXO C: Partida Registral de American Airlines.
- ANEXO D: Comprobante de Información Registrada en SUNAT.
- ANEXO E: Copia legible del texto del reclamo presentado por la Señora Hermoza con fecha 20 de mayo de 2015.
- ANEXO F: Traducciones simples de los documentos que obran en las fojas 22 al 27 del Expediente.
- ANEXO G: Copia del comprobante de depósito en la cuenta bancaria proporcionada por la Señora Hermoza.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:

El Registro Único del Contribuyente (RUC) de American Airlines es N° 20101070671.

TERCER OTROSÍ DECIMOS: Nos reservamos el derecho de ampliar el contenido del presente escrito de Descargos

Lima, 27 de noviembre de 2015.


p. American Airlines Inc. Sucursal del Perú
Eduardo Camilo Pecol Tijero

Cabe señalar, que los primeros días que los llame, cuando se perdió mi maleta, me dijeron que compre vestimenta y artículos necesarios y me repondrían en 3 a 4 semanas, independientemente a que encuentren o no mi maleta. Hoy hablo con Evelin HEI de Dallas y me indica que no es cierto, que me devolverán los gastos, después de 8 semanas, y estos gastos estarán incluidos en el costo de la pérdida de la maleta; situación que no fue lo que inicialmente informaron. Por ello, les pido reponer inmediatamente los gastos realizados de US\$44 para no perjudicarme con intereses, moras del Banco y me devuelvan mi maleta y sancionen a los responsables por mala información.

Por otra parte, estoy muy perjudicada con este hecho, ya que mis vacaciones la pase fastidiada y sin ropa, llamando por teléfono a ustedes, yendo al aeropuerto, comprando ropa que según ustedes debía ser económica, suspendiendo mis paseos turísticos y tiempo de vacaciones, por lo que me han perjudicado emocionalmente y económicamente.

Related TIDs & Potential Matches | Fit = Date | Search | Notes List

er Advantage account status is

Estoy fastidiada por la pérdida de mi equipaje con re (181.66.232.68) 05/20/15 1:02:36 PM AADOTCOM

71445396 TOC: * INT ASA Target: * 05/19/15 Created: * 05/19/15

Tier: A Helix: 1 Ltr Date: * 05/20/15 Live Docs: CI

Validacion Log

Send: []

Validacion Log

Validacion Log

Validacion Log

Validacion Log

Validacion Log

Validacion Log

Validacion Log

American Airlines, Inc. EDUARDO C. PECOL Gerente de Finanzas

Hermoza - Villagarcía , Maria Inés

75

De: Cruz - Saldaña , Gregorio
 Enviado el: miércoles, 20 de mayo de 2015 03:11 p.m.
 Para: Hermoza - Villagarcía , Maria Inés
 Asunto: RV:
 Datos adjuntos: aa-baggage-record-locator-1kdnc_2015_05_08_13_14_54_539.pdf

Saludos.

Telefonica

20 años, creciendo juntos.

Gregorio Cruz Saldaña | Técnico |
 Jefatura de Gestión de Permisos y contingencias de Operación | Gerencia Infraestructura
 Dirección Ingeniería Acceso y Transporte | Telefónica del Perú S.A.A.
 Av. San Felipe # 1130-3A - Surquillo - Lima - Perú
 Gregorio.cruz@telefonica.com | Tel. 2102473 | Cel. 975 149 183 | Rpm *420170

Cruz - Saldaña , Gregorio
 Enviado el: viernes, 08 de mayo de 2015 01:34 p.m.
 Para: 'PPQ1600@aa.com'; Hermoza - Villagarcía , Maria Inés
 Asunto:

Estimados Señores

Remito el formulario "Property Questionnaire" a fin que hagan una búsqueda exhaustiva de mi maleta, lo detallado es lo que me acuerdo hasta la fecha y espero pronta noticias.

Por favor cualquier comunicación hacerla al mail maria.hermoza@telefonica.com
 Mi celular de Peru - lima 998976138/ casa 3652821/trabajo 2102470

Me gustaría que me comuniquen las acciones que vienen haciendo para encontrar la maleta, que me la retuvieron antes de ingresar al avión en Miami (GATE), señalando el cuonter que el avión iba full, y así retuvieron a varios personas. El Counter del Gate la puso a un costado y no vi que la mandará al avión.

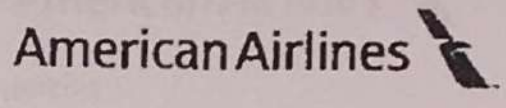
Como distintivo de mi maleta es un Carry on, con llantas medias transparentes, la maleta es de color negro plomizo y tiene un pedazo de plástico de un tarjetero colgando, este tarjetero es de color transparente.

Un Cordial Saludo

María Inés Hermoza Villagarcia
 DNI 0725252557
 Vivo en Lima Calle los Cipreces 489 Urb Sirius la Molina , Lima 12 - Perú

American Airlines, Inc.

EDUARDO C. PECOL
 Gerente de Finanzas



Estimado Cliente de American Airlines:

Quisiéramos disculparnos por la inconveniencia que le causó el retraso de su equipaje. Las siguientes páginas nos ayudarán a ubicar sus pertenencias y haremos el seguimiento con la información que nos dio en el formulario.

Luego de que nos haya devuelto el formulario, intensificaremos nuestros esfuerzos de búsqueda con el objetivo de localizar y devolverle sus pertenencias. Es por esto, que es importante que especifique el contenido del equipaje retrasado con una descripción completa de cada artículo en la maleta. Por ejemplo, comuníquenos sobre las marcas, los colores, las tallas, los tamaños y el tipo de material de todos los artículos en el equipaje retrasado. Si es necesario agregar una página, por favor agregela. Si más de una maleta está retrasada, asegúrese de hacer una lista específica del contenido de todas las maletas que se retrasaron.

Antes de comenzar, recuerde que debe completar todas las áreas de este formulario y devolvérselo antes de cumplirse 30 días desde la fecha del viaje. Asimismo, asegúrese de incluir los recibos de los boletos, los comprobantes de equipaje, recibos de gastos pagados por exceso de equipaje o por valor en exceso, recibos por todos los artículos valorados en más de \$150.00 y copias claras y legibles de identificaciones con foto expedidas por el gobierno por cada pasajero que realice una queja. Algunos ejemplos de identificación aceptable incluyen: licencia de conducir expedida por el estado, tarjetas de identificación federales o estatales y pasaportes expedidos por el gobierno. Si no nos devuelve el formulario completado dentro del periodo establecido, se le denegará su queja.

- Lista de verificación:
- Recibos de los boletos de la aerolínea
- Comprobantes de equipaje
- Recibo(s) por valor en exceso
- Recibo(s) de gastos pagados por exceso de equipaje
- Recibo(s) por todos los artículos valorados en más de \$150.00
- Cuéntenos sobre quejas previas relacionadas con equipaje con AA o con alguna otra aerolínea
- Copias claras y legibles de identificaciones con foto expedidas por el gobierno por cada pasajero que realice una queja

Luego de que complete el formulario, sírvase devolvérselo por correo o fax:

American Airlines, Inc.
Central Baggage Service
PO Box 619613 - MD 1322
Dallas/Ft. Worth, TX 75261-9613
Fax: 972-425-0714
Correo electrónico: PPQ1600@aa.com

Finalmente, somos conscientes de que esta ha sido una experiencia frustrante para usted y nuestro objetivo es resolver esto lo más pronto posible. Sírvase hacer una copia de este formulario completado para su expediente y devuélvanoslo antes de cumplirse 30 días desde la fecha del viaje.

Gracias por su colaboración.

Su equipo de Servicio Central de Equipaje de American Airlines

American Airlines Inc.

.....
EDUARDO C. PECOL
Gerente de Finanzas

Cuestionario sobre Pertenencias

Localizador de registros: _____

AAdvantage No. _____

Estamos enfocados en resolver su queja rápidamente. Por favor, complete este formulario y devuélvanoslo antes de cumplirse 30 días desde la fecha del viaje. Para comenzar, necesitamos lo siguiente: Recibo(s) de los boletos, comprobante(s) de equipaje, recibo de gastos pagados por exceso de equipaje o por valor en exceso, copias de identificaciones con foto expedidas por el gobierno por cada reclamante y recibos por artículos valorados en más de \$150.00. Mientras más información pueda brindar, más fácilmente podremos ayudarlo.

Sr. <input type="checkbox"/>	1er. Nombre	2do. Nombre	Apellido	Número de teléfono
Sra. <input type="checkbox"/>				
Srta. <input type="checkbox"/>				
Dirección postal permanente	Número	Calle	Dpto.	Casa. Trabajo.
				Dirección postal temporal
				Número Calle Dpto.
Ciudad	Estado	Código Postal	Ciudad	Estado Código Postal
Pais	Código Postal	Pais	Código Postal	
Empleado por:	Ocupación:	Correo electrónico:	Teléfono celular	

Su itinerario de viaje completo

De	A	Aerolínea	Número de vuelo	Fecha de viaje

¿En los últimos 3 años, usted o algún miembro de su familia tuvo una queja relacionada con equipaje con AA o alguna otra aerolínea? SI No

Si marcó sí, indique la aerolínea, el nombre del reclamante y las fechas (adjunte una hoja adicional si es necesario)

Aerolínea(s) _____ Nombre(s) _____ Fecha(s) _____

La información recopilada en este formulario puede compartirse con otras aerolíneas, autoridades locales, estatales o federales o aseguradoras privadas.

No. de pasajeros que viajaron con boleto:	No. de pasajeros que afirman haber perdido el equipaje:	Motivo del viaje	Duración de estadía
¿Se le cobró por el exceso de equipaje? SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		¿Declaró y pagó algún exceso de valor? SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Valor declarado: \$ _____
¿Recibió su equipaje y solo perdió su contenido? SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si marcó sí, ¿a cuántas maletas les falta el contenido?			
¿Se le informó a la aerolínea de la pérdida inmediatamente? SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si marcó sí, ¿en qué oficina? Personalmente <input type="checkbox"/>			Por teléfono <input type="checkbox"/>
Si no se le informó de lo ocurrido a la aerolínea en las primeras 4 horas, indique el motivo del retraso.			
¿Dónde y cuándo fue la última vez que vio su equipaje?			
¿Se le informó de esta pérdida a otra aerolínea? SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si marcó sí, sírvase brindar el nombre de la aerolínea y la ciudad donde se informó de esto.			

Certificación y Comprensión

APLICA SOLO EN LOS ESTADOS UNIDOS. El reclamante entiende y acepta de manera expresa que la entrega de este formulario y cualquier ayuda proporcionada por los empleados de American Airlines, Inc. son actos de cortesía y no constituyen un exención de algún derecho o aceptación de responsabilidad por parte de American Airlines, Inc., sus empleados o agentes. El reclamante proporcionará cualquier otro tipo de información y/o documento relacionado con esta declaración que sea requerido por American Airlines, Inc. a solicitud y se considerarán parte de esta declaración.

La Oficina Postal de los Estados Unidos posee jurisdicción investigadora bajo las leyes federales en relación con el envío de quejas falsas o fraudulentas mediante el correo de los Estados Unidos. Por lo que cualquier queja de este tipo que reciba American Airlines, Inc. se le informará a las Autoridades Postales de los Estados Unidos. La pérdida de equipaje en envíos interestatales o de artículos de dicho equipaje le concierne al campo de los estatutos federales relacionados con los robos de envíos interestatales y, por consiguiente, están sujetos a investigación por parte de la Oficina Federal de Investigaciones.

Responda a:
 Central Baggage Service
 PO Box 619613 - MD 1322
 Dallas/Ft. Worth, TX 75261-9613

American Airlines, Inc.
 Línea gratuita: 1-800-866-4010
 Local: 972-475-5240
 Fax: 972-425-0714

American Airlines, Inc.

EDUARDO C. PECOL
 Gerente de Finanzas

DESCRIPCION DEL EQUIPAJE Y SU CONTENIDO

76

NOTA: Cuando más de un artículo del equipaje se pierde, debe completarse una lista de "Descripción del equipaje y su contenido" para cada maleta perdida.

Ruta del equipaje:	Número(s) de vuelo en el comprobante del equipaje:	Aeropuerto de partida:	Aeropuerto de llegada:
Número(s) de etiqueta del equipaje:		Número(s) de boleto del pasajero	
Número de maletas registradas:	Equipaje registrado en: <input type="checkbox"/> Curbside (en la acera) <input type="checkbox"/> Puerta de embarque <input type="checkbox"/>		
Número de maletas recibidas:	Mostrador de boletos <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>		
¿Su equipaje se registró nuevamente y se emitieron nuevas etiquetas? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si marcó sí, ¿en qué aeropuerto?			
¿El equipaje estaba disponible en aduanas? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>			
Brinde detalles si se modificó la ruta original luego de comenzar su viaje:			
¿Sus pertenencias estaban empacadas en una caja? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Sus pertenencias tenían una cubierta externa? (por ejemplo, una bolsa de golf) Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿El nombre en la(s) maleta(s) es diferente al del pasajero? De ser así, ¿qué nombre tiene(n)?			
Por favor, indique cualquier inicial, marca, etiqueta, listón, cordón, cinta u otro distintivo exterior en su(s) maleta(s):			

Tipo de maleta (ver el cuadro)	Material	Color	Marca	Dimensiones de la maleta	Abrir/Cerrar con cierres	Ruedas	Candado de combinación	Bolsillos	Correas	Mango desplegable	Fecha de compra	Precio de la maleta
					<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		

Género = M: Masculino F: Femenino N: Niño B: Bebé (menos de 2 años)

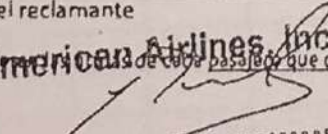
Cantidad	Artículo	Tamaño	Género M, F, N, B	Descripción	Color	Material	Marca	Tienda donde se compró	Fecha de compra	Precio original
TOTAL:									\$	

Si necesita más espacio, sírvase adjuntar una hoja aparte. Asegúrese de incluir una descripción completa y el precio de cada artículo junto con los recibos de todos los artículos valorados en más de \$150.00.

Por medio de la presente, garantizo que la anterior declaración y las indicadas en los formularios adjuntos son precisas, correctas y verdaderas. Por medio de la presente, presento una queja contra American Airlines, Inc. por un monto de \$ _____ por la pérdida ocurrida el _____.

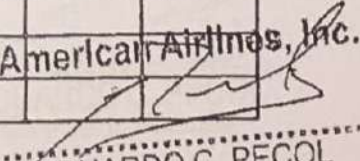
Firma del reclamante _____ Fecha _____ Firma del reclamante* _____ Fecha _____

* Se requiere la firma de un pasajero que declare la pérdida de pertenencias. Los padres deben firmar por sus hijos menores de 18 años de edad.

American Airlines, Inc.

 EDUARDO C. PECOL
 Gerente de Finanzas

QTY	ARTICLE	SIZE	GENDER	DESCRIPTIONS	COLOR	MATERIAL	BRAND LABEL	STORE PURSHED	PURCHASE DATE	ORIGINAL COST
1	Cream		F	For Eyes	Brown	Plastic	Clarinc	Saga	Dec 14	\$50
1	Lipstick		F	Pink			EsteeLauder	Macys	Jul 14	\$30
1	Pencil		F	Pink Pencil For Mouth			EsteeLauder	Macys	Jul 14	\$30
1	Lipstick		F	Red			EsteeLauder	DutyFree	Apr 15	\$30
1	Lipstick		F	Red				Germany	Jul 12	\$30
1	Lipstick		F	Red			NATURA	Natura	Oct 14	\$20
1	Lipstick		F	Red			DIOR	DutyFree	Jul 14	\$30
1	Make up		F	Beige			CLAVINS	sawgrass	Jul 14	\$50
1	Lipstick		F	Red Brown			EsteeLauder	Saga	Apr 14	\$30
1	Eye shadow		F	Brown Beige			EsteeLauder	Saga	Apr 14	\$60
1	Eye Shadow		F	Brown (Little)			EsteeLauder	Century 21	2013	\$20
1	Kimel		F	Black for Eye			EsteeLauder	Saga	2014/Dec	\$30
1	Diliner		F	Black for Eye			NATURA			\$10
1	Diliner		F	Black (Big) for Eye				Saga		\$10
1	Lipstick		F	Orange			EsteeLauder	Saga	2013	\$30
1	Parfa Cosmetics			White			EsteeLauder	Saga	2014	\$130
1	Sunscreen			Natura White				Natura	2014	\$25
1	Bikini		F	White with Flowers			Guess	Guess	2013	\$80
1	Brazier		F	Pearl White with Flower			French	Paris	2014	\$40
3	Thights			Tights	Black/Grey			Macys	Apr 2015	\$5.00
2	Huincaldas			Cream	Food			Wong	Apr 2015	\$10
1	Tumonde dona Pena			Food - Candy				Wong	Apr 2015	\$8
2	Chorotate			Iberica (Heart)				Wong	Apr 2015	\$14
1	Chocolate			Iberica				Wong	Apr 2015	\$10
1	Chorotate			To prepare del Cusco				Wong	Apr 2015	\$3
1	Small suitcase			Black Grey						\$120
Things in my suitcase \$ 1799 Suitcase \$ 120 <u>\$ 1919</u>										

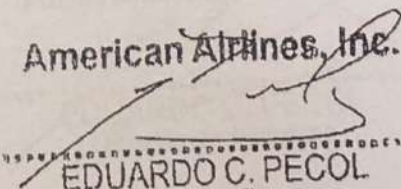
695
→ Carry on
Donde lleve todo

American Airlines, Inc.

 EDUARDO C. PECOL
 Gerente de Finanzas

Record Locator TKDNJC

Fecha	Codigo	Tienda	Productos	Dolares	Ciudad
1 04/27/2015	1340715	TJMAXX	Ropa interior y sandals de Toilet	\$ 38.94	New York
2 04/27/2015	44006	RITE AID	Pasta dental y Desodorante	\$ 2.50	New York
3 04/28/2015	83943	Centurys 21	mallas	\$ 16.98	New York
4 04/28/2015	86385	Centurys 21	Jacket	\$ 185.08	Newyork
5 04/30/2015	152198	Express	Ropa de Mujer	\$ 83.95	New York
6 04/30/2015	723005	Express	Pantalon y Top	\$ 38.48	New york
7 05/01/2015	88595	Centurys	ropa interior medias	\$ 26.94	New york
8 05/01/2015	73732	Centurys	Cosmeticos	\$ 136.09	New York
9 05/02/2015	71864080	Macys	Maleta Carry On	\$ 73.48	New York
10 05/03/2015	88300	Centurys	Zapatos	\$ 44.99	New York
			Dolares Estados Unidos	\$ 647.43	

American Airlines, Inc.



EDUARDO C. PECOL
Gerente de Finanzas

Display Document: Line Item 001

Additional Data Withholding Tax Data

Vendor TICKETS REFUNDS G/L Acc

Company Code

AA - Peru Doc. no.

Line Item 1 / Invoice / 31

Amount	<input type="text" value="678.43"/>	USD	Amount in LC	<input type="text" value="2,158.76"/>	PEN
Tax code	<input type="text" value="99"/>				

Additional Data

Bus. Area	<input type="text"/>				
Disc. base	<input type="text" value="678.43"/>	USD	Disc. amount	<input type="text" value="0.00"/>	USD
Payt Terms	<input type="text" value="0000"/>		Days/percent	<input type="text" value="0 0.000 % 0 0.000 % 0"/>	
Blne Date	<input type="text" value="06/16/2015"/>		Fixed	<input type="text"/>	
Pmnt Block	<input type="text"/>		Invoice ref.	<input type="text"/>	/ <input type="text"/>
Payment cur.	<input type="text"/>		Pmnt/c amnt	<input type="text" value="0.00"/>	
Pmt Method	<input type="text" value="I"/>				
Payment Ref.	<input type="text"/>				
Clearing	<input type="text" value="07/13/2015"/>	/	<input type="text" value="2000001856"/>		
Assignment	<input type="text" value="B*TKDNJC"/>				
Text	<input type="text" value="ID 37610 BAGGAGE CLAIM MARIA INES HERMOZA VILLAGAR"/>				<input type="button" value="Long text"/>

American Airlines, Inc.

[Signature]

EDUARDO C. PECOL
Gerente de Finanzas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

83

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

RESOLUCIÓN FINAL N° 583-2016/PS1

EXPEDIENTE : 631-2015/PS1
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 (OPS1)
 INTERESADA : MARÍA INÉS HERMOZA VILLAGARCÍA DE RODRÍGUEZ (LA SEÑORA HERMOZA)
 DENUNCIADA : AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERÚ (AMERICAN AIRLINES)
 MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IDONEIDAD DEL SERVICIO ATENCIÓN A RECLAMOS MEDIDA CORRECTIVA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR POR VÍA AÉREA
 CUM N° : 20160000009104
 20160000009105

Lima, 11 de agosto de 2016

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 9 de noviembre de 2015, este Órgano Resolutivo inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de AMERICAN AIRLINES por la comisión de presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 19°¹, 24°² y 150°³ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. La interesada puso en conocimiento de la autoridad, a través de la denuncia informativa presentada con fecha 4 de junio de 2015, subsanada con fecha 22 de junio de 2015, los siguientes hechos:
 - (i) Con fecha 20 de abril de 2015, adquirió dos billetes aéreos para la ruta Miami/New York/Miami para ella y su señora madre; sin embargo, al abordar al avión les indicaron que este se encontraba sobrecargado y les solicitaron que dejen sus equipajes de mano en la bodega del avión, siendo que la interesada entregó su equipaje, otorgándosele el Ticket N° 417356;
 - (ii) cuando arribó al aeropuerto de New York se percató que su equipaje no había

¹ Al deber de información, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que:

- (i) Habría incurrido en un retraso injustificado en la entrega del equipaje de la señora Hermoza, recibido por la denunciada el 27 de abril de 2015, en el vuelo AA1510 ruta Miami/New York;
- (ii) habría extraviado parte del contenido del equipaje de la interesada; y,
- (iii) no habría realizado el reembolso de los gastos adicionales incurridos por la señora Hermoza, a raíz de la demora en la entrega de su equipaje por parte de la denunciada, de manera injustificada;

² al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24° del Código, en la medida que no habría brindado respuesta al reclamo presentado por la interesada en el Libro de Reclamaciones virtual de American Airlines con fecha 20 de mayo de 2015;

³ Al deber de contar con un Libro de Reclamaciones con las características establecidas en la normativa correspondiente, tipificado en el artículo 150° del Código, en la medida que al concluir el proceso de ingreso del reclamo virtual presentado el 20 de mayo de 2015 en la página web de la denunciada, no se le habría enviado a su correo electrónico copia del mismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

84

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

llegado, siendo que se dirigió al área de Reclamos, donde le entregaron un recibo de "Irregularidad de Propiedad" (N° TKDNJC); asimismo, se le aprobó el monto máximo de gasto reembolsable ascendente a US\$ 150,00; sin embargo, al comunicarse con el personal de la denuncia, este le informó que sólo podía gastar US\$ 100,00;

- (iii) el 8 de mayo de 2015 remitió al correo PPQ1600@aa.com una lista de todos los bienes perdidos y llenó el formulario "Proberly Questionnaire", a fin de que se realice la búsqueda de su equipaje, lo que, según información proporcionada a la interesada, tomaría entre 8 a 10 semanas.
 - (iv) el 20 de mayo de 2015, nuevamente consultó respecto al estado de búsqueda de su equipaje y el reembolso pendiente; sin embargo, le informaron que se encontraban con una alta carga laboral y que aún no recibían las facturas enviadas, prolongando el tiempo para efectuar el referido reembolso; por ello presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual, sin haber recibido una copia del mismo y que a la fecha de presentación de la denuncia, no han cumplido con atender;
 - (v) finalmente, el 2 de junio de 2015 la denunciada se comunicó con la ella para que recoja su equipaje, siendo que se percató que del interior de la misma, faltaban objetos valorizados con un monto total de US\$ 225,00.
3. La interesada solicitó que se ordene las medidas correctivas que de oficio correspondan. Asimismo, solicitó que se ordene el pago de las costas y costos derivados del presente procedimiento.
4. Mediante escrito presentado con fecha 25 de junio de 2015⁴, AMERICAN AIRLINES indicó que con fecha 19 de junio de 2015 realizó el trámite bancario a efectos de abonar el importe de U\$S 678,43 correspondientes a los recibos de compras presentados por la señora Hermoza.
5. Mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2015, AMERICAN AIRLINES presentó sus descargos, señalando lo siguiente;
- (i) Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se 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;
 - (ii) conforme lo indicado por la señora Hermoza, antes de abordar el vuelo N° AA1205 en la ruta New York- Miami, personal a bordo le solicitó enviar su maleta *Carry On* a la bodega de la aeronave;
 - (iii) en ese sentido, cabe señalar que se efectúa dicho requerimiento ante situaciones irregulares en la prestación del servicio, las cuales se enmarcan en dos únicos supuestos: 1) cuando el equipaje haya sobrepasado las medidas reglamentarias para un equipaje de mano, considerando que ello representa un riesgo para los pasajeros; y/o 2) cuando el equipaje no entra en las gavetas de

⁴ Foja 42 del expediente.

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

la aeronave;

- (iv) en la ciudad de New York, la señora Hermoza interpuso el reclamo N° TKDNJC, reportando que su equipaje no le habría sido devuelto; ante lo cual se le indicó que podría efectuar compras de artículos de primera necesidad por el monto máximo de U\$S 150,00, así como debía remitir los comprobantes de pago de las mismas, en un plazo de treinta días, a una dirección que se le proporcionó;
- (v) el 5 de mayo de 2015, se recomendó a la señora Hermoza completar el formulario denominado "*Formulario de Bienes o Property Questionnaire*", considerando la posibilidad de que el equipaje reportado hubiese sido extraviado, en cuyo caso correspondería que la interesada detalle los artículos contenidos en el mismo y su valor;
- (vi) el 29 de mayo de 2015 fue encontrado el equipaje de la señora Hermoza, por lo que en los días posteriores el equipaje ya se encontraba en Lima a disposición de la interesada; sin embargo, el 3 de junio del mismo año, la interesada reportó que le faltaban diversos artículos de su equipaje;
- (vii) en ese sentido, el retraso en la entrega del equipaje de la señora Hermoza se debe a hechos imprevisibles que escapan a la esfera de control de American Airlines, en la medida que en los aeropuertos internacionales transitan innumerables cantidades de maletas y equipajes de todos los pasajeros, por lo que se emplean sistemas automatizados para su transporte, lo cual implica que ocasionalmente puedan presentarse algunos inconvenientes en el transporte de éstos;
- (viii) en el presente caso, ha quedado demostrado en base a lo alegado por la interesada que AMERICAN AIRLINES cumplió con encontrar y devolver su equipaje cumpliendo con los procedimientos de búsqueda internos y a la brevedad posible, por lo que ello denota una actuación diligente;
- (ix) en relación a la supuesta infracción de extravío parcial del contenido del equipaje de la señora Hermoza, cabe precisar que se entregó el equipaje a la interesada en las mismas condiciones en las que fue recibido;
- (x) asimismo, se ha de considerar que la interesada no ha presentado medio probatorio alguno que sustente sus afirmaciones, como los comprobantes de pago de los productos presuntamente extraviados con una fecha anterior a la del vuelo; por lo que AMERICAN AIRLINES no puede ser sancionado por una mera alegación del consumidor, sin medios probatorios que respalden dichas alegaciones;
- (xi) respecto a la falta de reembolso de los gastos adicionales incurridos por la interesada en la ciudad de New York, AMERICAN AIRLINES indicó que ha cumplido con abonar a la interesada el monto de US\$ 678,43 a la cuenta bancaria brindada por ésta;
- (xii) en ese sentido, se adjunta copia del depósito efectuado a la señora Hermoza, con lo cual se acredita que AMERICAN AIRLINES no ha incurrido en una infracción al deber de idoneidad contemplado en el artículo 19° del Código del Consumidor;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

86

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

- (xiii) con relación a la presunta infracción de falta de respuesta al reclamo presentado por la interesada el 20 de mayo de 2015 en el Libro de Reclamaciones Virtual, cabe señalar que el 22 de mayo del mismo año se notificó la respuesta emitida por AMERICAN AIRLINES a través de un correo electrónico, suscrito por la señora Patti Rauk;
- (xiv) respecto a la presunta infracción a que no se emitió copia del reclamo formulado por la interesada el 20 de mayo de 2015, cabe precisar que conforme a lo establecido en el artículo 150° del Código⁵ y en el 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código⁶, se establece una diferencia entre aquellos reclamos formulados a través de un Libro de Reclamaciones de naturaleza física y uno de naturaleza virtual;
- (xv) es así que efectuando un análisis conjunto de ambas disposiciones, el referido Reglamento impone la obligación de entregar el original del reclamo a los consumidores que lo interpongan a través de un Libro de Reclamaciones de naturaleza física, responsabilidad que no se verifica para los proveedores que implementen un Libro de Reclamaciones virtual; y,
- (xvi) al no existir obligación de respuesta por parte de AMERICAN AIRLINES, no se ha infringido lo dispuesto en el artículo 150° del Código.

II. ANÁLISIS

II.1 Sobre la idoneidad del servicio

- 7. El artículo 19° del Código⁷ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
- 8. De acuerdo con el artículo 18° del Código⁸, se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en

⁵ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 150.- Libro de reclamaciones

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.

⁶ Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

"Artículo 5.- Característica de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del proveedor y la tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento. Dicha información incluye: (...)"

⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

9. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los servicios. Para acreditar la infracción el consumidor o la autoridad administrativa, deben probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado para ser eximido de responsabilidad⁹.
10. Cabe señalar que los procedimientos por infracciones a las normas de protección al consumidor involucran el ejercicio de potestades de sanción, de allí que en su tramitación deban observarse los principios del procedimiento sancionador, en particular, el principio de licitud que exige como condición para el inicio de un procedimiento pruebas de cargo¹⁰. El carácter tutelar de la protección al consumidor no afecta dicho principio pues, aún cuando en este ámbito rija la inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor afectado, éste tiene cuando menos que probar el defecto en el producto o servicio contratado; no considerar ello implicaría vulnerar el principio constitucional de presunción de inocencia.
11. Por ello, en materia de responsabilidad administrativa del proveedor, se ha establecido la regla de la carga de la prueba en virtud a la cual, ante la existencia de una defraudación en las expectativas del consumidor sobre el producto adquirido o el servicio contratado, corresponde a éste acreditar la existencia de algún defecto en el bien o servicio según las condiciones pactadas. De manera que acreditado tal defecto, corresponderá recién al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable.

II.1.1 Sobre la demora injustificada en la entrega del equipaje.

12. En el presente caso, la señora Hermoza denunció que AMERICAN AIRLINES no cumplió con entregar su equipaje transportado en el vuelo N° AA1510, correspondiente a la ruta Miami – New York, al momento de llegar a la ciudad de destino.

⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

¹⁰ LEY N° 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

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

(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

(...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

88

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

13. Por su parte, AMERICAN AIRLINES indicó que efectivamente con fecha 27 de abril del 2015, la interesada reportó la pérdida de su equipaje transportado en el vuelo N° AA1510, siendo que el 29 de mayo del mismo año el equipaje fue hallado y remitido a la ciudad de Lima, donde la señora Hermoza pudo recogerlo en el aeropuerto internacional Jorge Chávez.
14. Asimismo, la denunciada precisó que, en consideración a la cantidad de equipaje que debe ser transportado, las aerolíneas emplean sistemas automatizados para ello; situación que implica que se puedan presentar ciertos inconvenientes con el transporte de los mismos, hechos que escapan a la esfera de control de AMERICAN AIRLINES.
15. Al respecto, resulta pertinente mencionar que el servicio de traslado de pasajeros en cualquiera de sus modalidades implica la arrogación de determinadas obligaciones (legales, expresas e implícitas) que todo proveedor debe cumplir a fin de brindar un servicio idóneo, dentro de las cuales se encuentran: (i) trasladar al pasajero al destino deseado, (ii) cumplir con el itinerario de viaje programado, (iii) el deber de custodiar el equipaje de los pasajeros, (iv) el deber de informar de determinadas circunstancias especiales que conlleven al incumplimiento de sus obligaciones, entre otras, conforme a la información proporcionada al momento de la adquisición del servicio, siendo que el incumplimiento de alguna de estas obligaciones implicará la prestación de un servicio defectuoso.
16. En ese sentido, en el artículo 22° del Convenio de Montreal¹¹ se encuentra establecido entre los derechos de los consumidores de servicios transporte que en caso de retraso en la entrega del equipaje, la responsabilidad del transportista se limita a 1 000 derechos especiales de giro por pasajero.
17. Al respecto, este Órgano Resolutivo considera que dicha norma no pretende liberar o exonerar a los proveedores de la obligación de brindar un servicio idóneo en el mercado, por el contrario, el referido cuerpo legal únicamente recoge los derechos que tienen los consumidores de exigir a los proveedores la aplicación oportuna y adecuada

¹¹

Artículo 22.

Limites de responsabilidad respecto al retraso, el equipaje y la carga.

1. En caso de daño causado por retraso, como se especifica en el artículo 19, en el transporte de personas la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero.

2. En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.000 derechos especiales de giro por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello.

En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero.

3. En el transporte de carga, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a una suma de 17 derechos especiales de giro por kilogramo, a menos que el expedidor haya hecho al transportista, al entregarle el bulto, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello. En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el expedidor.

4. En caso de destrucción, pérdida, avería o retraso de una parte de la carga o de cualquier objeto que ella contenga, para determinar la suma que constituye el límite de responsabilidad del transportista solamente se tendrá en cuenta el peso total del bulto o de los bultos afectados. Sin embargo, cuando la destrucción, pérdida, avería o retraso de una parte de la carga o de un objeto que ella contiene afecte al valor de otros bultos comprendidos en la misma carta de porte aéreo, o en el mismo recibo o, si no se hubiera expedido ninguno de estos documentos en la misma constancia conservada por los otros medios mencionados en el párrafo 2° del artículo 4°, para determinar el límite de responsabilidad también se tendrá en cuenta el peso total de tales bultos.

5. Las disposiciones de los párrafos 1° y 2° de este artículo no se aplicarán si se prueba que el daño es el resultado de una acción u omisión del transportista o de sus dependientes o agentes, con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño; siempre

que, en el caso de una acción u omisión de un dependiente o agente, se pruebe también que éste actuaba en el ejercicio de sus funciones.

6. Los límites prescritos en el artículo 21 y en este artículo no obstarán para que el tribunal acuerde además, de conformidad con su propia ley, una suma que corresponda a todo o parte de las costas y otros gastos de litigio en que haya incurrido el demandante, inclusive intereses. La disposición anterior no regirá, cuando el importe de la indemnización acordada, con exclusión de las costas y otros gastos de litigio, no excede de la suma que el transportista haya ofrecido por escrito al demandante dentro de un período de seis meses contados a partir del hecho que causó el daño, o antes de comenzar el juicio, si la segunda fecha es posterior.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

89

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

de los respectivos remedios frente a la comisión de una infracción al deber de idoneidad.

18. Como se puede advertir, en lo que respecta al servicio de transporte aéreo de pasajeros, además de la obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito de custodia del equipaje, el cual se extiende hasta su entrega oportuna al usuario del servicio, con la finalidad de evitar retrasos en su entrega, la pérdida, extravío o robo del mismo.
19. De manera que, al contratar el servicio de transporte aéreo un consumidor esperaría que su equipaje le sea entregado al final del viaje en el punto de llegada y en las mismas condiciones en que le fue entregado al transportista en el lugar de origen, conforme al deber de custodia.
20. En el presente caso, AMERICAN AIRLINES, mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2015¹², ha aceptado de manera expresa que el equipaje de la interesada correspondiente al vuelo N° AA1510 fue extraviado, y se efectuó una entrega tardía del mismo, indicando lo siguiente: "(...) desde la fecha en que la señora Hermoza formuló su reclamo en el departamento de equipaje en el aeropuerto de New York (esto es el 27 de abril de 2015), American Airlines inició la búsqueda del equipaje extraviado. (...) Con fecha 2 de junio de 2015, llegó el equipaje de la señora Hermoza a la ciudad de Lima, proveniente de la ciudad de Dallas (...)"
21. Por su parte, la interesada ha presentado el documento denominado "Recibo de Irregularidad de Propiedad" de fecha 27 de abril de 2015, a través del cual se reporta la falta de entrega de la maleta registrada con N° AA417386; asimismo, a fojas 24 del expediente obra el formato denominado "Property Questionnaire", con fecha 8 de mayo de 2015, mediante el cual se dejó constancia del detalle de los bienes presuntamente contenidos en el equipaje extraviado.
22. Ahora, resulta preciso advertir que AMERICAN AIRLINES no ha presentado medio probatorio alguno orientado a acreditar la ocurrencia de un caso fortuito o de fuerza mayor que la exonere de la responsabilidad por la entrega tardía del equipaje de la interesada. En ese sentido, cabe señalar que la autoridad administrativa se encuentra impedida de suplir la actividad probatoria que corresponde a las partes en el procedimiento, en virtud de la cual, es de total responsabilidad de la parte denunciada presentar los medios probatorios que desvirtúen los hechos alegados por la interesada en su denuncia, ello, de conformidad al deber de la carga de la prueba establecido en el artículo 162.2 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General¹³ y el artículo 196° del T.U.O. del Código Procesal Civil¹⁴.

¹² Fojas 49 a 79 del expediente.

¹³ Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General
Artículo 162.- Carga de la prueba

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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

¹⁴ Código Civil

Carga de la prueba.-

Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

90

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

23. Es así que, valorados los medios probatorios indicados en el considerando N° 21° precedente de manera conjunta con la ausencia de medios probatorios de descargo por parte de la denunciada, este Órgano Resolutivo concluye que se encuentra acreditado que AMERICAN AIRLINES incurrió en una demora injustificada en la entrega del equipaje perteneciente a la señora Hermoza, motivo por el cual corresponde sancionar a AMERICAN AIRLINES por la comisión de una infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código.

II.1.2 Sobre la sustracción parcial del contenido del equipaje.

24. En el presente caso, la señora Hermoza ha denunciado que una de las maletas que conformaban su equipaje durante la operación del vuelo N° AA1510, en la ruta Miami – New York, le fue entregada de manera tardía, habiéndose producido la sustracción de los siguientes bienes: dos (2) cremas huancaína marca Alacena, dos (2) chocolates en forma de corazón marca Ibérica, un (1) turrón doña pepa marca Wong y un (1) chocolate originario del Cusco.

25. Al respecto, cabe indicar que en el servicio de transporte aéreo de pasajeros, además de la obligación de conducir a éstos al destino previamente pactado, existe un deber implícito de custodia del equipaje transportado hasta que le sea entregado al usuario del servicio. Dicho deber de custodia que recae en las líneas aéreas incluye justamente evitar el retraso, la pérdida, extravío o robo del equipaje que transporta.

26. De manera que, al contratar un servicio de transporte aéreo, un consumidor esperaría que su equipaje sea transportado en forma adecuada, diligente y segura al destino correspondiente, de tal manera que le sea devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que fue entregado, tal como se comprometió la línea aérea, según el deber de custodia que le asiste.

27. Al respecto, el artículo 22.2° del Convenio de Montreal respecto a la avería en el equipaje dispone lo siguiente:

*"Límites de responsabilidad respecto al retraso, el equipaje y la carga.
(...)*

2. En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1 000 derechos especiales de giro por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial de valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello. En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá el importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero."

[Énfasis añadido]

28. En esta misma línea, en el artículo 118°, numeral 1°, de la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil, se encuentra establecido que:

*"De la responsabilidad del transportador por la carga y equipaje
118.1 En el transporte de carga y equipaje, el monto de la responsabilidad del transportador será el establecido por la reglamentación respectiva, salvo declaración especial hecha por el*



EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

expedidor o el pasajero al transportador en el momento de la remisión o entrega de los bultos y mediante el eventual pago de un precio adicional. En este caso, el transportador está obligado a pagar el valor declarado, salvo que pruebe que el valor de la carga o equipaje era menor al declarado."

[Énfasis añadido]

29. Por su parte, en el artículo 270° del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil se encuentra dispuesto que:

"El daño causado, salvo los casos en que exista una declaración especial del valor del equipaje o la carga, formulada por el pasajero o propietario de éstos en el momento de su entrega al transportador, es indemnizado de la siguiente forma (...)"

[Énfasis añadido]

30. Finalmente, el segundo párrafo del artículo 19° de la Decisión N° 619, Normas para la armonización de los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo en la Comunidad Andina, indica sobre este tema lo siguiente:

"Los objetos valiosos deben transportarse bajo manifestación de valor declarado. Si dicho valor es aceptado por el transportista aéreo y se ha pagado una suma complementaria éste responde hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos, el transportista aéreo puede exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte."

[Énfasis añadido]

31. En igual sentido, se pronuncia la Sala mediante la Resolución N° 2979-2014/SPC-INDECOPI del 8 de septiembre de 2014, en la cual establece lo siguiente:

"(...)

24. De lo expuesto se colige que las entidades referidas coinciden con la opinión de los Vocales que suscriben el presente voto en mayoría, en el sentido de subrayar el carácter necesario de la aceptación de parte de la aerolínea para que posteriormente los usuarios de su servicio puedan declarar los objetos de valor facturados que pretenden llevar en la bodega de la aeronave.

25. Ahora bien, en el escenario de aceptación aludido en los numerales precedentes, la declaración de valor deberá permitir al pasajero contratar un servicio que le otorgue la debida seguridad a los objetos de valor que traslade en su equipaje de bodega. A cambio de ello, la empresa podrá exigir el pago de una suma o la contratación de un seguro como requisito para asumir responsabilidad por el traslado del bien en bodega, siendo decisión del pasajero aceptar dichas condiciones. (...)"

[Énfasis añadido]

32. De la lectura de las normas antes citadas, se aprecia que todas ellas contemplan la posibilidad de efectuar una declaración de valor como mecanismo que permita a los pasajeros dejar constancia del valor de los objetos que transportan como parte de su



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

equipaje y que a la vez, permita delimitar los alcances de la responsabilidad del transportista aéreos en el caso de pérdida o extravío de la totalidad o parte del equipaje.

- 33. Del mismo modo, de acuerdo al criterio adoptado por la Sala, sólo en caso se haya suscrito la declaración de valor correspondiente respecto a los objetos contenidos dentro del equipaje transportado en bodega, la empresa transportista asumirá la responsabilidad por el traslado de dichos bienes.
- 34. En ese sentido, dado que no obra en el expediente documento alguno a través del cual la interesada haya realizado una declaración de valor del contenido de su equipaje, no existe constancia de la preexistencia y/o transporte de dichos objetos en el equipaje de la interesada.
- 35. Así, a efectos de llevar a cabo el análisis respecto a la presunta sustracción parcial de ciertos artículos incluidos dentro del equipaje de la interesada, en primer lugar corresponde verificar la pre-existencia de dichos objetos en el referido equipaje.
- 36. En consecuencia, corresponde archivar la denuncia informativa presentada por la señora Hermoza en contra de AMERICAN AIRLINES en el extremo referido a una supuesta sustracción parcial de los bienes que se encontraban al interior de la maleta que fue entregada de manera tardía a la interesada, al no haberse acreditado la preexistencia de los mismos al interior de la maleta materia de denuncia.

II.1.3 Respecto a la falta de reembolso de los gastos incurridos por la señora Hermoza

- 37. Al respecto, la señora Hermoza indicó que AMERICAN AIRLINES no cumplió con abonar el monto de US\$ 678,43 correspondientes a los gastos incurridos por la interesada como consecuencia de la entrega tardía de su equipaje.
- 38. Por su parte, AMERICAN AIRLINES precisó que habría efectuado el abono del referido importe a la cuenta bancaria proporcionada por la interesada, para lo cual acreditó la siguiente copia de imagen de su sistema:

Display Document - Line Item 001

Additional Data Withholding Tax Data

Vendor: 13000023 TICKETS REFUNDS G/L Acc: 2020107

Company Code: AA2E Doc. no.: 1300000643

AA - Peru

Line Item 1 / Invoice / 31	Amount: 678.43 USD	Amount in LC: 2,158.76 PEN
Tax code:	99	

Additional Data

Bus. Area:	Disc. base: 678.43 USD	Disc. amount: 0.00 USD
Payt. Terms: 0000	Days/percent: 0 0.000 % 0 0.000 % 0	
Blnc Date: 06/16/2015	Fixed:	
Print Block:	Invoice ref:	
Payment cur.:	Print/c. amt: 0.00	
Print Method: 1		
Payment Ref.:		
Clearing: 07/13/2015 / 2000001856		
Assignment: B*TKDNJC		
Text: ID 37610 BAGGAGE CLAIM MARIA INES HERMOZA VILLAGAR		Long text



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

93

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

39. Sin perjuicio de ello, si bien el referido registro de pantalla permite advertir que dentro del sistema interno de AMERICAN AIRLINES se habría dispuesto el abono de US\$ 678,43 a la señora Hermoza, no acredita que dicho monto haya sido efectivamente pagado a la interesada, pues no se advierte ninguna constancia bancaria que certifique la emisión o recepción de dicho monto por parte de la interesada.

40. Por ende, corresponde sancionar a AMERICAN AIRLINES por la comisión de una infracción al artículo 19° del Código, en la medida que no ha cumplido con acreditar el abono de los gastos incurridos por la señora Hermoza como consecuencia de la entrega tardía de su equipaje.

III. Sobre la presunta infracción al deber de atención a reclamos

41. El artículo 24.1° del Código¹⁵, establece 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.

42. Respecto al presente extremo de su denuncia, la señora Hermoza indicó que la denunciada no ha brindado respuesta a un reclamo interpuesto con fecha 20 de mayo de 2015 mediante el Libro de Reclamaciones Virtual.

43. En su defensa, AMERICAN AIRLINES manifestó que mediante el correo electrónico de fecha 22 de mayo de 2015, brindó una respuesta al reclamo interpuesto por la interesada con fecha 20 de mayo de 2015.

44. En ese sentido, se verifica que a fojas 35 del expediente, obra la respuesta otorgada por AMERICAN AIRLINES al reclamo interpuesto por la interesada con fecha 20 de mayo de 2015, y a foja 72 del expediente, la denunciada cumplió con presentar la hoja de Reclamación interpuesta en el Libro de Reclamaciones Virtual de la denunciada.

45. Ahora bien, cabe precisar que la propia interesada presentó copia de la respuesta otorgada por AMERICAN AIRLINES al reclamo presentado con fecha 20 de mayo de 2015.

46. En consecuencia, corresponde archivar la denuncia informativa presentada por la señora Hermoza en contra de AMERICAN AIRLINES en el extremo referido a la falta de respuesta al reclamo presentado con fecha 20 de mayo de 2015, en la medida que la propia ha presentado la respuesta brindada al mismo.

IV. Sobre la presunta infracción al deber de entregar una copia del reclamo interpuesto con fecha 20 de mayo de 2015 contemplado en el artículo 150° del Código.

¹⁵ Ley N° 29571

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

94

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

47. En el artículo 150° del Código se establece la obligación de los establecimientos comerciales de contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual, estableciéndose a través de dicho artículo que en el reglamento se establecerán las condiciones, los supuestos y demás especificaciones para el cumplimiento de dicha obligación.
48. Así, en el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones¹⁶ (en adelante, el Reglamento), se encuentra establecido que todo establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual, el cual deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando este lo solicite; asimismo, mediante dicho artículo se establece la obligación de los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual de brindar el apoyo necesario a los consumidores a efectos del ingreso de sus quejas o reclamos.
49. Asimismo, en el artículo 152° del Código se encuentra establecido que los consumidores se encuentran facultados para exigir la entrega del Libro de Reclamaciones a efectos de la formulación de su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.
50. Ahora, se verifica que en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones¹⁷ se encuentra establecida la obligación del proveedor de entregar una copia del reclamo interpuesto al consumidor, tal y como se aprecia a continuación:

(...)

Artículo 5°.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del proveedor y la tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

(...)"

(énfasis agregado)

51. En el presente caso, la señora Hermoza denunció que AMERICAN AIRLINES no cumplió con entregarle una copia del reclamo interpuesto, con fecha 20 de mayo de 2015, mediante el Libro de Reclamaciones Virtual de la denunciada.
52. Al respecto, cabe indicar que de la revisión del escrito de descargos presentado por AMERICAN AIRLINES se aprecia que el reclamo en cuestión fue presentado por la interesada ante la página web de la denunciada en Estados Unidos, motivo por el cual no resulta aplicable la normativa de orden nacional anteriormente citada.
53. En consecuencia, corresponde archivar la denunciada presentada por la señora Hermoza en contra de AMERICAN AIRLINES, en relación a la falta de remisión de la copia correspondiente al Libro de Reclamaciones Virtual, toda vez que dicho acto no se encuentra sujeto a la aplicación de la normativa peruana.

¹⁶ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, de fecha 18 de febrero de 2011, modificado mediante el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, de fecha 22 de enero de 2014.

¹⁷ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, el cual fue a su vez modificado mediante el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

95

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

V. Medidas Correctivas

54. En el artículo 114° del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
55. 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 anterior¹⁸. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁹.

¹⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

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

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

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

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

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

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

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

¹⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

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

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

96

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

56. Asimismo, en el artículo 117° del Código²⁰, se establece que si el obligado a cumplir con un mandato del INDECOPI respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.

57. En el presente caso, la interesada solicitó que este Órgano Resolutivo adopte de oficio las medidas correctivas correspondientes; por lo que corresponde analizar cada una de las infracciones cometidas por la denunciada conforme al análisis esbozado en la presente resolución administrativa.

A. Medida correctiva correspondiente a la demora en la entrega de su equipaje

58. En ese sentido, conforme a la finalidad de la medida correctiva citada en los párrafos supra, respecto a la demora en la entrega del equipaje de la interesada, no corresponde determinar medida correctiva, considerando que a la fecha, AMERICAN AIRLINES ha cumplido con efectuar la entrega del mismo.

59. Por los motivos expuestos, no corresponde disponer una medida correctiva respecto a dicho extremo de la denuncia.

B. Medida correctiva correspondiente al reembolso de los gastos incurridos por la señora Hermoza

60. Al respecto, considerando que la denunciada no ha cumplido acreditar el abono del monto de US\$ 678,43 correspondientes a los gastos incurridos por la interesada como consecuencia de la entrega tardía de su equipaje.

61. En tal sentido, este Órgano Resolutivo considera que corresponde ordenar a AMERICAN AIRLINES, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución, cumpla con abonar el monto de US\$ 678.43 por conceptos de los gastos incurridos por la señora Hermoza.

62. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de dicha medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II.3 Graduación de la sanción

63. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera

²⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

97

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

64. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de un administrado, adecuando su conducta al cumplimiento de determinadas normas
65. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones administrativas sean iguales o mayores al beneficio esperado por la comisión de las infracciones; de lo contrario, el administrado recibiría el mensaje de que, aún en caso que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción, razón por la que podría optar por cometer la infracción antes de cumplir con las normas.
66. Por ello, el artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) al desarrollar el principio de razonabilidad, señala 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; de lo contrario, se propiciaría la realización de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión.
67. De tal modo, a fin de que la Autoridad de Consumo, pueda determinar la sanción correspondiente por la infracción cometida por el proveedor denunciado, el artículo 110° del Código²¹, califica las infracciones como leves, graves o muy graves e impone sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de cuatrocientas cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
68. Así bien, en el artículo 112°²² del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a

²¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

²² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.



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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

A. Multa por la infracción consistente en la demora de entrega del equipaje

69. En ese sentido, a fin de determinar la multa base correspondiente se aplicará la siguiente fórmula:

$$Mb = D/p$$

Dónde:

Mb = Multa base

D: Daño = $D_i + D_o$

D_i : Daño directo

D_o : Daño Autónomo

p: Probabilidad de detección de la infracción

70. Al respecto del Daño (D), cabe precisar que cuando se producen daños generados como consecuencia de una infracción, no sólo se producen perjuicios económicos derivados de productos y servicios con valores de mercado, sino también se genera una pérdida de utilidad asociada a la valoración subjetiva inherente a ese producto o servicio²³, tales como:

4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

²³ De acuerdo a la literatura económica, el beneficio o la satisfacción que una persona obtiene a partir del consumo de un bien o servicio recibe el nombre de utilidad (Parkin, 2006), en consecuencia, un bien o servicio puede ser valorado de acuerdo a la utilidad que ese bien o servicio le pueda generar a un consumidor.

La utilidad es un recurso que se utiliza para la ordenación de las cestas de mercado (Pyndick y Rubinfeld, 2009), es decir, la utilidad es la puntuación imaginaria que nosotros damos a determinados bienes, con respecto a otros, tomando en cuenta nuestros gustos y preferencias. Por ejemplo, un amante al café puede decir que el beneficio de tomar una taza de café es mayor que tomar una Coca-Cola, y si lo decimos en términos económicos, a este consumidor le reporta una mayor utilidad tomar una taza de café que tomar una Coca-Cola.

Por lo general, las combinaciones de utilidad e ingresos monetarios del consumidor pueden construir la curva de demanda, que a la postre determinará el precio de mercado del bien analizado. Sin embargo, existe todo un conjunto de bienes (y males) que, por carecer de un mercado en donde intercambiarse, carecen en sí mismos de precio: es el caso de los llamados bienes públicos, bienes comunes o las externalidades (Leal, 2005). Las externalidades son los efectos indirectos que producen el consumo o producción de un bien, en el bienestar de otra, sin que esta pueda establecer un precio por este efecto.

El análisis económico ofrece algunas alternativas para expresar en términos monetarios estos bienes, dentro de los cuales se encuentran la Disposición a Pagar y el Valor Económico Total. Para la valoración del daño, producto de una insatisfacción generada a un consumidor, se ha tomado en cuenta la metodología del Valor Económico Total.

El Valor Económico Total (VET) considera todos los valores económicos (Dixon, 1986), que resulten del consumo de bienes y servicios que generan algún nivel de utilidad. El VET es la suma de los siguientes valores:

- Valor de Uso: representado por el beneficio directo que nos brinden los bienes, por lo general, es equivalente al precio o disposición a pagar que tengamos por este bien.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

99

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

- (i) El tiempo perdido en las actividades asociadas a ejercer sus derechos como consumidor, el mismo que puede transcurrir desde la presentación de un reclamo o denuncia hasta su solución;
- (ii) la desutilidad²⁴ derivada propiamente de la ausencia o inapropiada provisión de un bien o prestación de un servicio; y,
- (iii) otros daños derivados de la inapropiada provisión de un bien o servicio, que se encuentran asociados a valores subjetivos, como la pérdida de bienes con valor de existencia (valor personal) o con valor de legado (herencia).

71. Es en ese sentido que, a criterio de este Órgano Resolutivo, el valor del daño resultante de las infracciones en materia de protección al consumidor, es la suma de ambos factores, el directo (patrimonial) y el autónomo (valoración subjetiva inherente al producto y servicio), como partes integrantes de un todo, denominado daño al consumidor:

$$\text{Valor Total del Daño (D)} = \text{Valor directo (D}_i\text{)} + \text{Valor autónomo (D}_o\text{)}$$

Donde:

- (i) El valor del daño directo (D_i); es aquel derivado propiamente de la comisión del hecho infractor (Valor patrimonial: V_p) y que generalmente están en función a los precios del mercado o equivalentes; además del costo de oportunidad de dicho bien durante el tiempo durante el cual el consumidor se vio afectado (Valor patrimonial en el tiempo: V_t) En los casos en los que no puede verificarse una afectación patrimonial, su determinación está en función al valor del tiempo durante el cual el consumidor se vio afectado, valor que estará determinado en base a estudios oficiales realizados por el Banco Central de Reserva del Perú y de la Universidad del Pacífico, atendiendo al caso en concreto.
- (ii) El valor autónomo del daño (D_o), o daño autónomo, es aquella insatisfacción generada por el hecho infractor que al no ser corregido, deriva en la necesidad que tiene el consumidor de utilizar el mecanismo de la denuncia, para que el proveedor asuma las consecuencias derivadas de la infracción cometida.

Se le atribuye la calidad de "autónomo" debido a que es un factor independiente del perjuicio económico que podría haberse generado en cada caso particular. Una aproximación a la valoración del daño autónomo se obtiene calculando la disposición del consumidor para aceptar el tiempo de espera que toma la resolución del procedimiento iniciado como consecuencia de su denuncia, esto es

- Valor de No Uso: los beneficios que algún bien pueden proveernos, sin tener un uso exclusivo de él, son valoraciones intangibles o subjetivas que damos a un bien.

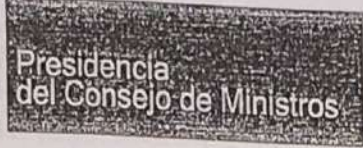
El VET de un bien que nos brinda algún tipo de utilidad, como por ejemplo un maletín, además de tener un valor o precio de mercado, también incluye el valor subjetivo que los consumidores le damos a este bien.

Bibliografía:

- Parkin, Michael "Microeconomía", séptima edición, Pearson educación, 2006.
- Pyndick, Robert y Rubinfeld, Daniel "Microeconomía", Pearson educación, 2009.
- Leal, Carlos "Valoración Económica del Medio Ambiente: Caso de la Reserva de la Biosfera de los Tuxtlas", Universidad de las Américas Puebla, 2005
- Dixon, Scura, Carpenter y Sherman, The Asian Development Bank, 1986. "Economic Analysis of Environmental Impacts".

24

Término económico. Hecho de que un bien económico no produzca satisfacción, sino desagrado o insatisfacción. (Disutility).



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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

30 (treinta días) ²⁵, el cual transcurre desde la notificación de la imputación de cargos.²⁶

- 72. La probabilidad de detección está vinculada con el esfuerzo de la administración para detectar la infracción.
- 73. Cabe señalar que la multa inicial o multa base deberá ser expresada en UIT, por lo que, para su determinación se tomará como referencia el valor de la UIT a la fecha de imposición de la sanción.
- 74. Finalmente, como criterios adicionales para el cálculo de la multa final, se aplicarán las atenuantes y agravantes respectivas para cada caso en concreto, siendo que, a criterio de este Órgano Resolutivo, la multa será incrementada (agravante) o disminuida (atenuante), en razón de 10%, 20%, y 30%, hasta llegar a duplicar la multa impuesta en el caso de agravantes y hasta llegar a la amonestación en el caso de atenuantes.
- 75. En conclusión, a fin de calcular el importe de la multa final se aplicará la siguiente fórmula:

MF = Mb + AG - AT

MF = Multa Final
 Mb = Multa Base
 AG = Agravante
 AT = Atenuante

- 76. El daño autónomo, por las características explicadas en los numerales precedentes, asume el mismo valor para cada infracción.
- 77. Asimismo, teniendo en cuenta la información disponible, el cálculo del daño autónomo ha sido asociado al valor social del tiempo²⁷, como se presenta a continuación:

Cuadro N° 1
Estimación del Daño Autónomo (D₀)

Valor Social del Tiempo Hora/Nuevos Soles (a)	N° horas por día (b)	N° de días (c)	Valor del daño autónomo en Nuevos Soles (d)
---	----------------------------	-------------------	---

²⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
 Artículo 126.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor
 El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas:
 a. Debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por Instancia. (...)

²⁶ Ley N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.
 Artículo 235.- Procedimiento sancionador
 Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ceñirán a las siguientes disposiciones:
 1. El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.
 2. Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.
 3. Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, la que debe contener los datos a que se refiere el numeral 3 del artículo precedente para que presente sus descargos por escrito en un plazo que no podrá ser inferior a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.
 (...)

²⁷ El valor social del tiempo se define como el costo de oportunidad del tiempo que cada persona utiliza a lo largo de su vida (Wardman, 1998). El monto propuesto es el calculado a partir del Ingreso.



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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

8.8	16	30	4,224.00
-----	----	----	----------

Donde:

- (a) Estimación del Valor Social del Tiempo: Calmet y Capurro. "El tiempo es dinero: Cálculo del Valor Social del Tiempo en Lima Metropolitana para usuarios de transporte urbano". Banco Central de Reserva del Perú. Marzo 2011.
- (b) Por cada día se consideran 16 horas, asumiendo 8 horas de sueño al día.
- (c) Se asumen el plazo máximo de duración del trámite del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor, establecido en el Código de Protección al Consumidor.
- (d) Valor del Daño Autónomo: $a*b*c$, en nuevos soles

- 78. Asimismo, por las características antes descritas, la probabilidad de detección, al ser un procedimiento iniciado por impulso de parte, cuyas pruebas iniciales fueron brindadas por el denunciante, la probabilidad de detección asciende a uno (1).
- 79. En el presente caso, ha quedado acreditado que AMERICAN AIRLINES infringió el deber de idoneidad al haber incurrido en una demora injustificada en la entrega del equipaje perteneciente a la señora Hermoza, debiendo tomarse como fecha cierta del cese de la conducta infractora, el día de la recepción del equipaje por parte de la interesada, quien manifiesta que la demora ascendió a treinta y seis (36) días²⁸.
- 80. Por tanto, en aplicación de la fórmula descrita anteriormente, la multa base asciende a:

Cuadro N° 2
Estimación de Multa Base: Falta de atención de reclamos

Daño directo		
Tiempo transcurrido (en horas)	(a)	576
Valor social del tiempo - Nivel Nacional (En S/.)	(b)	8.8
Valor del Daño directo	(c)	S/. 5 068,80
Valor del Daño autónomo	(d)	S/. 4 224,00
Valor Total del Daño	(e)	S/. 9 292,80

Donde:

- (a) Tiempo transcurrido en horas por la demora en la atención del reclamo interpuesto.
- (b) Estimación del Valor Social del Tiempo: Calmet y Capurro. "El tiempo es dinero: Cálculo del Valor Social del Tiempo en Lima Metropolitana para usuarios de transporte urbano". Banco Central de Reserva del Perú. Marzo 2011.
- (c) Valor total del daño directo $(D_i) = (a)*(b)$
- (d) Daño autónomo (D_o) , ver Cuadro N° 1
- (e) Valor total del daño = $(c)+(d)$

²⁸ Aseveración que es tomada en cuenta en aplicación del Principio de Presunción de Veracidad recogido en el artículo 1.7°, del artículo IV, del Título Preliminar, de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

81. Teniendo en cuenta, que la probabilidad de detección asciende a 1, la multa base en UIT, se obtiene dividiendo el valor total del daño entre el monto de la UIT. El resultado es 2,35 UIT.
82. Cabe señalar que, en la medida que no corresponde la aplicación de alguna agravante o atenuante, en el presente caso no se tomará en consideración dichos criterios para el cálculo de la multa final.
83. Por tanto, en aplicación a la fórmula descrita en los párrafos anteriores, la multa final asciende a 2,35 UIT, de acuerdo al siguiente cálculo:

$$\begin{aligned} MF &= MB + AG - AT \\ MF &= 2,35 + 0 - 0 \\ MF &= 2,35 \end{aligned}$$

B. Multa por la infracción consistente en cubrir los gastos derivados de la demora de entrega de equipaje

83. En este extremo, a fin de graduar la multa en base a parámetros objetivos, este Órgano Resolutivo considera que, como multa base, debe tomar como referencia el equivalente en UIT del daño causado al consumidor o al beneficio obtenido por la conducta denunciada, lo cual se graficaría del siguiente modo:

$$MB = D/UIT$$

MB = Multa Base.

D = Daño o beneficio obtenido.

UIT = Valor de la UIT a la fecha de determinación de la infracción.

84. Por otro lado, a fin de corregir o desincentivar la conducta infractora, este Órgano Resolutivo considera necesario añadir un elemento (sumando) adicional, el cual estará determinado por la naturaleza del perjuicio ocasionado; en efecto, el numeral 4 del artículo 112° del Código establece que a fin de graduar la sanción, la Autoridad de Consumo podrá tener en consideración "la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio en los consumidores".
85. Por esta razón, este Órgano Resolutivo considera que es preciso cuantificar cada uno de estos criterios teniendo como unidad referencial el valor de la UIT. En dicha línea de argumentación, corresponde fijar como parámetro mínimo de referencia el monto ascendente a 1 UIT, en la medida que existen supuestos en los cuales la multa base es incuantificable o equivale a cero (0), por lo cual, a criterio de este Órgano Resolutivo, 1 UIT es el valor mínimo para lograr generar un desincentivo real en la comisión de la infracción y se encuentra dentro de los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad establecidos en la LPAG²⁹; por último, debemos precisar que el valor de la naturaleza del

²⁹ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
(...)

3. Razonabilidad.- 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 deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
b) El perjuicio económico causado;



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

103

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

perjuicio ocasionado al consumidor se calculará duplicando la valorización anterior de cada concepto.

- 86. De esta forma, el tipo de perjuicio (P) queda definido por la valorización final en UIT, de acuerdo a las variables expuestas:

Tipo de Perjuicio (P)	Valorización (en UIT)
Patrimonio	1
Integridad	2
Salud	4
Vida	8

- 87. Finalmente, como criterios adicionales para el cálculo de la multa final, se aplicarán las atenuantes y agravantes respectivas para cada caso en concreto, siendo que, a criterio de este Órgano Resolutivo, la multa será incrementada (agravante) o disminuida (atenuante), en razón de 10%, 20%, 30%, hasta llegar a duplicar la multa impuesta en el caso de agravantes y hasta llegar a la amonestación en el caso de atenuantes.

$$AT \text{ o } AG = (MB+P)\%$$

- 88. En conclusión, a fin de calcular el importe de la multa final se aplicará la siguiente fórmula:

$$MF = MB + P + AG - AT$$

Donde;

- MF = Multa Final
- MB = Multa Base
- P = Perjuicio
- AG = Agravante
- AT = Atenuante

- 89. En el presente caso, dado que se ha corroborado que AMERICAN AIRLINES infringió el deber de idoneidad, toda vez que no asumió los gastos derivados del retraso de la entrega del equipaje correspondiente al vuelo N° AA1510. En consecuencia, teniendo en cuenta que la infracción se encuentra configurado por una omisión por parte de la denunciada, la multa base deberá ser igual a S/. 0.

- 90. En tal sentido, el valor de la multa base asciende a 0 UIT:

$$MB = D/UIT$$

c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

104

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

MB = (0) / 3950
MB = 0

- 91. Respecto a la naturaleza del perjuicio causado al consumidor, esta instancia considera que los interesados se han visto afectados directamente en su patrimonio, ya que la denunciada no cumplió con brindar el servicio adquirido dentro del plazo establecido en el contrato, lo cual evidentemente conlleva un valor económico.
- 92. En ese sentido, este concepto deberá ser valorizado en 1 UIT.

Tipo de perjuicio (P)	Valorización (en UIT)
Patrimonio	1

- 93. En el presente caso no corresponde aplicar alguna atenuante o agravante a fin de determinar la multa final; de este modo, aplicando la fórmula descrita en los párrafos anteriores, la multa final asciende a 1 UIT¹⁹, de acuerdo al siguiente cálculo:

MF = MB + P + AG - AT
MF = 0 + 1 + 0 - 0
MF = 1 UIT

V. Costas y costos del procedimiento

- 94. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI³⁰ dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
- 95. En tal sentido, y en la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la AMERICAN AIRLINES, este Órgano Resolutivo considera que corresponde ordenar el pago de las costas del presente procedimiento a favor de la señora Hermoza.
- 96. En consecuencia, AMERICAN AIRLINES deberá pagar a la señora Hermoza, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles de notificada la presente resolución, las costas del presente procedimiento, ascendentes a S/. 36,00.

³⁰ DIRECTIVA N° 005-2013/DIR-COD-INDECOPI – CONTROL ADMINISTRATIVO, SEGUIMIENTO Y REGISTRO CONTABLE DE MULTAS (...)
 3. INSTRUCTIVO PARA LAS SECRETARÍAS TÉCNICAS DE ÓRGANOS RESOLUTIVOS, JEFES DE ORGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS (...)
 b. Determinación de la sanción
 La sanción impuesta deberá ser determinada por escrito de modo claro, preciso e indubitable.
 En toda resolución que imponga, confirme o modifique una multa, el Órgano Resolutivo detallará individualmente la cuantía de cada una en Unidades Impositivas Tributarias. Asimismo, se indicará expresamente en la parte decisoria de la resolución, de tratarse de una multa solidaria. La cuantía de la multa se expresará en Unidades Impositivas Tributarias y con un máximo de dos decimales, de ser el caso. (Énfasis agregado)

³¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
 Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

105

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

97. Adicionalmente, y de considerarlo pertinente, la interesada podrá solicitar el reembolso del monto pagado por honorarios de su abogado (costos), de haber recurrido a la asesoría de dicho profesional, para lo cual deberá presentar ante este Órgano Resolutivo la solicitud de liquidación de costos correspondiente.

VI. RESOLUCIÓN

PRIMERO: archivar la denuncia presentada por la señora María Inés Hermoza Villagarcía de Rodríguez en contra de American Airlines Inc. Sucursal del Perú S.A. por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría extraviado parte del contenido del equipaje de la interesada.

SEGUNDO: archivar la denuncia presentada por la señora María Inés Hermoza Villagarcía de Rodríguez en contra de American Airlines Inc. Sucursal del Perú S.A. por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la presunta falta de respuesta al reclamo presentado por la interesada en el Libro de Reclamaciones virtual de la denunciada con fecha 20 de mayo de 2015.

TERCERO: archivar la denuncia presentada por la señora María Inés Hermoza Villagarcía de Rodríguez en contra de American Airlines Inc. Sucursal del Perú S.A. por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la presunta falta de entrega de una copia del reclamo interpuesto con fecha 20 de mayo de 2015.

CUARTO: sancionar a American Airlines Inc. Sucursal del Perú S.A., con 2,35 UIT³¹ por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que incurrió en una demora injustificada en la entrega del equipaje de la interesada durante el servicio de transporte aéreo llevado a cabo con fecha 27 de abril de 2015 en la ruta Miami – New York.

QUINTO: sancionar a American Airlines Inc. Sucursal del Perú S.A., con 1,00 UIT³² por haber incurrido en una infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que no asumió los gastos derivados del retraso de la entrega del equipaje correspondiente al vuelo N° AA1510.

SEXTO: informar a American Airlines Inc. Sucursal del Perú S.A. que la multa deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI o a través de depósito en cuenta³³. La multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la

³² Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

³³ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

³⁴ El pago de multas a través de entidades bancarias se efectuará únicamente a través de las siguientes cuentas corrientes:

Cuenta Corriente N° 193-1852417-0-81 (Banco de Crédito del Perú)
Cuenta Corriente N° 193-1852416-0-71 (Banco de Crédito del Perú)

Una vez realizado el pago, sírvase solicitar el comprobante de ingreso que acredite la cancelación de la multa, para fines de actualización de la deuda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

106

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: ordenar a American Airlines Inc. Sucursal del Perú S.A., como medida correctiva que cumpla con entregar a la señora María Inés Hermoza Villagarcía de Rodríguez, la suma de de US\$ 678.43 por conceptos de los gastos incurridos como consecuencia de la demora de entrega del equipaje, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Para ello, American Airlines Inc. Sucursal del Perú S.A deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de dicha medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y en concordancia con lo establecido en el artículo 6.1. literal d) de la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI³⁵.

OCTAVO: ordenar a American Airlines Inc. Sucursal del Perú S.A., el pago de las costas del 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 de esta instancia ascendente a S/. 36,00; sin perjuicio del derecho de la señora María Inés Hermoza Villagarcía de Rodríguez de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de la solicitud de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

NOVENO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 3.3. de la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación³⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación³⁵, caso contrario la resolución quedará consentida.

³⁵ DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

II. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 (...)

d) (...)

En caso se ordenen medidas correctivas, la resolución final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva por incumplimiento de mandato.

³⁶ DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

3.3 Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias. La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. De ser el caso, la tercera instancia corresponde, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

³⁷ DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.6.1.1. Plazos de tramitación

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

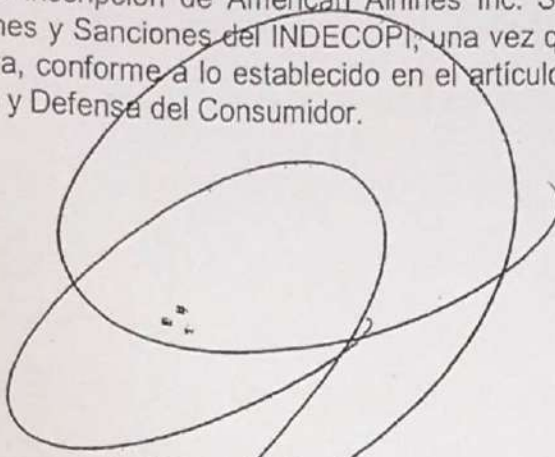
INDECOP


107

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

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1

DÉCIMO: disponer la inscripción de American Airlines Inc. Sucursal del Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOP, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119³⁶ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.


PEDRO QUIÑONES CASANOVA
Jefe
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 1


RFG/CCG

4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:

(...)

c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

³⁶ LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRALEXPEDIENTE N° 631-2015/PS1
(EXPEDIENTE N° 521-2016/CC2-APELACIÓN)**RESOLUCIÓN FINAL N° 107-2017/CC2**

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

DENUNCIANTE : MARÍA INÉS HERMOZA VILLAGARCÍA DE RODRÍGUEZ (LA SEÑORA HERMOZA)

DENUNCIADA : AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERÚ (LA AEROLÍNEA)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR IDONEIDAD

ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR POR VÍA AÉREA

Lima, 23 de enero de 2017.

ANTECEDENTES

1. El 4 de junio de 2015, la señora Hermoza interpuso una denuncia contra la Aerolínea¹, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) El 20 de abril de 2015, adquirió de la Aerolínea, dos boletos aéreos ida y vuelta, en la ruta Miami – New York – Miami, cuya fecha de partida fue programada para las 09:50 horas del 27 de abril de 2015;
 - (ii) el 27 de abril de 2015, al apersonarse al avión para el embarque, personal de la Aerolínea le indicó que su equipaje de mano sería transportado como equipaje de carga debido a que el avión se encontraba en su máxima capacidad;
 - (iii) entregó su maleta al personal de la Aerolínea y recibió el Ticket N 417386;
 - (iv) sin embargo, al arribar a la ciudad de New York, la Aerolínea no encontró ni le entregó su equipaje, indicándole que se le reembolsaría la suma máxima de US \$ 150,00 por los gastos en que pudiese incurrir en dicho día;

¹ Registro Único de Contribuyentes N° 20101070671

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

00000139

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1
(EXPEDIENTE N° 521-2016/CC2-APELACIÓN)

- (v) en la noche del 27 de abril de 2015, y por teléfono, la Aerolínea le indicó que le reembolsaría un máximo de US \$ 100,00, y no los US \$ 150 ofrecidos inicialmente;
- (vi) acudió diariamente al Aeropuerto para solicitar información sobre su maleta;
- (vii) la denunciada la autorizó a efectuar gastos y le informó que estos serían reembolsados en un periodo de 3 a 4 semanas;
- (viii) el 8 de mayo de 2015 envió un correo electrónico a la denunciada con la relación de gastos efectuados, quien le informó que su solicitud de reembolso había sido recibida el 14 de mayo de 2015, y que a partir de dicha fecha se contabilizaría un periodo de 8 a 10 semanas para la búsqueda de su maleta;
- (ix) el 8 de mayo de 2015 envió una carta a la Aerolínea con los originales de los gastos realizados, la cual fue recibida por esta el 19 de dicho mes y año; no obstante, al comunicarse con la denunciada, el 20 de mayo de 2015, esta le informó que no había recibido su comunicación y que el proceso de reembolso demoraría entre 8 a 10 semanas, y no las 3 a 4 semanas inicialmente informadas;
- (x) el 20 de mayo de 2015, presentó un reclamo en la web de la denunciada; sin embargo, esta no le indicó su número de reclamo, ni le envió el cargo del mismo a su correo electrónico; y,
- (xi) el 2 de junio de 2015, la Aerolínea le indicó que localizó su maleta; sin embargo, esta no contenía los siguientes productos: dos (2) cremas Huancaína marca Alacena, dos (2) chocolates marca Ibérica con corazón, un (1) chocolate marca Ibérica, un (1) Doña Pepa marca Wong, un (1) chocolate del Cusco, y sus lentes de sol marca Ray-Ban.

2. Mediante Resolución N° 1 del 9 de noviembre de 2016, el OPS efectuó la siguiente imputación de cargos contra la Aerolínea:

"(...)

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a American Airlines Inc. Sucursal del Perú por las siguientes presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) *Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que:*
 - a. *Habría incurrido en un retraso injustificado en la entrega del equipaje de la señora Hermoza, recibido por la denunciada el 27 de abril de 2015, en el vuelo AA1510 ruta Miami / New York;*
 - b. *Habría extraviado parte del contenido del equipaje de la interesada; y,*
 - c. *No habría realizado el reembolso de los gastos adicionales incurridos por la señora Hermoza, a raíz de la demora en la entrega de su equipaje por parte de la denunciada, de manera injustificada;*
- (ii) *Al deber de atención de reclamos, tipificado en el artículo 24° del Código, en la medida que no habría brindado respuesta al reclamo presentado por la interesada en el Libro de Reclamaciones virtual de American Airlines con fecha 20 de mayo de 2015; y,*



(iii) Al deber de contar con un Libro de Reclamaciones con las características establecidas en la normativa correspondiente, tipificado en el artículo 150° del Código, en la medida que al concluir el proceso de ingreso del reclamo virtual presentado el 20 de mayo de 2015 en la página web de la denunciada, no se le habría enviado a su correo electrónico copia del mismo.

(...)" (sic)

3. Por escrito del 27 de noviembre de 2015, la Aerolínea presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- (i) En el tramo correspondiente a Miami – New York, solicitó a la denunciante trasladar su maleta *carry on* en la bodega de la aeronave debido a que esta era superior a las medidas permitidas para un equipaje de mano;
- (ii) su personal comunicó a la señora Hermoza que se encontraba autorizada para adquirir artículos de primera necesidad, hasta por el monto máximo de US \$ 150,00;
- (iii) su personal informó a la denunciante que para efectuar el reembolso del precio de los referidos artículos, debía enviar los comprobantes de pago a la dirección que se le proporcionó, dentro de los treinta días posteriores a la fecha de interposición de su reclamo;
- (iv) a partir del 27 de abril de 2015, inició la búsqueda de la maleta de la denunciante;
- (v) el 29 de abril de 2015, la denunciante se comunicó con su sede en Estados Unidos, ante lo cual le informó que se encontraba buscando su equipaje;
- (vi) el 2 de mayo de 2015, la señora Hermoza volvió a contactarse con su empresa informándole que interpondría un reclamo en el área de *Customer Relations*;
- (vii) el 5 de mayo de 2015, recomendó a la denunciante que presentase el Formulario de Bienes o *Property Questionnaire*, en el cual detalle la información relacionada con su itinerario y con los artículos que se encontraban al interior de su equipaje;
- (viii) el 8 de mayo de 2015, la denunciante le remitió las facturas sobre los gastos en que incurrió durante su permanencia en New York, por la suma de US \$ 647,43;
- (ix) el 20 de mayo de 2015, la denunciante interpuso un reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual, el cual respondió el 22 de dicho mes y año;
- (x) el 29 de mayo de 2015 encontró el equipaje de la señora Hermoza, informándole que procedería a trasladarlo a la ciudad de Lima;
- (xi) el 2 de junio de 2015, el equipaje de la denunciante arribó a la ciudad de Lima; sin embargo, al provenir en un vuelo doméstico desde Estados Unidos, se requirió de la presencia de la señora Hermoza para su desaduanaje y posterior entrega;



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

00000191

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1 (EXPEDIENTE N° 521-2016/CC2-APELACIÓN)

- (xii) el 3 de junio de 2015, la denunciante le comunicó que faltaban artículos en su equipaje, procediendo a completar el Formulario de Bienes o *Property Questionnaire*;
- (xiii) el 15 de junio de 2015, autorizó el reembolso de US \$ 678,43 a favor de la denunciante, solicitándole – el 16 de dicho mes y año – su número de cuenta para efectuar la transferencia dineraria correspondiente;
- (xiv) el 13 de julio de 2015, abonó la suma antes señalada en la cuenta bancaria de la señora Hermoza;
- (xv) la demora en la entrega del equipaje a la denunciante se debió a que en los aeropuertos internacionales transitan innumerables cantidades de maletas de distintos pasajeros, y a que estos son trasladados en sistemas automatizados tales como fajas transportadoras, cargadores, entre otros;
- (xvi) su empresa realiza los mejores esfuerzos para solucionar los inconvenientes en el transporte de los equipajes de sus clientes, a la brevedad, ello en atención a sus procedimientos internos;
- (xvii) la denunciante no ha acreditado que su equipaje hubiera contado con los bienes que alega se extraviaron; y,
- (xviii) en el caso de los Libros de Reclamaciones virtuales, la normativa vigente no ha establecido ninguna obligación en el proveedor de entregar copia del reclamo a sus clientes.

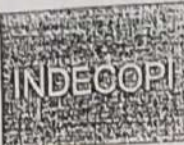
4. Por Resolución Final N° 583-2016/PS1 del 11 de agosto de 2016, el OPS resolvió lo siguiente:

- (i) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Aerolínea, por presunta infracción al artículo 19° del Código, al considerar que de los medios probatorios obrantes en el expediente no quedó acreditado que la denunciada hubiera extraviado parte del equipaje de la denunciante;
- (ii) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Aerolínea, por presunta infracción al artículo 24° del Código, al considerar que de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que la denunciada brindó respuesta al reclamo de la denunciante de fecha 20 de mayo de 2015;
- (iii) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Aerolínea, por presunta infracción al artículo 150° del Código, al considerar que la denunciada no se encontraba obligada a remitir copia del reclamo presentado por la denunciante en su Libro de Reclamaciones virtual;
- (iv) sancionar a la Aerolínea con 2.35 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), por infracción al artículo 19° del Código, al considerar que de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que la denunciada incurrió en un retraso injustificado en la entrega del equipaje de la señora Hermoza;
- (v) sancionar a la Aerolínea con UNA (1) UIT, por infracción al artículo 19° del Código, al considerar que de los medios probatorios obrantes en el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1
(EXPEDIENTE N° 521-2016/CC2-APELACIÓN)

- expediente quedó acreditado que la denunciada no asumió los gastos derivados del retraso en la entrega del equipaje de la denunciante;
- (vi) ordenar a la Aerolínea, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada dicha resolución, cumpliera con abonar a la denunciante la suma de US \$ 678,43;
- (vii) condenar a la denunciada al pago de las costas y costos del presente procedimiento; y,
- (viii) dispuso la inscripción de la Aerolínea en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 26 de agosto de 2016, la denunciada apeló la resolución de primera instancia, manifestando lo siguiente:
- (i) La demora en la entrega del equipaje a la denunciante se debió a que en los aeropuertos internacionales transita una innumerable cantidad de maletas de distintos pasajeros, y a que estos son trasladados en sistemas automatizados tales como fajas transportadoras, cargadores, entre otros;
- (ii) cuestionó que el OPS hubiera considerado que – ante la ausencia de medios probatorios aportados por su empresa – quedó acreditado que incurrió en demora injustificada en la entrega del equipaje de la denunciante, en tanto ello contraviene los principios de impulso de oficio y de verdad material;
- (iii) la demora en la entrega del equipaje pudo deberse a causas atribuibles al Aeropuerto y/o al consumidor;
- (iv) al no existir certeza respecto al administrado que realizó la conducta infractora, la Autoridad de Consumo debe absolver de responsabilidad a su empresa, conforme a los principios de causalidad y de presunción de licitud;
- (v) cumplió con entregar a la denunciante su equipaje sin desperfecto alguno y a la mayor brevedad;
- (vi) abonó a la señora Hermoza la suma de US \$ 678.43 por concepto de los gastos en que incurrió en la ciudad de New York, conforme quedó acreditado con el documento que aportó en su escrito de descargos; por ello, solicitó se declare que su empresa no incurrió en responsabilidad administrativa y se deje sin efecto la medida correctiva ordenada;
- (vii) cuestionó la graduación de sanción efectuada por el OPS en tanto las multas impuestas por el órgano resolutorio fueron desproporcionadas con las conductas infractoras verificadas, y contravinieron el principio de razonabilidad así como el deber de motivación de los actos administrativos;
- (viii) además, solicitó se considere que su empresa tuvo una conducta apropiada con la denunciante al autorizarla a adquirir artículos de primera necesidad hasta por la suma de US \$ 150,00; y,
- (ix) solicitó que se deje sin efecto la condena al pago de costas y costos.

ANÁLISIS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

00000143

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1
(EXPEDIENTE N° 521-2016/CC2-APELACIÓN)

Cuestión Previa: Sobre la improcedencia parcial de la denuncia de la señora Hermoza

6. El artículo 107° del Código establece que los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor inician de oficio, por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.
7. Atendiendo a lo señalado, se advierte que los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor tienen por finalidad el determinar infracciones a la normativa de protección al consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo.
8. Por su parte, el artículo 108° del Código establece que pondrá fin al procedimiento administrativo, la resolución de la Autoridad de Consumo que declare la improcedencia de la denuncia de parte en caso el proveedor subsane o corrija la conducta constitutiva de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
9. Por su parte, el artículo 107° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), establece que cualquier administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración o reconocimiento de un derecho³.
10. En línea con lo desarrollado, este Colegiado advierte que quien pretende informar a la Autoridad Administrativa sobre la ocurrencia de una infracción administrativa, en materia de protección al consumidor, debe evidenciar una situación real y de oportuna necesidad para acudir a la Autoridad de Consumo, que justifique el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.
11. La señora Hermoza denunció que la Aerolínea – en el marco de la prestación del servicio de transporte aéreo en la ruta Miami con destino a New York – incurrió en una demora injustificada en la entrega de su equipaje.

³ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 107°.- Solicitud en interés particular del administrado.

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

12. Sobre el particular, obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:

- (i) Documento de Cobranza N° 0005-001223 del 20 de abril de 2015, emitido por L.R.S. Tours S.A.C. en el cual se advierte que la denunciante adquirió dos (2) boletos aéreos en la ruta Miami – New York – Miami, operados por la Aerolínea, por el precio de US \$ 658.40;
- (ii) correo electrónico del 20 de abril de 2015, enviado por la Aerolínea a la denunciante en el que se advierte que la denunciante como la señora Rosa Villagarcía fueron transportadas por la Aerolínea, en la ruta Miami – New York – Miami;
- (iii) Tarjeta de Embarque del 27 de abril de 2015, emitido por la Aerolínea, en la cual se advierte que la denunciante fue trasladada desde Miami hacia New York;
- (iv) Recibo de Irregularidad de Propiedad del 27 de abril de 2015, emitido por la Aerolínea, en el cual esta indicó lo siguiente: *"Le rogamos que nos disculpe por las inconveniencias. Haremos todo lo que podamos para devolver su propiedad lo antes posible. En la mayoría de los casos el equipaje extraviado llega en nuestro próximo vuelo desde la ciudad de salida o desde el punto de conexión. En el raro caso de que esto no sea así, nuestro personal del Aeropuerto local hará todo lo posible por una rápida recuperación. Usted puede verificar su reclamación en la siguiente página de internet: aa.com/bagstatus usando el localizador y el nombre que aparecen en la parte superior de este recibo"*;
- (v) correo electrónico del 8 de mayo de 2015, enviado por la denunciante a la Aerolínea, en la cual indicó lo siguiente: *"Remito el Formulario Property Questionnaire a fin que hagan una búsqueda exhaustiva de mi maleta, lo detallado es lo que me acuerdo hasta la fecha y espero pronta noticias. Por favor cualquier comunicación hacerla al mal: maria.hermoza@telefonica.com. Mi celular de Perú – Lima 998976138 / casa 3652821 / trabajo 2102470. Me gustaría que me comuniquen las acciones que vienen haciendo para encontrar la maleta, que me la retuvieron antes de ingresar al avión en Miami (GATE), señalando el counter que el avión iba full, y así retuvieron a varias personas. El Counter del Gate la puso a un costado y no vi que la mandara al avión. Como distintivo de mi maleta es un Carry on, con llantas medias transparentes, la maleta es de color negro plumizo y tiene un pedazo de plástico de un tarjetero colgando, este tarjetero es de color transparente" [Sic];*
- (vi) *Property Questionnaire* enviado por la denunciante a la Aerolínea, de fecha 8 de mayo de 2015, en el cual se advierte que la señora Hermoza efectuó un reclamo por la suma total de US \$ 1 919,00 por el valor de su equipaje;
- (vii) documento denominado "Gastos Realizados en New York para cubrir emergencia por pérdida de todo mi equipaje", en el cual la denunciante detalló que gastó la suma total de US \$ 647,43, al cual acompañó diez (10) comprobantes de pago de dichos desembolsos;
- (viii) Envío N° EE008947529PE emitido por Serpost, en el cual se advierte que la denunciante envió diez (10) comprobantes de pago a la Aerolínea;
- (ix) correo electrónico del 22 de mayo de 2015, enviado por la Aerolínea a la señora Hermoza, en el cual se advierte que la denunciada indicó a la denunciante que se encontraba efectuando sus mejores esfuerzos para ubicar su equipaje; y,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

00000145

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1
(EXPEDIENTE N° 521-2016/CC2-APELACIÓN)

- (x) documento denominado "Display Document: Line Item 001", en el cual se advierte que la denunciada dispuso la devolución de US \$ 678.43 a favor de la señora Hermoza.
13. De los medios probatorios obrantes en el expediente, quedó acreditado que el 27 de abril de 2015, la denunciante viajó en un vuelo operado por la denunciada en la ruta Miami – New York, y que en dicha fecha, le entregó su maleta a fin de que sea transportada como equipaje de carga.
14. Además, de lo señalado por ambas partes, se advierte que el equipaje de la denunciante fue extraviado por la Aerolínea, y que este fue devuelto a la señora Hermoza, el 3 de junio de 2015, esto es, con anterioridad a la interposición de la denuncia materia del presente procedimiento, y por ende, de la notificación de la imputación de cargos al proveedor.
15. En ese sentido, este Colegiado advierte que la obligación del proveedor consistente en el traslado y entrega del equipaje a la denunciante, no fue cumplida de manera oportuna. Sin embargo, la denunciada – al entregar el equipaje a la señora Hermoza – el 3 de junio de 2015, subsanó la conducta infractora inicial.
16. En atención a ello, la Comisión es de la opinión que, al momento de interposición de la presente denuncia, la Aerolínea ya había subsanado la conducta materia de infracción, entregando a la denunciante el equipaje encargado; motivo por el cual, la señora Hermoza ya no se encontraba facultada para solicitar el inicio de procedimiento administrativo sancionador contra la denunciada, por el hecho materia de análisis.
17. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución de primera instancia, en el extremo que declaró responsable administrativamente a la Aerolínea por no haber cumplido con entregar oportunamente a la denunciante, su equipaje; y, reformándola, declarar improcedente dicho hecho denunciado en la medida que la denunciada subsanó la conducta materia de infracción al entregarle el referido equipaje, de conformidad con lo señalado en el artículo 108° del Código.
18. Finalmente, corresponde dejar sin efecto la sanción de 2.35 UIT, impuesta a la Aerolínea por infracción al artículo 19° del Código, por lo señalado en el numeral anterior.

Sobre el deber de idoneidad

19. El artículo 19° del Código⁴ establece que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo

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

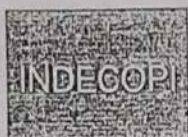
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1
(EXPEDIENTE N° 521-2016/CC2-APELACIÓN)

anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.

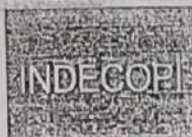
20. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
21. La Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, define el servicio de transporte aéreo como la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación con sujeción a las frecuencias, itinerarios y horarios prefijados o informados a los consumidores, estableciendo como obligación de las aerolíneas hacer mención expresa de las condiciones del servicio al momento de la venta o en la publicidad que difunda.
22. La señora Hermoza denunció que la Aerolínea no le reembolsó los gastos adicionales en que incurrió, a raíz de la demora en la entrega de su equipaje, pese a que se comprometió a ello.
23. En la resolución de primera instancia, el OPS resolvió declarar responsable administrativamente a la Aerolínea al considerar que de los medios probatorios obrantes en el expediente no quedó acreditado que la denunciada hubiera asumido el pago de los gastos derivados del retraso en la entrega del equipaje de la denunciante.
24. En su apelación, la denunciada indicó que abonó a la señora Hermoza la suma de US \$ 678.43 por concepto de los gastos en que incurrió en la ciudad de New York, conforme acreditó con el documento adjuntado en su escrito de descargos; por lo que, solicitó se declare que su empresa no incurrió en responsabilidad administrativa y se deje sin efecto la medida correctiva ordenada.
25. El artículo 19° del Convenio de Montreal denominado "Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional", aplicable al transporte internacional de personas, equipaje y/o carga efectuado en aeronaves, a cambio de una remuneración, establece que las aerolíneas son responsables del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de

la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

00003147

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1
(EXPEDIENTE N° 521-2016/CC2-APELACIÓN)

pasajeros, equipaje o carga, salvo que acredite que sus dependientes y/o agentes adoptaron las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar dicho daño, o que les fue imposible adoptar dichas medidas.

26. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Documento denominado "Gastos Realizados en New York para cubrir emergencia por pérdida de todo mi equipaje", en el cual la denunciante detalló que gastó la suma total de US \$ 647,43, al cual acompañó diez (10) comprobantes de pago de dichos desembolsos; y,
 - (ii) documento denominado "Display Document: Line Item 001", en el cual se advierte que la denunciada dispuso la devolución de US \$ 678.43 a favor de la señora Hermoza.
27. De dichos medios probatorios se advierte que la denunciante solicitó a la Aerolínea el reembolso de la suma total de US \$ 647,43 por concepto de "Gastos Realizados en New York para cubrir emergencia por pérdida de todo mi equipaje", monto que fue devuelto por la denunciada conforme se aprecia en el documento denominado "Display Document: Line Item 001".
28. Además, la denunciada señaló en sus descargos como en su recurso que devolvió a la denunciante dicha suma dineraria.
29. En estricto, con relación a las declaraciones formuladas por las partes durante la tramitación de un procedimiento administrativo sancionador, el principio de presunción de veracidad establece el deber de la Autoridad Administrativa de presumir que dichas afirmaciones responden a la verdad de los hechos que ellos que alegan; por lo que, en aplicación de dicho principio, el artículo 223° de la LPAG señala que las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación serán meritados como ciertos, salvo que hubieran sido negadas en la contestación.
30. En el presente caso, la denunciante no ha negado las declaraciones contenidas en el escrito de descargos de la denunciada ni en su recurso; por lo que, en aplicación del principio de presunción de veracidad, este Colegiado las considerará como ciertas.
31. Por lo señalado, a criterio de este Colegiado quedó acreditado que la Aerolínea reembolso la suma de US \$ 647,43, reclamada por la denunciante; por lo que, corresponde revocar la resolución de primera instancia que declaró responsable administrativamente a la Aerolínea por infracción al artículo 19° del Código, y reformándola, declarar el archivo del presente hecho denunciado.
32. Finalmente, al no verificarse que la denunciada hubiera incurrido en responsabilidad administrativa, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva otorgada – referida a que la Aerolínea cumpliera



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1
(EXPEDIENTE N° 521-2016/CC2-APELACIÓN)

en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la resolución de primera instancia, con abonar a la denunciante la suma de US \$ 678,43 -, la condena del pago de costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones.

RESUELVE

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 583-2016/PS1 del 11 de agosto de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que resolvió declarar responsable administrativamente a American Airlines Inc. Sucursal del Perú por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el retraso injustificado en la entrega del equipaje de la señora María Inés Hermoza Villagarcía de Rodríguez; y, reformándola, declarar improcedente dicho hecho denunciado en la medida que American Airlines Inc. Sucursal del Perú subsanó la conducta materia de denuncia al entregar a la denunciante su equipaje, el 3 de junio de 2015; ello, de conformidad con lo señalado en el artículo 108° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la sanción de 2.35 Unidad Impositiva Tributaria, impuesta a American Airlines Inc. Sucursal del Perú por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo señalado en el numeral anterior.

TERCERO: Revocar la Resolución Final N° 583-2016/PS1 del 11 de agosto de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo en que declaró responsable administrativamente a American Airlines Inc. Sucursal del Perú por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto de los medios probatorios obrantes quedó acreditado que la denunciada asumió los gastos derivados del retraso en la entrega del equipaje de la denunciante.

CUARTO: Dejar sin efecto la Resolución Final N° 583-2016/PS1 del 11 de agosto de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en los extremos en que: (i) Sancionó a American Airlines Inc. Sucursal del Perú con UNA (1) Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; (ii) ordenó a American Airlines Inc. Sucursal del Perú, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada dicha resolución, cumpliera con abonar a la denunciante la suma de US \$ 678,43; (iii) condenó a American Airlines Inc. Sucursal del Perú al pago de las costas y costos del presente procedimiento; y, (iv) dispuso la inscripción de a American Airlines Inc. Sucursal del Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

00000149

EXPEDIENTE N° 631-2015/PS1
(EXPEDIENTE N° 521-2016/CC2-APELACIÓN)

QUINTO: 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 Judicial⁵.

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

LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

⁵ 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.