



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 027-2017/ILN-CPC-SIA**

**PRESENTADO POR
FON JANG HEIROL LEE LA TORRE**

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

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 027-2017/ILN-CPC-SIA

Materia : IDONEIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO

Entidad : INDECOPI

Administrado : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA

Bachiller : LEE LA TORRE, FON JANG HEIROL

Código :2012114528

LIMA – PERÚ

2020

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor. El procedimiento fue iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI sede Lima Norte en contra de la empresa Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú – Avianca, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De acuerdo a la imputación formulada por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI sede Lima Norte, Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú – Avianca habría demorado, reprogramado y cancelado el servicio de transporte aéreo de veintidós (22) vuelos programados durante el 2015, situación que constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 18° y 19° de la Ley 29571. La administrada, Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú – Avianca, realizó sus descargos manifestando que los vuelos materia de imputación en el procedimiento fueron demorados, reprogramados y cancelados por causas no imputables. Asimismo, indicó que la eventual cancelación reprogramación o demora de un vuelo, no debe considerarse per sé como una infracción al deber de idoneidad, pues debe analizarse previamente los motivos de tales cancelaciones y las acciones de remedio adoptadas por el proveedor. El expediente analizado contiene materias jurídicas relevantes tales como el concepto de ruptura de nexo causal, prescripción del procedimiento, deber de idoneidad de los proveedores de servicio de transporte aéreo, la responsabilidad administrativa del proveedor, graduación de la sanción pecuniaria, entre otros; para lo cual se llevó a cabo la revisión de normas, doctrina y jurisprudencia en materia de Derecho del Consumidor y Derecho Administrativo.

La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI sede Lima Norte resolvió sancionar a la empresa administrada con 23 UIT. La Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, ante el recurso de apelación presentado por la empresa administrada, resolvió declarar la nulidad de la resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor y ordenó el archivo del procedimiento en la medida que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa había prescrito a la fecha de emisión de la resolución apelada.

Índice

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA	1
I. RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	2
1.3 Requerimiento de información técnica a la Dirección General de Aeronáutica Civil	3
1.4 Respuesta de la Dirección General de Aeronáutica Civil	4
1.5 Absolución de información remitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil	4
1.6 Informe Final de Instrucción	4
1.7 Observaciones al Informe de Instrucción	6
1.8 Resolución Final 277-2018/ILN-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI sede Lima Norte (Comisión – Primera instancia).....	7
1.9 Apelación de Avianca contra la Resolución Final emitida por la Comisión:	8
1.10 Resolución final emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (segunda instancia):	9
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL.....	10
2.1 ¿El INDECOPI es la entidad competente para pronunciarse sobre casos en los que se analice la responsabilidad del proveedor de servicio de transporte aéreo ante el incumplimiento de itinerarios de vuelos?.....	11
2.2 Sobre el deber de idoneidad: ¿Qué criterios deben seguir los órganos resolutivos del INDECOPI para determinar si un proveedor de servicio de transporte aéreo es responsable administrativamente por el incumplimiento de itinerarios de vuelo?	11
2.3 ¿Correspondía que la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI declare la prescripción en el presente caso, aplicando lo establecido en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General?.....	12
III. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	12
3.1 ¿El INDECOPI es la entidad competente para pronunciarse sobre casos en los que se analice la responsabilidad del proveedor de servicio de transporte aéreo ante el incumplimiento de itinerarios de vuelos?.....	12
3.2 Sobre el deber de idoneidad: ¿Qué criterios deben seguir los órganos resolutivos del INDECOPI para determinar si un proveedor de servicio de transporte aéreo es responsable administrativamente por el incumplimiento de itinerarios de vuelo?	17
3.3 ¿Correspondía que la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI declare la prescripción en el presente caso, aplicando lo establecido en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General?.....	22
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	25
V. CONCLUSIONES	28
VI. BIBLIOGRAFÍA	29
VII. ANEXOS	30

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

1.1 Resolución de inicio del procedimiento administrativo sancionador:

1.1.1 Con fecha 10 de abril de 2017, en el marco de sus actividades de supervisión y fiscalización de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la Secretaría Técnica) sede Lima Norte, y en base a las actas de inspección levantadas durante dicha actividad, se emitió el Informe 085-2017/ILN-CPC, a través del cual puso en conocimiento de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) los resultados de la investigación 4-2015/ILN-CPC iniciada de oficio en contra de la empresa Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú (en adelante, Avianca), a efectos de verificar si el servicio de transporte aéreo que ofrece se encontraba de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

1.1.2 Imputación de cargos: Mediante Resolución 333-2017/ILN-CPC de fecha 12 de abril de 2017, la Comisión dispuso el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en contra de Avianca por posibles vulneraciones a lo dispuesto en el artículo 19 del Código, en tanto dicho proveedor habría demorado, reprogramado y cancelado el servicio de transporte aéreo de veintidós (22) vuelos programados durante el 2015, situación que constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad.

1.2 Descargos de Avianca

1.2.1 Con fecha 19 de junio de 2017, Avianca presentó sus descargos, señalando principalmente lo siguiente:

- Los vuelos materia de imputación en el procedimiento fueron demorados, reprogramados y cancelados por causas no imputables, tales como circunstancias imprevistas, fuerza mayor o caso fortuito, motivo por el cual, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 104 del

Código que establece los supuestos en los que el proveedor es exonerado de responsabilidad, debía declararse infundada la imputación formulada en su contra.

- Que, la eventual cancelación reprogramación o demora de un vuelo, no debe considerarse per sé como una infracción al deber de idoneidad, pues debe analizarse previamente los motivos de tales cancelaciones y las acciones de remedio adoptadas por el proveedor.
- Finalmente, el Avianca indica que no recibió reclamo o denuncia alguna por parte de los consumidores presuntamente afectados por el incumplimiento de itinerarios de los vuelos materia de imputación.
- Se ofreció como medios probatorios los siguientes documentos:
 1. Archivo en formato Excel en el cual se detalla las medidas de protección brindadas a los pasajeros.
 2. Copia de los informes remitidos a la Dirección General de Aeronáutica Civil en el que se detallan los motivos que originaron las cancelaciones o demoras de los vuelos imputados.
 3. Copias de las bitácoras de las aeronaves, las cuales contienen información sobre los motivos que originaron las cancelaciones o demoras de los vuelos imputados.

1.3 Requerimiento de información técnica a la Dirección General de Aeronáutica Civil

1.3.1 Mediante Oficio de fecha 17 de agosto de 2017, la Secretaría Técnica solicitó a la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, la DGAC) precisar el procedimiento y/o protocolo seguido para determinar la existencia de eventos imprevisibles y fortuitos en los vuelos objeto del procedimiento y, acorde al referido procedimiento y/o protocolo, detallar si las circunstancias alegadas por Avianca constituían un evento imprevisible o fortuito.

13.2 Asimismo, solicitó a la DGAC remitir una copia del Informe de dificultades de servicio que Avianca haya presentado con respecto a los vuelos bajo estudio o, en su defecto, el documento que acredite el reporte del incidente.

1.4 Respuesta de la Dirección General de Aeronáutica Civil

1.4.1 Con fecha 27 de setiembre de 2017, mediante Oficio 1012-2017-MTC/12.04, la DGAC dio respuesta a la solicitud formulada por la Secretaría Técnica, señalando que:

- La información solicitada por la Secretaría Técnica debía ser requerida directamente a Avianca.
- En la operación aeronáutica civil el principio fundamental es la seguridad operacional, siendo el bien jurídico protegido la vida de los pasajeros y tripulación, motivo por el cual es preferible que un vuelo se retrase, demore o cancele cuando existan observaciones por mantenimiento o de carácter operacional, hechos fortuitos o causas de fuerza mayor.

1.5 Absolución de información remitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil

1.5.1 Con fecha 12 de octubre de 2017, Avianca presentó un escrito señalando que no se encontraba de acuerdo con lo indicado por la DGAC en lo referido a la negativa de remitir una copia del Informe de Dificultades de Servicio sin señalar sustento jurídico alguno, lo cual vulneraría el principio de interoperabilidad entre las entidades de la Administración Pública, motivo por el cual correspondía que la Secretaría Técnica reiterase su solicitud de información en aplicación de los principios de impulso de oficio y verdad material.

1.6 Informe Final de Instrucción

1.6.1 Con fecha 2 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción 12-2018/ILN-CPC, ello en cumplimiento de lo dispuesto en el

artículo 253 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), a través del cual determinó lo siguiente:

- Sobre los criterios para la acreditación del defecto: la actividad probatoria debía estar orientada a verificar que: (i) la aerolínea es titular de las operaciones imputadas y que (ii) las operaciones imputadas fueron canceladas, reprogramadas o demoradas, pues en virtud a ello se determinará si corresponde o no imponer una sanción. Asimismo, señaló que considera razonable requerir colaboración a otras entidades únicamente cuando no sea factible obtener la información de las partes del procedimiento, esto es, cuando la misma no pueda ser aportada por Avianca.
- Sobre la responsabilidad de Avianca: Los incumplimientos de itinerarios de vuelo por parte de las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad. Por tal motivo, el proveedor únicamente podrá librarse de responsabilidad si logra acreditar que tal defecto no le es imputable, esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el mismo al alcance del consumidor.
- Sobre las acciones realizadas por las aerolíneas para mitigar los efectos del incumplimiento de las condiciones ofrecidas a los pasajeros no eximen de responsabilidad administrativa, configurándose tales medidas como obligaciones legales frente a servicios de transporte aéreo no idóneo.
- Sobre el vuelo 830 ruta Lima – Cusco del 01 de julio de 2015: Avianca no contaba con legitimidad para obrar pasiva respecto al vuelo 830 ruta Lima – Cusco, en la medida que el vuelo imputado, de acuerdo al Acta de Inspección 237-2015/AZN, se advierte que el vuelo que debía ser cuestionado es el vuelo con ruta Cusco – Lima.
- Si bien Avianca indicó que las cancelaciones y demoras fueron ocasionadas por causas imprevisibles que escapaban de su esfera de control, ello no había sido acreditado, motivo por el cual se habría verificado la responsabilidad del proveedor.

- Correspondía ordenar en calidad de medida correctiva que, en el plazo de treinta (30) días hábiles, Avianca cumpla con devolver el costo de los pasajes a los consumidores afectados, el cual debía realizarse sin requerimiento previo y solo respecto de los consumidores que adquirieron el pasaje, registraron su embarque y no pudieron viajar.
- Correspondía sancionar a Avianca con 23 UIT y 7 amonestaciones.

1.7 Observaciones al Informe de Instrucción

1.7.1 Mediante escrito del 13 de febrero de 2018, Avianca formuló observaciones al Informe Final de Instrucción 012-2018/ILN-CPC indicando lo siguiente:

- La Secretaría Técnica sustentó el Informe Final de Instrucción únicamente en el contenido de las Actas de Inspección, lo cual resultaría contrario a los principios de presunción de licitud, verdad material e impulso de oficio.
- La obligación legal de los proveedores consiste en solucionar, bajo las reglas de la garantía implícita o explícita que sea aplicable al caso en concreto, las fallas o desperfectos que puedan presentarse, motivo por el cual correspondía evaluar la conducta de Avianca luego de haber tomado conocimiento de las fallas o defectos en el servicio prestado, es decir, las soluciones y medidas de protección otorgadas a los pasajeros.
- La Secretaría Técnica no consideró los supuestos de ruptura de nexo causal que operaron en el procedimiento, lo cual liberan a Avianca de responsabilidad.
- La medida correctiva sugerida por la Secretaría Técnica tiene naturaleza indemnizatoria, la cual no puede ser ordenada por el INDECOPI.
- La sanción sugerida por la Secretaría Técnica no ha sido determinada

respetando los criterios de graduación aplicables, no se encuentra debidamente motivada y vulnera el principio de razonabilidad.

1.8 Resolución Final 277-2018/ILN-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI sede Lima Norte (Comisión – Primera instancia)

1.8.1 Mediante **Resolución 277-2018/ILN-CPC** de fecha 28 de marzo de 2018, la Comisión resolvió sancionar a Avianca con una multa de 23 UIT por haberse acreditado una infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código, en tanto se verificó que el proveedor canceló y demoró la salida de 21 vuelos. Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- Sobre la suficiencia probatorias de las actas de inspección: La actuación del órgano instructor se realizó respetando los principios establecidos en la LPAG, motivo por el cual estas resultan válidas.
- Sobre el principio de impulso de oficio: El citado principio no implica, necesariamente, contar con determinada información, sino la ejecución de acciones orientadas a obtenerla, lo cual fue realizado en el procedimiento por parte de la Secretaría Técnica al requerir determinada información a la DGAC.
- Sobre la idoneidad del servicio: Las medidas de protección (garantías legales) otorgadas no eximen de responsabilidad al administrado, en tanto estas constituyen medidas posteriores al incumplimiento del servicio, pues Avianca debía transportar a los consumidores de conformidad a lo ofrecido y acordado.
- Respecto al vuelo 830, ruta Lima – Cusco del 01 de julio de 2015: Avianca no contaba con legitimidad para obrar pasiva respecto al vuelo 830 ruta Lima – Cusco, en la medida que el vuelo imputado, de acuerdo al Acta de Inspección 237-2015/AZN, se advierte que el vuelo que debía ser cuestionado es el vuelo con ruta Cusco – Lima.
- De la revisión y análisis de los medios probatorios presentados por Avianca, no fue posible determinar la falta de responsabilidad del

proveedor al respecto, en tanto no se logró acreditar un supuesto de ruptura de nexo causal que lo exima de responsabilidad, motivo por el que se verificó la responsabilidad del administrado.

- Ordenó como medida correctiva que, en el plazo de treinta (30) días hábiles, Avianca cumpla con devolver el costo de los pasajes a los consumidores afectados, el cual debía realizarse sin requerimiento previo y solo respecto de los consumidores que adquirieron el pasaje, registraron su embarque y no pudieron viajar.

1.9 Apelación de Avianca contra la Resolución Final emitida por la Comisión:

1.9.1 Con fecha 02 de mayo de 2018 Avianca interpuso recurso de apelación alegando los siguientes argumentos:

- La Comisión sustentó la resolución impugnada en el contenido de las Actas de Inspección, lo cual resultaría contrario a lo dispuesto por los principios de presunción de licitud, verdad material e impulso de oficio.
- Correspondía que la Comisión, a efectos de evaluar si la prestación del servicio de transporte aéreo fue idóneo: a) tenga certeza sobre los hechos o circunstancias que generaron las demoras o cancelaciones en los vuelos materia de análisis; y, b) constate el cumplimiento de los remedios establecidos en las normas sectoriales (Ley de Aeronáutica Civil y Decisión Andina 619), lo cual no ocurrió en el caso.
- La Comisión no consideró los supuestos de ruptura de nexo causal al emitir la resolución de primera instancia. Asimismo, debió considerar que Avianca no puede poner en riesgo la vida y salud de los pasajeros trasladándolos bajo circunstancias no adecuadas.
- La Comisión debió considerar que la capacidad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es limitada debido al déficit de infraestructura con el que cuenta, lo cual ocasiona problemas de congestión, lo que, a su

vez, termina por afectar la prestación adecuada de los servicios que proveen los transportistas aéreos.

- A nivel mundial, no resulta posible cumplir al 100% los itinerarios de vuelo pactados.
- El INDECOPI no cuenta con competencia para conocer el caso, en tanto la entidad competente es la DGAC.
- La medida correctiva ordenada por la Comisión es de naturaleza indemnizatoria, la cual no puede ser ordenada por el INDECOPI.
- La multa impuesta por la Comisión no ha sido determinada respetando los criterios de graduación correspondientes, no ha sido debidamente motivada, vulnera los principios de razonabilidad y proporcionalidad y no ha considerado las medidas de protección otorgadas a los pasajeros como una circunstancia atenuante.

1.10 Resolución final emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (segunda instancia):

1.10.1 Mediante **Resolución 3540-2018/SPC-INDECOPI** de fecha 17 de diciembre de 2018, la Sala resolvió declarar la nulidad de la resolución 277-2018/ILN-CPC emitida por la Comisión que halló responsable a Avianca y, en consecuencia, dispuso el archivo del procedimiento administrativo sancionador respecto de los 21 vuelos materia de apelación, en la medida que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa había prescrito a la fecha de emisión de la resolución apelada. Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- De conformidad con lo establecido en el artículo 89 del TUO de la LPAG, para continuar con la tramitación de un procedimiento, la autoridad administrativa debe, de oficio, asegurarse de su propia

competencia, lo cual implica que la administración verifique los requisitos de procedencia, siendo ello uno de los presupuestos fundamentales para analizar el fondo de una controversia.

- El artículo 121 del Código establece que la acción para sancionar infracciones de dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos dichos ilícitos o desde que cesaron de ser infracciones continuadas, siendo que, de acuerdo a lo señalado en el artículo 250 del TUO de la LPAG, el cómputo del plazo de prescripción solo se suspende con el inicio del procedimiento a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que le sean imputados a título de cargo.
- Asimismo, en aplicación del artículo 250 del TUO de la LPAG, luego de que el plazo de prescripción se encuentre suspendido, este se reanuda inmediatamente si el trámite del procedimiento se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causas no imputables al administrado.
- Se verificó que el procedimiento se encontró suspendido por más de veinticinco (25) días hábiles por causa no imputable a Avianca, motivo por el cual la potestad sancionadora del INDECOPI para pronunciarse sobre 21 vuelos materia de apelación había prescrito al momento en que se emitió la resolución recurrida.
- Llamó la atención de la Secretaría Técnica de la Comisión por la demora injustificada en la tramitación del procedimiento, generando que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa prescribiera.
- Dejó sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta y la inscripción de Avianca en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

Los principales problemas jurídicos del presente expediente son los siguientes:

2.1 ¿El INDECOPI es la entidad competente para pronunciarse sobre casos en los que se analice la responsabilidad del proveedor de servicio de transporte aéreo ante el incumplimiento de itinerarios de vuelos?

El artículo 105 del Código, dispone que el INDECOPI es la autoridad competente para conocer infracciones en materia de protección al consumidor, la cual solo puede ser negada cuando haya sido asignada a otro organismo por una norma expresa con rango de ley.

en materia de transporte aéreo de pasajeros, para regular, supervisar, fiscalizar y sancionar actividades aeronáuticas civiles, es importante tener en cuenta que dichas facultades se encuentran asignadas a la DGAC, ello de conformidad con lo establecido en la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de dicha norma

Por su parte, la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú (en adelante, Ley de Aeronáutica Civil), establece que la DGAC es la entidad competente para regular, supervisar, fiscalizar y sancionar actividades aeronáuticas civiles.

Por tal razón, resulta necesario analizar si el INDECOPI cuenta con las facultades necesarias para sancionar a los transportistas aéreos por incumplir los itinerarios de vuelo programados.

2.2 Sobre el deber de idoneidad: ¿Qué criterios deben seguir los órganos resolutivos del INDECOPI para determinar si un proveedor de servicio de transporte aéreo es responsable administrativamente por el incumplimiento de itinerarios de vuelo?

De acuerdo a lo indicado por la Comisión en la resolución de primera instancia, dada la naturaleza del servicio y la regulación que lo rige, el respeto de los horarios de vuelo constituye una condición básica para su prestación, de allí que el retraso en la salida o cancelación del vuelo configura un servicio no idóneo, motivo por el cual, por regla general, los incumplimientos de los itinerarios de vuelos configuran un servicio falto de idoneidad.

No obstante, es importante tener en consideración que existen motivos por los cuales el incumplimiento por parte del proveedor no le puede ser atribuido, además, las normas sectoriales establecen determinadas facultades que implicarían la exención de responsabilidad de estos, los cuales se analizarán en el desarrollo del presente informe.

2.3 ¿Correspondía que la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI declare la prescripción en el presente caso, aplicando lo establecido en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General?

De conformidad con lo señalado por la Sala, correspondía declarar la nulidad de la resolución de primera instancia y ordenar el archivo del procedimiento, en tanto se habría verificado que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa había prescrito a la fecha de emisión de la resolución emitida por la Comisión, ello en aplicación de lo señalado en el artículo 252 del TUO de la LPAG en lo referido a la reanudación del plazo de prescripción.

Al respecto, es necesario cuestionar si correspondía que la Sala aplique las normas establecidas en el TUO de la LPAG referidas al cómputo de plazo de prescripción y, en consecuencia, declare la nulidad de la resolución de primera instancia.

III. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

3.1 ¿El INDECOPI es la entidad competente para pronunciarse sobre casos en los que se analice la responsabilidad del proveedor de servicio de transporte aéreo ante el incumplimiento de itinerarios de vuelos?

De acuerdo a lo indicado por Avianca en su recurso de apelación, el INDECOPI no sería la entidad competente para analizar los casos en los que se discuta la responsabilidad del proveedor de servicio de transporte aéreo ante el incumplimiento de itinerarios de vuelos, en la medida que dicha competencia estaría asignada a la Dirección General de Aeronáutica Civil (la DGAC)

En principio, el sistema de Protección al Consumidor en el Perú en sede administrativa recae en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, el cual es un organismo público especializado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros. Dicha institución, goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa.

El INDECOPI, entre otras funciones, busca proteger al consumidor final en el marco de las resoluciones de consumo que se celebran entre proveedores y consumidores, desincentivar conductas que tengan como resultado una pérdida de eficiencia del mercado y, aquellas conductas que mermen o limiten los derechos de los consumidores.

En tal contexto, el artículo 2, literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI (en adelante el DL 1033) dispone que el INDECOPI es el organismo autónomo encargado de “proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función a la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo”.

En concordancia con ello, el artículo 105 del Código señala que el INDECOPI es la autoridad competente para conocer infracciones en materia de protección al consumidor, la cual únicamente puede ser negada cuando esta haya sido asignada a otro organismo a través de una norma expresa con rango de ley.

Es así que, tanto el Código como el DL 1033 definen la competencia primaria del INDECOPI como órgano estatal encargado de la protección de los derechos de los consumidores, la cual puede ser negada cuando, por norma expresa con rango de ley, haya sido asignada a otro organismo estatal de un sector específico del mercado (Exp. 0053-2018/CC2, considerando 10)

Así, como bien señala el autor Julio Durand refiriéndose al Código (2016):

Esta norma regula las relaciones entre consumidores y proveedores, fijando los derechos y las obligaciones que les corresponden a cada uno, así como el

rol que debe desempeñar la autoridad de consumo para el cumplimiento de sus disposiciones, garantizando la adecuada protección de los derechos e intereses de los consumidores. (Pág. 95)

Ahora bien, respecto del órgano sectorial competente, en materia de transporte aéreo de pasajeros, para regular, supervisar, fiscalizar y sancionar actividades aeronáuticas civiles, es importante tener en cuenta que dichas facultades se encuentran asignadas a la DGAC, ello de conformidad con lo establecido en la Ley de Aeronáutica Civil en su artículo 9:

Artículo 9°.- De la competencia de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

La Dirección General de Aeronáutica Civil es competente para: (...)

d) Regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar, todas las actividades aeronáuticas civiles, incluidas las que realiza el Estado, de conformidad con el Artículo 5, numeral 5.2 de la presente Ley

Asimismo, la referida norma prevé en su artículo 10 que, dentro de las facultades de la DGAC, se encuentran: a) exigir el cumplimiento de las obligaciones previstas en los permisos de operación y vuelo, así como en las especificaciones técnicas de operación; (ii) suspender las actividades aeronáuticas cuando no se cumplan con las condiciones mínimas de seguridad operacional; (iii) exigir que el personal aeronáutico cuente con las licencias o habilitaciones técnicas requeridas; y, (iv) adoptar todas las medidas o acciones que sean necesarias para que las actividades aeronáuticas sean seguras.

De la misma manera, el Decreto Supremo 050-2001-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil, establece determinados principios y normas que regulan la circulación de aeronaves civiles, tales como (i) el deber de operar en aeródromos y aeropuertos autorizados y cumplir con los procedimientos, condiciones y formalidades establecidos; (ii) el deber de portar certificados de matrícula, de aeronavegabilidad y contar con seguros vigentes; (iii) el deber de llevar a bordo la relación de nombres de los pasajeros y sus lugares de embarque y destino,

así como los documentos que correspondan al equipaje y a la carga transportada; (iv) el deber de contar con el respectivo permiso de operación o permiso de vuelo, etc.

Como es posible advertir, la regulación sectorial en materia de transporte aéreo dispone determinadas facultades a cargo de la DGAC que recogen, principalmente, aspectos técnicos u operativos vinculados con dicha actividad de transporte.

En tal sentido, resulta importante determinar si el INDECOPI es el órgano competente para realizar el desarrollo jurisdiccional de la presente materia, entendiéndose esto, según lo indicado por el jurista Marco Cabrera y Rosa Quintana (2001):

El sistema jurídico asigna tareas concretas a cada órgano estatal para que puedan actuar legalmente. En esto consiste la COMPETENCIA, en que el ente le incumbe atender asuntos determinados; es la posibilidad jurídica que tiene un órgano público de efectuar un acto válido.

(...)

En otros términos, la COMPETENCIA de los órganos administrativos es el conjunto de atribuciones que, en forma expresa o razonablemente implícita confieren la Constitución, las leyes y los reglamentos. (PP. 123 – 124)

Ahora bien, tal como lo señala el DL 1033 y el Código, la competencia del INDECOPI para conocer presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor únicamente puede ser negada cuando esta sea asignada a favor de otra entidad **a través de una norma expresa con rango de ley,** lo cual no ocurre en el presente caso.

Siendo ello así, es posible validar que las normas sectoriales no afectan la competencia del INDECOPI para sancionar la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de consumidores, en tanto dichas normas no niegan ni excluyen tal facultad, pues no se ha otorgado a la DGAC de manera expresa – a través de una norma con rango de ley - dicha potestad respecto a infracciones en materia de

protección al consumidor atribuidas al INDECOPI.

Asimismo, conforme ha sido establecido por el la Sala Especializada den Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual mediante Resolución 394-2020/SPC-INDECOPI, “el bien jurídico tutelado por el INDECOPI es indiscutiblemente el interés concreto de los consumidores, es decir, que los bienes o servicios que estos adquieran o contraten cubras las expectativas que razonablemente pudieron generar.”

De otro lado, en el proceso judicial contencioso-administrativo iniciado por Miguel Segundo Ciccía Vásquez E.I.R.L. contra la Resolución 0221- 1998/TDC-INDECOPI, se interpretó que las infracciones a las normas de protección al consumidor y a las normas emitidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, eran de distinta naturaleza, de acuerdo al pronunciamiento de la Sala Civil Transitoria en la Sentencia del 15 de marzo de 2001, donde se concluyó lo siguiente: «Décimo.- Que, (...) las sanciones que puede imponer el Ministerio de Transportes y en su oportunidad la Comisión de Protección al Consumidor, son totalmente independientes entre sí, porque el Ministerio es competente para conocer de las infracciones al servicio de transporte público en general y la comisión de Protección al Consumidor puede actuar en aquellos casos en que el servicio ofrecido en el mercado a un usuario o destinatario final no resulte idóneo de acuerdo a las expectativas que tendría un consumidor razonable; (...)».

Considerando ello, es necesario tener en consideración que las normas sectoriales, cuya aplicación es atribuible a la DGAC en el presente caso, regulan principalmente las condiciones de acceso y operatividad de la actividad aeronáutica civil.

En tal sentido, considerando que los intereses y bienes jurídicos tutelados son distintos, siendo que, por una parte, el INDECOPI tutela los derechos de los consumidores afectados en un caso en concreto y, de otro lado, la DGAC procura un adecuado funcionamiento de las actividades aeronáuticas, la autoridad competente para conocer afectaciones a los derechos de los consumidores por incumplimientos de itinerario de vuelo por parte del proveedor de transporte aéreo, sería el

INDECOPI.

3.2 Sobre el deber de idoneidad: ¿Qué criterios deben seguir los órganos resolutivos del INDECOPI para determinar si un proveedor de servicio de transporte aéreo es responsable administrativamente por el incumplimiento de itinerarios de vuelo?

Según lo indicado por la primera instancia, dada la naturaleza del servicio de transporte aéreo y la regulación que lo rige, el retraso o cancelación de un vuelo, en principio, configura un servicio no idóneo, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores. No obstante, el proveedor de dicho servicio únicamente se liberará de responsabilidad por incumplimiento en caso acredite la ruptura del vínculo causal, lo cual determinará la inexistencia de nexo o continuidad causal y, por tanto, la inexistencia de responsabilidad.

Sobre el particular, si bien, por regla general, una vez acreditado un defecto, la carga de la prueba es invertida y corresponde al proveedor probar que tal defecto no le es atribuible - ello de conformidad con lo establecido en el artículo 104 del Código - es necesario tener en consideración cómo se debe aplicar las exigencias derivadas del deber de idoneidad en la prestación del servicio de transporte aéreo, ello tomando en cuenta la regulación sectorial aplicable.

En primer lugar, no debe perderse de vista que, un defecto en la ejecución del servicio no puede considerarse como una infracción a las normas de protección al consumidor por sí mismo, ello considerando que la obligación legal con la que cuentan los proveedores de garantizar un servicio idóneo no significa que deban garantizar que sus servicios nunca van a presentar fallas en su ejecución, pues de lo contrario, nos encontraríamos ante una obligación de imposible cumplimiento.

Cabe señalar además que dicho criterio fue asumido por el autor Gustavo García (2014) al señalar que:

Sin embargo, la cuestión que se plantea es otra. ¿Deben los productos ser

perfectos? Nótese que la disposición mencionada parte de la premisa de la existencia de defectos de fabricación, elaboración, estructura, calidad, condiciones sanitarias o de posibles vicios ocultos. ¿Tiene sentido que el proveedor sea responsable por el solo hecho de poner a disposición del consumidor un producto con un defecto aunque exprese su disposición a remediar ello en los términos del inciso c) del artículo 97? Nosotros creemos que la respuesta es negativa.

Esta misma solución fue a la que arribó la Sala Especializada en Protección al Consumidor en un caso resuelto en el año 2012. Así, la Sala señaló que: “[Una] interpretación sistemática de las normas sobre el deber de idoneidad en la venta de productos establecidas en el Código, específicamente de los artículos 18, 19 y 97, permiten establecer que la idoneidad no implica per se la ausencia absoluta de fallas o deficiencias de dichos productos sino, más bien, el deber del proveedor de actuar y brindar al consumidor alternativas razonables para solucionar el problema oportunamente, por medio de la reparación o sustitución del producto, o devolución de lo pagado, según el caso concreto. Ello atendiendo a que el Código ha dispuesto tales soluciones en términos de derechos de los consumidores” (PP. 309-310)

Es así que puede concluirse que la obligación legal de los proveedores consiste en solucionar, bajo las reglas de la garantía implícita, explícita o legal, las fallas o desperfectos que puedan presentarse.

En efecto, mediante resolución 475-2014/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, se dispuso lo siguiente: “En ese sentido, la Comisión considera que la sola existencia de un defecto en el bien no amerita, de forma automática, la determinación de la responsabilidad del proveedor, siendo necesario analizar si dicho defecto fue subsanado en virtud de la garantía con la que cuenta cada producto.”

En tal sentido, considero que, en concordancia con lo antes señalado, la eventual cancelación, demora o reprogramación de un vuelo no debe considerarse, por sí

mismo, como una infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código, en la medida que debe analizarse los motivos de tales incumplimientos, lo establecido en la norma sectorial y las acciones adoptadas por el proveedor de transporte aéreo al respecto ante la presentación del defecto.

Es así que es menester considerar que la Ley de Aeronáutica Civil prevé en su artículo 274 que, ante la cancelación de un vuelo, el pasajero puede optar por efectuar el viaje en el vuelo siguiente que realice el mismo transportador aéreo en igual o similar ruta. Asimismo, dispone que en tales casos, los pasajeros tendrán derecho al pago de gastos de alojamiento, alimentación, comunicación y desplazamiento que resulten necesarios.

Asimismo, a criterio del autor Javier Eleizalde (2008) respecto a la responsabilidad de los proveedores y las medidas de protección otorgadas, considera que

(...) La promulgación de las normas protectoras de los derechos de los pasajeros, y en particular de embarque injustificado, la cancelación y retrasos de vuelos, acompañados estos hechos de respectivas y correspondientes compensaciones, reembolsos o viajes alternos, así como la debida asistencia a la cual ya tienen derecho en estos casos, fijan o establecen la responsabilidad del transportista y como consecuencia la obligación de pagar la compensación según sea el caso y/o reembolsar el importe del billete; amén de asistir de forma debida a los pasajeros afectados según sea el caso, sólo por haber incumplido con las condiciones establecidas en el boleto aéreo (...) cancelación del vuelo; y retraso en los mismo. Es decir, si se comprueba el incumplimiento del transportista de embarcar al pasajero en el vuelo contratado con reserva confirmada, de la cancelación del vuelo escogido y confirmado y se comprueba el retraso del vuelo, automáticamente debe responder al pasajero por dicho incumplimiento. (Pág. 6)

Como es posible concluir, tanto de la jurisprudencia como de la doctrina antes indicada, el hecho de otorgar medidas de protección o compensatorias a los consumidores ante el incumplimiento de itinerarios de vuelo, debe ser tomado en

cuenta al momento de evaluar la responsabilidad – o ausencia de esta – de los transportistas aéreos. Dicha situación debe ser entendida como garantía ante las incidencias que puedan presentarse.

En tal sentido, con la finalidad de evaluar si la prestación del servicio de transporte aéreo por parte de los proveedores resulta idónea, considero que es necesario:

- a) Tener certeza sobre los hechos que generaron las demoras, cancelaciones o reprogramaciones de los vuelos; y,
- b) Constatar el cumplimiento de las medidas de protección o compensación establecidas en las normas sectoriales.

En tal sentido, en caso se constate que el proveedor de servicio de transporte aéreo brindó las medidas de compensación establecidas en la norma, este deberá ser exonerado de responsabilidad.

Ahora bien, sobre este punto, es importante tener en cuenta que la norma sectorial aeronáutica prevé formas de compensación que deben ser empleadas ante incumplimientos de itinerarios de vuelo. De esta manera, el artículo 8 de la Decisión Andina 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 (en adelante, la Decisión Andina 619) señala que:

“Artículo 8.- Derecho a compensación: En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportista aéreo, así como en los de sobreventa de cupos, se procurará el transporte alternativo y, de no ser posible, se compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

- a) Retraso: Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:
 - Cuando el retraso sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se

suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero;

- Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,

- Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este numeral. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.

Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente según corresponda.

c) Cancelación. En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según corresponda.”

De la norma antes indicada, se verifica que solo se contempla formas de compensación que deben ser empleadas por los transportadores aéreos a favor de los pasajeros afectados a partir de retrasos en los vuelos que sean mayores de dos horas.

Por tanto, en la medida que la normativa comunitaria andina no contempla la posibilidad de adoptar medidas de protección para los pasajeros en los supuestos de

vuelos demorados hasta dos (2) horas, se podría concluir con facilidad que tales vuelos no calificarían como incumplimientos de itinerarios, desde la perspectiva de la regulación sectorial aplicable.

Ergo, tampoco deberían calificar como supuestos infractores (infracción al deber de idoneidad) para el INDECOPI al no estar contemplados como supuestos de incumplimientos de itinerarios, según lo dispuesto en la Decisión Andina 619.

En consideración a lo expuesto, es posible concluir que:

- a. En los casos en que se verifique que el proveedor de servicio de transporte aéreo haya otorgado a los consumidores medidas de compensación ante el retraso, cancelación o reprogramación de vuelos, no deberá atribuírsele responsabilidad administrativa alguna ante una denuncia en materia de protección al consumidor, ello en aplicación de la garantía legal establecida mediante la normativa sectorial.
- b. En los casos de retraso de vuelos en los que se verifique una demora menor a dos (2) horas, no debe constituir infracción alguna al deber de idoneidad previsto en el Código.

3.3 ¿Correspondía que la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI declare la prescripción en el presente caso, aplicando lo establecido en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General?

En virtud de lo establecido en el artículo 91 del TUO de la LPAG, para seguir un procedimiento, la autoridad administrativa, necesariamente y de oficio, debe asegurarse de su propia competencia. Es así que, en atención a lo dispuesto en la referida norma, el INDECOPI se encuentra obligado a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia (por ejemplo, su competencia) para, posteriormente, proceder a analizar el fondo de una controversia.

Ahora bien, de acuerdo a lo indicado por el autor Victor Baca (2015), la prescripción

es una limitación al ejercicio del ius puniendi del estado, al señalar que:

Se trata de una limitación al ejercicio tardío del ius puniendi, que tiene un doble fundamento: desde la perspectiva del administrado, en la seguridad jurídica, la cual exige que la amenaza de sanción tenga un término final; y, desde la perspectiva de la Administración, en la eficacia de su actuación, que le exige dedicar su atención a las infracciones actuales y no tanto a las pasadas, para optimizar sus recursos.

En el ámbito de la protección al consumidor, es necesario remitirnos a lo estipulado en el artículo 121 del Código, el cual señala que el plazo con el que cuenta el INDECOPI para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe a los dos (2) años computados a partir de la fecha en que se cometió la infracción o desde que esta cesó si esta fuera una infracción continuada. Transcurrido dicho plazo, la autoridad pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y prestación de servicios.

Asimismo, cabe señalar que el cómputo del plazo de prescripción previsto en el Código se corresponde con lo dispuesto en el artículo 252° de la LPAG, al señalar que: Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión, se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley 27444., Ley del Procedimiento Administrativo General¹.

Es así que, de la revisión del referido artículo de la LPAG, es posible advertir que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido (infracción instantánea) o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

Cabe señalar además que dicha posición ha sido compartida por el Ministerio de

¹ Cabe señalar que, si bien el Código hace referencia al artículo 233 de la LPAG, ello fue consignado de manera previa a la aprobación del TUO de la LPAG, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra previsto en el artículo 252.

Justicia (2017) al señalar que:

El Decreto Legislativo N° 1272 modificó la figura de la prescripción en la normativa administrativa precisando que el inicio del cómputo de los plazos de prescripción se regiría conforme al tipo de infracción de la que se trate. Así, se tiene los siguientes supuestos:

1. Cuando se trata de infracciones instantáneas o instantáneas de efectos permanentes: Se comienza a contar a partir del día en que la infracción se hubiera cometido.
2. Cuando se trata de infracciones continuadas: Se comienza a contar desde el día en que se realizó la última acción constitutiva de la infracción.
3. Cuando se trata de infracciones permanentes: Se comienza a contar desde el día en que la acción cesó.

Por otro lado, el numeral 2 del artículo 252 del TUO de la LPAG establece que el cómputo del plazo de prescripción solo se suspende con el inicio del procedimiento administrativo a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que le sean imputados a título de cargo y que, luego de que el plazo de prescripción se encuentre suspendido, este se reanuda inmediatamente si el trámite del procedimiento se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) hábiles por causas no imputables al administrado.

De igual manera, es importante precisar que, a efectos de contabilizar el plazo de prescripción y conforme lo señala el jurista Victor Baca (2012), únicamente debe tomarse en consideración el tiempo transcurrido durante la tramitación del procedimiento en primera instancia (prescindiendo del periodo transcurrido durante su tramitación en segunda instancia):

En dicho artículo, se ha afirmado lo siguiente: “(...) es preciso hacer una última precisión sobre el ámbito en que actúan estos plazos prescriptorios y de caducidad, pues algún autor ha defendido que se aplican también en los procedimientos de recurso. No obstante, la generalidad de la doctrina y de la jurisprudencia comparada no admiten este criterio, que ha sido

negado por el Tribunal Supremo español (STSE de 15 de diciembre de 2004, Repertorio Aranzadi 2005/4800). Por tanto, una vez sancionada en primera instancia la conducta infractora, si el administrado impugna la decisión, la demora de la Administración en responderle no reiniciaría o reanuda el plazo prescriptorio de la infracción, sino que, simplemente, lo habilitará para entender que se ha producido un silencio negativo, como lo establece la LPAG.” (Pág. 268)

Cabe señalar además que dicha disposición cobra sentido tomando en cuenta que la actuación de la segunda instancia se limita a brindar un nuevo pronunciamiento sobre una determinada controversia (sin perjuicio de las actuaciones adicionales que estime pertinentes realizar para la resolución de un caso en concreto), con ocasión al recurso de apelación que plantee un administrado luego de haber sido sancionado (Fundamento 66. Expediente 017-2017/ILN-CPC).

Considerando lo indicado previamente, respecto al caso en particular, la Sala verificó que el procedimiento administrativo, tramitado en primera instancia, se encontró paralizado por más de 25 días hábiles durante los periodos comprendidos entre: (i) la emisión del Oficio 99-2017/ILN-CPC y la Resolución 3; (ii) entre la Resolución 3 y la Resolución 4; y, (iii) entre la Resolución 97-2018/ILN-CPC y la Resolución Final 277-2018/ILN-CPC, motivo por el cual correspondía que el plazo prescriptorio se reanude de manera automática.

En tal sentido, teniendo en cuenta ello, resultaba claro que, en aplicación de lo señalado en el Código, en concordancia con lo estipulado en el TUO de la LPAG, correspondía reanudar el cómputo del plazo de prescripción de la presunta conducta infractora para que, en caso se verifique el transcurso de los dos (2) años previstos en el Código desde la ocurrencia de la infracción (tratándose de una de naturaleza inmediata), el INDECOPI declare improcedente el procedimiento y en consecuencia el archivo inmediato de este.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS

PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS

En cuanto a la **Resolución Final N° 277-2018/ILN-CPC** expedida por la primera instancia, considero que no correspondía que la Comisión efectúe un análisis sobre el fondo del asunto, en la medida que la potestad sancionadora, a la fecha de emisión de la referida resolución, ya había prescrito, ello en aplicación de lo establecido en el artículo 121 del Código, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 252 del TUO de la LPAG.

Asimismo, resultaba necesario que la Comisión considere que, conforme lo señalado en el artículo 91 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa, incluso de oficio, debía asegurarse de su propia competencia, en tanto dicha norma dispone que: Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

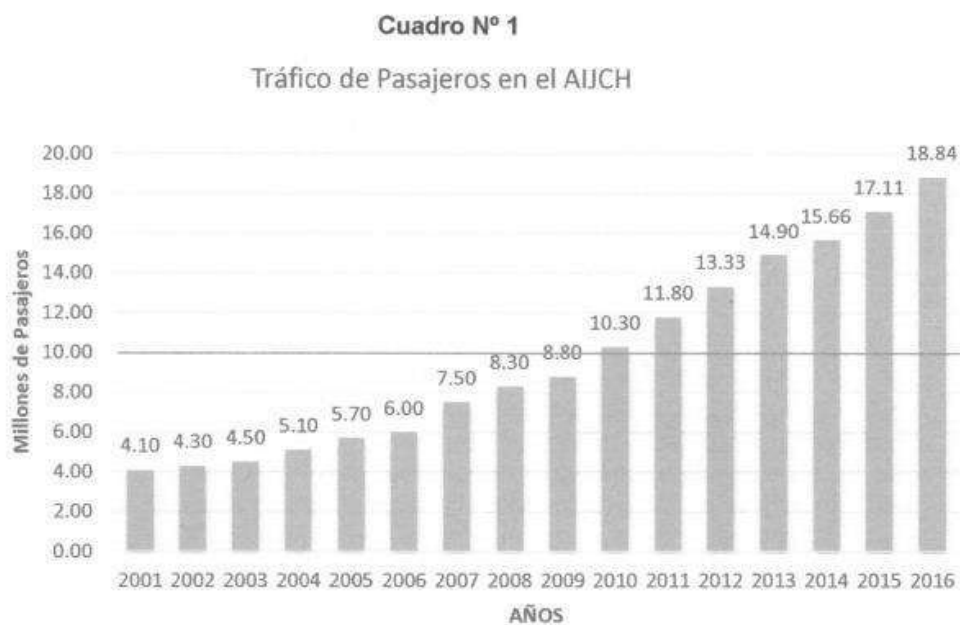
En tal sentido, si bien Avianca no solicitó en su escrito de descargos ni a través de un escrito complementario a lo largo del procedimiento que el procedimiento sea archivado por haber operado la prescripción, correspondía que la Comisión – de manera previa a emitir un pronunciamiento y de oficio – verifique su propia competencia y, en consecuencia, evalúe si la potestad sancionadora con la que contaba se encontraba prescrita, lo cual no ocurrió en el presente caso.

Cabe recalcar la necesidad de que la Comisión advierta, de oficio, que la potestad sancionadora con la que contaba se encontraba prescrita, ello teniendo en consideración que, a diferencia de lo que ocurre en el derecho privado, se entiende que en el ámbito administrativo la prescripción es de orden público, en tanto impide el ejercicio de una potestad administrativa, motivo por el cual debe declararse de oficio (Caballero Sánchez. 1999. PP 443 – 445)

Así, pese a que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa ya había prescrito a la fecha de emisión de la resolución de primera instancia, la presunta infracción consistente en haber demorado o cancelado la salida de 21 vuelos fue indebidamente sancionada por la Comisión.

Sin perjuicio de ello, respecto al criterio adoptado por la Comisión referido a la aplicación del deber de idoneidad en los casos en que se discuta la responsabilidad del proveedor por el incumplimiento de itinerarios de vuelo, considero que la primera instancia no realizó una correcta interpretación de las disposiciones contenidas en la normativa sectorial (medidas compensatorias y retrasos menores a dos horas) ni la aplicación del deber de idoneidad considerando las garantías ofrecidas por el proveedor.

Asimismo, considero que la Comisión debe tener en cuenta que el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (ubicación en el cual se levantaron las actas de inspección que sustentaron el inicio del procedimiento bajo análisis) cuenta con determinadas deficiencias estructurales que impiden un tránsito fluido de aeronaves y pasajeros, puesto que dicho aeropuerto se encuentra diseñado para soportar una determinada capacidad de pasajeros y, lo que sucede en la realidad es que dicha locación acoge casi el doble de su capacidad, tal como lo ha determinado un estudio elaborado por Lima Airport Partners y OSITRAN;



ante: LAP – OSITRAN / Elaboración: AETA I

De otro lado, la **Resolución Final 3540-2018/SPC-INDECOPI** emitida por la Sala, realiza un análisis correcto de la competencia de la Comisión para realizar un análisis de fondo, pese a que el administrado (Avianca) no había advertido tal situación en su escrito de apelación.

Así, es importante recalcar que, a diferencia de la Comisión en primera instancia, la Sala aplica correctamente lo establecido en el artículo 91 del TUO de la LPAG y, de oficio, advirtió el vicio incurrido por la primera instancia y declaró la nulidad de su pronunciamiento.

Sin embargo, pese a encontrarme de acuerdo con el pronunciamiento realizado por la Sala en segunda instancia al declarar la nulidad de la resolución emitida por la Comisión, en tanto la potestad sancionadora de dicho órgano ya había prescrito con anterioridad a la emisión de su pronunciamiento, considero que resultaba necesario que la Sala, antes de pronunciarse sobre lo antes indicado, desarrolle el punto alegado por Avianca en su escrito de apelación referido a la competencia del INDECOPI para conocer procedimientos en los que se discuta la responsabilidad del proveedor de servicio de transporte por el incumplimiento de itinerarios de vuelo.

Así, considero que resultaba sumamente importante que la Sala, de manera previa a pronunciarse sobre la nulidad advertida, delimite de manera clara su competencia para conocer el caso bajo cuestión, en la medida que, en el supuesto de que hubiese concluido que la entidad competente para conocer tal procedimiento administrativo sancionador – debido a la especialidad de la materia – era la DGAC, lo que hubiera correspondido realizar era declinar la competencia del INDECOPI y remitir los actuados a dicha entidad (la DGAC) y, en consecuencia, ya no hubiera correspondido que la Sala se pronuncie respecto a la prescripción desarrollada.

V. CONCLUSIONES

- 5.1** Como resultado del análisis del procedimiento administrativo expuesto, es posible concluir que la Comisión no realizó una aplicación correcta del deber de idoneidad y no tomó en consideración las disposiciones contenidas en las normas sectoriales.
- 5.2** A efectos de analizar la responsabilidad de los proveedores de servicio de transporte aéreo ante el incumplimiento de itinerarios de vuelos, es importante tener en cuenta las medidas de compensación adoptadas y el tiempo de demora

incurrido, ello conforme lo señala las disposiciones contenidas en la regulación sectorial aplicable.

- 5.3** Respecto a la competencia para conocer procedimientos en los que se discuta la responsabilidad del proveedor de servicio de transporte aéreo ante el incumplimiento de itinerarios, es posible concluir que la entidad competente para conocer dichos casos es el INDECOPI y no la DGAC.
- 5.4** Después de haber analizado la resolución expedida por la segunda instancia, concluyo que dicha resolución fue la correcta y favorable para el administrado, en tanto se verificó que la potestad sancionadora de la Comisión a la fecha de emisión de la resolución de primera instancia, ya había prescrito.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Baca Oneto, V. (2012) *La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Revista Derecho & Sociedad

Cabrera M. & Quintana R. (2001). *Derecho Administrativo y Derecho Procesal Administrativo*. Lima, Perú – Ediciones Legales.

Comisión Permanente del Congreso de la República (2001). Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Comisión Permanente del Congreso de la República (2000). Ley 27261 – Ley de Aeronáutica Civil del Perú.

Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI. (2014). Exp. 475-2014/CC2.

Comité Andino de Autoridades Aeronáuticas (2005). Decisión Andina 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

Durand Carrión, J. (2016). *El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Retos y Desafíos para la Promoción de una Cultura de Consumo Responsable en el Perú*. Lima, Perú: Revista de Actualidad Mercantil.

Elezaide Peña, J. (2008). *Transporte Aéreo de Pasajeros – El Retraso*. Brasilia - Brazil: Revista Brasileira de Direito Aeronáutica e Espacial.

García Rodríguez, G. (2014) *El Apogeo y Decadencia del Deber de Idoneidad en la Jurisprudencia Peruana de Protección al Consumidor*. Lima, Perú: Themis.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017). *Guía Práctica Sobre El Procedimiento Administrativo Sancionador*.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (2019). Exp. N° 0017-2017/ILN-CPC.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (2020). Exp. N° 19-2018/ILN-CPC-INDECOPI.

VII. ANEXOS

- Resolución de inicio del procedimiento y anexos
- Contestación de la denuncia y anexos
- Resolución de primera instancia
- Resolución de segunda instancia

ANEXOS

RESOLUCIÓN DE INICIO Y ANEXOS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 27-2017/ILN-CPC-SIA

000001

AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE
(LA COMISIÓN)

ADMINISTRADA : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. SUCURSAL PERÚ
(AVIANCA)¹

MATERIA : INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

RESOLUCIÓN N° : 333-2017/ILN-CPC

Los Olivos, 12 de abril de 2017

I. ANTECEDENTES

1. La Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica) en el marco de sus actividades de prevención y fiscalización de los servicios prestados por las empresas de transporte aéreo de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, el AIJCH), ha tomado conocimiento que Avianca habría demorado y cancelado diversos vuelos operados en el periodo del 30 de mayo al 2 de setiembre de 2015, hecho que motivó el inicio de la investigación N° 4-2015/ILN-CPC.
2. De acuerdo con las actas levantadas por la Oficina Local del Indecopi en el AIJCH (en adelante, OLI)² durante el periodo del 30 de mayo al 2 de setiembre de 2015, Avianca habría incurrido en los siguientes incidentes:

N°	Vuelo N°	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Acta
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	-	Cancelado	204-2015/AZN
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	211-2015/AZN
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	212-2015/AZN
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	216-2015/AZN
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	217-2015/AZN
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	223-2015/AZN
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	223-2015/AZN
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	232-2015/AZN
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	232-2015/AZN
10	830	Lima - Cusco	01/07/2015	18:10	Cancelado	237-2015/AZN

¹ Con R.U.C. N° 20100129290 y con domicilio fiscal en Cal. Los Sauces N° 364, Urb. Oarrantía, San Isidro, Lima.

² Cabe precisar que la Oficina Local del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es la única oficina del INDECOPI cuya atención y auxilio a los consumidores es brindado 24 horas al día, de lunes a domingo, con lo cual se asegura que los derechos de los usuarios que contratan los servicios brindados en el AIJCH se encuentren vigilados.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 27-2017/ILN-CPC-SIA

000002

11	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	10:50	Cancelado	241-2015/AZN
12	148	Lima - Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	251-2015/AZN
13	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	11:10	Demorado	268-2015/AZN
14	831	Lima - Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	270-2015/AZN
15	830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	270-2015/AZN
16	837	Lima - Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	272-2015/AZN
17	146	Lima - Medellín	31/07/2015	14:55	Cancelado	280-2015/AZN
18	146	Lima - Medellín	01/08/2015	10:22	Cancelado	282-2015/AZN
19	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	13:50	Demorado	286-2015/AZN
20	831	Lima - Cusco	09/08/2015	13:20	Cancelado	293-2015/AZN
21	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	18:10	Cancelado	294-2015/AZN
22	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	20:25	Cancelado	295-2015/AZN

3. Las acciones desarrolladas fueron puestas en conocimiento de este Colegiado mediante Informe N° 085-2017/ILN-CPC del 10 de abril de 2017.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

4. Conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar si corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Avianca por posibles infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código).

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

III.1. Normativa aplicable

III.1.1. Capacidad de investigación de la Secretaría Técnica

5. El Decreto Legislativo N° 807 faculta a la Secretaría Técnica a desarrollar las investigaciones relacionadas a la defensa de los derechos de los consumidores, con la finalidad de establecer la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor⁴. Para desarrollar

³ LEY 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.

⁴ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.



dicha función, se encuentra facultada a exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos, incluyendo 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 empresas⁵.

6. Lo señalado precedentemente se encuentra en concordancia con lo dispuesto en el artículo 235 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que antes de iniciar formalmente un procedimiento, se pueden realizar actuaciones previas de investigación e inspección, con el objetivo de determinar si existen indicios suficientes que lo justifiquen⁶.

III.1.2. Competencia de la Comisión

7. El artículo 231 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece como presupuesto elemental para el ejercicio de la potestad sancionadora, la atribución a una determinada entidad de dicha facultad mediante disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirse o delegarse la misma en un órgano distinto⁷.
8. El artículo 105 del Código establece que el INDECOPI es la autoridad competente para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicha norma⁸. Asimismo, el artículo 44 del

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN 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:

(...)

c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

⁶ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 235.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen 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.
4. Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.
5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda. Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.
6. La resolución que aplique la sanción o la decisión de archivar el procedimiento será notificada tanto al administrado como al órgano u entidad que formuló la solicitud o a quien denunció la infracción, de ser el caso."

⁷ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 231.- Estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora

El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirla o delegarse en órgano distinto.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 27-2017/ILN-CPC-SIA

000004

Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, señala que la Comisión de Protección al Consumidor vela por el cumplimiento de las leyes de la materia que 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, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores⁹.

9. Por lo expuesto, y en caso la Comisión concluya que existen indicios de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor de las investigaciones que realiza, podrá iniciar un procedimiento de oficio, tal como se encuentra contemplado en el artículo 23 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁰.

III.2. Deber de idoneidad en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros

10. De acuerdo con lo señalado en el artículo 18 del Código¹¹, 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, teniendo en consideración además que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesta en el mercado.

Artículo 105.- Autoridad competente

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

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarisimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.

Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.

9. DECRETO SUPREMO N° 009-2009-PCM, REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI

Artículo 44.- Comisión de Protección al Consumidor

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y de la normatividad que, en general, protege a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, de la vulneración del derecho de información y de la discriminación en el marco de las relaciones de consumo, así como de las demás afectaciones a los derechos que reconocen las normas sobre la materia, y aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores. (Modificado por el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, el cual fue publicado el 25 de octubre de 2012).

10. DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 23.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión. (Subrayado nuestro).

11. LEY 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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 27-2017/LI-N-CPC-SIA

000005

11. El artículo 19 del Código¹² establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
12. Particularmente, un usuario que contrata el servicio de transporte aéreo con un itinerario de vuelo determinado espera que este se respete y que el proveedor actúe en forma diligente a fin de no afectar el referido itinerario. Ello, debido a que los pasajeros suelen programar sus agendas –vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos– basándose en la información de salida y llegada de los vuelos, por lo que los horarios establecidos por las aerolíneas deben ser precisos y cumplidos por éstas a cabalidad.

III.2.1. Sobre las posibles infracciones cometidas por Avianca

13. De acuerdo a las actas de inspección levantadas por la OLI durante el periodo del 30 de mayo al 2 de setiembre de 2015, Avianca habría demorado y cancelado los vuelos que se detallan a continuación:

N°	Vuelo N°	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Motivo
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	-	Cancelado	Problemas de equipo de avión
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	Falta de equipo
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	Motivos operacionales
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	Mantenimiento
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	Motivos operacionales
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	Motivos operacionales
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	Motivos operacionales
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	Mantenimiento
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	Mantenimiento
10	830	Lima - Cusco	01/07/2015	18:10	Cancelado	Aeronave demorada de Arequipa
11	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	10:50	Cancelado	Mantenimiento
12	148	Lima - Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	Mantenimiento
13	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	11:10	Demorado	-

¹² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 27-2017/LN-CPC-SIA

000006

14	831	Lima - Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	Por sunset
15	830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	Por sunset
16	837	Lima - Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	Demora en la llegada del avión
17	146	Lima - Medellín	31/07/2015	14:55	Cancelado	Mantenimiento
18	146	Lima - Medellín	01/08/2015	10:22	Cancelado	Mantenimiento
19	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	13:50	Demorado	Espera de aeronave
20	831	Lima - Cusco	09/08/2015	13:20	Cancelado	Falta de aeronave
21	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	18:10	Cancelado	Motivos operacionales
22	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	20:25	Cancelado	Motivos operacionales

14. De este modo, la demora y cancelación de los vuelos referidos en el cuadro precedente, involucraría una afectación a los intereses colectivos de los pasajeros respecto de sus expectativas de contratación del servicio de transporte aéreo, por lo que corresponde calificar tal conducta como presunta infracción al deber de idoneidad.

15. Por consiguiente, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Avianca por posibles infracciones al artículo 19 del Código.

IV. DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

16. En el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 807 se dispone que la Comisión de Protección al Consumidor goza de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Asimismo, en el literal a) del artículo 2 de la misma norma se establece que la Comisión está facultada a exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos¹³.

17. En este sentido, corresponde requerir a Avianca que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, **bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento sancionador**, para que en un plazo máximo de **cinco (5) días hábiles** contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con lo siguiente:

- (i) Indicar el número de personas registradas en la lista de pasajeros de cada vuelo.
- (ii) Informar las medidas de protección a los pasajeros adoptadas en los vuelos materia del presente procedimiento.
- (iii) Presentar copia del informe remitido a la Dirección General de Aeronáutica Civil sobre los

¹³

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN 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 los 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 27-2017/IN-CPC-SIA

000007

- incidentes detallados.
- (iv) Presentar copia del programa de mantenimiento de las aeronaves que debían prestar el servicio en los vuelos materia de imputación.
 - (v) Presentar la documentación que acredite el otorgamiento de tales medidas de protección (ej. boletas de pago, órdenes de pago, recibos, boletos de viaje, constancia de compensación, entre otros).
18. Para efecto del cumplimiento de lo requerido, se adjunta a la presente resolución el formato denominado "Detalle de las medidas de protección" (Anexo I) de acuerdo con el cual deberá presentar la información solicitada.

V. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú por posibles infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; debido a que habría demorado, reprogramado y cancelado el servicio de transporte aéreo de los vuelos detallados en el siguiente cuadro:

N°	Vuelo N°	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Acta
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	-	Cancelado	204-2015/AZN
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	211-2015/AZN
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	212-2015/AZN
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	216-2015/AZN
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	217-2015/AZN
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	223-2015/AZN
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	223-2015/AZN
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	232-2015/AZN
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	232-2015/AZN
10	830	Lima - Cusco	01/07/2015	18:10	Cancelado	237-2015/AZN
11	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	10:50	Cancelado	241-2015/AZN
12	148	Lima - Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	251-2015/AZN
13	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	11:10	Demorado	268-2015/AZN
14	831	Lima - Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	270-2015/AZN
15	830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	270-2015/AZN
16	837	Lima - Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	272-2015/AZN
17	146	Lima - Medellín	31/07/2015	14:55	Cancelado	280-2015/AZN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 27-2017/ILN-CPC-SIA

000008

18	146	Lima - Medellín	01/08/2015	10:22	Cancelado	282-2015/AZN
19	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	13:50	Demorado	286-2015/AZN
20	831	Lima - Cusco	09/08/2015	13:20	Cancelado	293-2015/AZN
21	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	18:10	Cancelado	294-2015/AZN
22	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	20:25	Cancelado	295-2015/AZN

SEGUNDO: integrar al expediente el Informe N° 085-2017ILN-CPC del 10 de abril de 2017 y poner en conocimiento de Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú todo lo actuado para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción de la presente resolución, cumpla con presentar sus descargos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807¹⁴ - Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

TERCERO: requerir a Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, de conformidad con el numeral 1) del artículo 442 del Código Procesal Civil, que cumpla con señalar domicilio procesal para efectos del presente procedimiento. Asimismo, deberá cumplir con presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos, así como los poderes de su representante legal en el procedimiento.

CUARTO: requerir a Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, bajo apercibimiento del inicio de un procedimiento sancionador en su contra por una presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807 Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, para que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- (i) Indicar el número de personas registradas en la lista de pasajeros de cada vuelo.
- (ii) Informar las medidas de protección a los pasajeros adoptadas en los vuelos materia del presente procedimiento.
- (iii) Presentar copia del informe remitido a la Dirección General de Aeronáutica Civil sobre los incidentes detallados.
- (iv) Presentar copia del programa de mantenimiento de las aeronaves que debían prestar el servicio en los vuelos materia de imputación.
- (v) Presentar la documentación que acredite el otorgamiento de tales medidas de protección (ej. boletas de pago, órdenes de pago, recibos, boletos de viaje, constancia de compensación, entre otros).

QUINTO: informar a Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, que conforme a lo dispuesto por el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵, la Comisión está facultada a sancionar

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 27-2017/ALN-CPC-SIA

000009

administrativamente a los proveedores con una Amonestación o con una Multa, hasta por un máximo de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias, según la normativa aplicable, sin perjuicio de las medidas correctivas que se dicten de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 de la referida norma¹⁶.

SEXTO: informar a Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, que en caso se requiera la actuación de un medio probatorio y/o la realización de una pericia para determinar la existencia de una infracción a las normas de protección al consumidor, los gastos que ésta demande serán de cuenta del solicitante.

Con la intervención de los señores comisionados: Diana Angélica Tamashiro Oshiro, Javier Mihail Pazos Hayashida y Ernesto Alonso Calderón Burneo.


DIANA ANGÉLICA TAMASHIRO OSHIRO
Vicepresidente

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

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

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

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

16

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.



000010

ANEXO I
DETALLE DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

AEROLÍNEA	
N° VUELO	
FECHA PROGRAMADA	
HORA PROGRAMADA	
N° DE PASAJEROS (LISTA)	

MEDIDAS DE PROTECCIÓN	PASAJEROS (i)	PROVEEDOR(ES) DEL SERVICIO (ii)	DOCUMENTO DE SUSTENTO (iii)
Movilidad			
Hospedaje			
Alimentación			
Llamadas telefónicas			
Traslado en otras aerolíneas			
Traslado en la misma aerolínea			
Conexión a otros destinos			
(Otros) (iv)			

ATENCIÓN:

- Este formato es referencia para presentar la información requerida en la resolución que dio inicio al procedimiento administrativo sancionador.
- Deberá presentarse con el escrito de descargos, seguido de la lista de pasajeros del vuelo y la documentación que sustente la información declarada.
- La presentación de este formato NO ES REQUISITO PARA FORMULAR DESCARGOS.

- i Indicar el número de personas que fueron favorecidas.
- ii Indicar el nombre comercial o razón social de la empresa que prestó materialmente la protección al pasajero (hotel, restaurantes, empresas de transporte, etc).
- iii Detallar los documentos que adjunta a sus descargos para sustentar la información declarada en el cuadro del presente formato (Boucher, factura, recibo de compra, boleta, etc).
- iv De ser el caso, podrá adicionar las medidas de protección que tomó y no han sido consideradas en el cuadro, adicionando las filas que sean necesarias.

INFORME N° 085-2017/ILN-CPC

A : Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Sede Lima Norte

De : Carolina Aquisé Niño de Guzmán
Secretaría Técnica (e)
Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Sede Lima Norte

Fecha : 10 de abril de 2017

Referencia : Investigación N° 4-2015/ILN-CPC

I. ANTECEDENTES

1. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI sede Lima Norte¹ (en adelante, la Secretaría Técnica) en el marco de sus actividades de prevención y fiscalización de los servicios prestados por las empresas de transporte aéreo de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, el AIJCH), tomó conocimiento que Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú (en adelante, Avianca) habría demorado y cancelado diversos vuelos operados en el periodo del 30 de mayo al 2 de setiembre de 2015, lo que motivó el inicio de la investigación N° 4-2015/ILN-CPC.
2. De acuerdo con el acta levantada por la Oficina Local del Indecopi en el AIJCH (en adelante, OLI)² durante el periodo del 30 de mayo al 2 de setiembre de 2015, Avianca habría incurrido en los siguientes incidentes:

N°	Vuelo N°	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Acta
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	-	Cancelado	204-2015/AZN
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	211-2015/AZN
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	212-2015/AZN
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	216-2015/AZN

1 RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 028-2010-INDECOPI/COD

Artículo 1°.- Dispone el funcionamiento de la Oficina Desconcentrada de Lima Norte, a la que se podrá denominar INDECOPI sede Lima Norte, así como la conformación progresiva de Comisiones adscritas a dicha Oficina, con el fin de que puedan tramitar, conocer y resolver materias relativas a protección al consumidor, fiscalización de la competencia desleal, eliminación de barreras burocráticas y procedimientos concursales.

Artículo 2°.- Establecer la delimitación de competencia territorial del INDECOPI sede Lima Norte y de la sede central de la Institución, a la que se podrá denominar INDECOPI sede Lima Sur, con arreglo a la distribución geográfica contenida en el Anexo I de la presente Resolución. (...)

Cabe precisar que el Anexo I establece la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI Lima Norte respecto de los Distritos de Ancón, Bellavista, Callao, Carabaylo, Carmen de la Legua-Reynoso, Comas, Independencia, La Perla, La Punta, Los Olivos, Puente Piedra, Rímac, San Juan de Lurigancho, San Martín de Porres, San Miguel, Santa Rosa y Ventanilla; así como las Provincias de Barranca, Huaura, Cajatambo, Oyón, Hualal y Canta.

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 029-2010-INDECOPI/COD

Artículo 1°.- Conformar las siguientes Comisiones Adscritas a la Oficina Desconcentrada de Lima Norte (INDECOPI sede Lima Norte), cuya denominación e integrantes se detallan a continuación: (...)

Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte (...)

Artículo 3°.- Desconcentrar las competencias de las Comisiones de Procedimientos Concursales y de Protección al Consumidor de la sede central del INDECOPI, respectivamente, en las Comisiones de Procedimientos Concursales y de Protección al Consumidor Adscritas a la Oficina Desconcentrada INDECOPI Lima Norte, con sujeción a la atribución de competencia y reasignación de procedimientos que se determine mediante Directiva.

2. Cabe precisar que la Oficina Local del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es la única oficina del INDECOPI cuya atención y auxilio a los consumidores es brindado 24 horas al día, de lunes a domingo, con lo cual se asegura que los derechos de los usuarios que contratan los servicios brindados en el AIJCH se encuentren vigilados.

5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	217-2015/AZN
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	223-2015/AZN
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	223-2015/AZN
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	232-2015/AZN
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	232-2015/AZN
10	830	Lima - Cusco	01/07/2015	18:10	Cancelado	237-2015/AZN
11	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	10:50	Cancelado	241-2015/AZN
12	148	Lima - Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	251-2015/AZN
13	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	11:10	Demorado	268-2015/AZN
14	831	Lima - Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	270-2015/AZN
15	830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	270-2015/AZN
16	837	Lima - Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	272-2015/AZN
17	146	Lima - Medellín	31/07/2015	14:55	Cancelado	280-2015/AZN
18	146	Lima - Medellín	01/08/2015	10:22	Cancelado	282-2015/AZN
19	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	13:50	Demorado	286-2015/AZN
20	831	Lima - Cusco	09/08/2015	13:20	Cancelado	293-2015/AZN
21	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	18:10	Cancelado	294-2015/AZN
22	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	20:25	Cancelado	295-2015/AZN

II. ANÁLISIS

II.1. Capacidad de investigación de la Secretaría Técnica

3. El Decreto Legislativo N° 807 faculta a la Secretaría Técnica a desarrollar las investigaciones relacionadas a la defensa de los derechos de los consumidores, con la finalidad de establecer la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor³. Para desarrollar dicha función, se encuentra facultada a exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos, incluyendo 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 empresas⁴.
4. Lo señalado precedentemente se encuentra en concordancia con lo dispuesto en el artículo 235 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que antes de iniciar formalmente un procedimiento, se pueden realizar actuaciones previas de investigación e inspección, con el objetivo de determinar si existen indicios suficientes que lo justifiquen⁵.

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPÍ**
Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPÍ gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPÍ**
Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo, cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPÍ tiene las siguientes facultades:
 (...)

c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 235.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen 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.

II.1.1. Competencia de la Comisión

5. El artículo 231 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece como presupuesto elemental para el ejercicio de la potestad sancionadora, la atribución a una determinada entidad de dicha facultad mediante disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirse o delegarse la misma en un órgano distinto⁶.
6. El artículo 105 del Código establece que el INDECOPI es la autoridad competente para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicha norma⁷. Asimismo, el artículo 44 del Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, señala que la Comisión de Protección al Consumidor vela por el cumplimiento de las leyes de la materia que 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, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores⁸.

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.

4. Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.

6. La resolución que aplique la sanción o la decisión de archivar el procedimiento será notificada tanto al administrado como al órgano u entidad que formuló la solicitud o a quién denunció la infracción, de ser el caso."

6 LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 231.- Estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora

El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirla o delegarse en órgano distinto.

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

Artículo 105.- Autoridad competente

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

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.

Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.

8 DECRETO SUPREMO N° 009-2009-PCM, REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI

Artículo 44.- Comisión de Protección al Consumidor

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y de la normatividad que, en general, protege a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, de la vulneración del derecho de información y de la discriminación en el marco de las relaciones de consumo, así como de las demás afectaciones a los derechos que reconocen las normas sobre la materia, y aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores. (Modificado por el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, el cual fue publicado el 25 de octubre de 2012).

7. Por lo expuesto, y en caso la Comisión concluya que existen indicios de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor de las investigaciones que realiza, podrá iniciar un procedimiento de oficio, tal como se encuentra contemplado en el artículo 23 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁹.

II.2. Deber de idoneidad en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros

8. De acuerdo con lo señalado en el artículo 18 del Código¹⁰, 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, teniendo en consideración además que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesta en el mercado.
9. El artículo 19 del Código¹¹ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
10. Particularmente, un usuario que contrata el servicio de transporte aéreo con un itinerario de vuelo determinado espera que este se respete y que el proveedor actúe en forma diligente a fin de no afectar el referido itinerario. Ello, debido a que los pasajeros suelen programar sus agendas –vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros– basándose en la información de salida y llegada de los vuelos, por lo que los horarios establecidos por las aerolíneas deben ser precisos y cumplidos por éstas a cabalidad.

II.2.1 Sobre las posibles infracciones cometidas por Avianca

11. De acuerdo a las actas de inspección levantadas por la OLI durante el periodo del 30 de mayo al 2 de setiembre de 2015, Avianca habría demorado y cancelado los vuelos que se detallan a continuación:

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 23.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión. (Subrayado nuestro).

¹⁰ **LEY 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.

¹¹ **LEY 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.

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Motivo
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	-	Cancelado	Problemas de equipo de avión
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	Falta de equipo
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	Motivos operacionales
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	Mantenimiento
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	Motivos operacionales
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	Motivos operacionales
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	Motivos operacionales
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	Mantenimiento
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	Mantenimiento
10	830	Lima - Cusco	01/07/2015	18:10	Cancelado	Aeronave demorada de Arequipa
11	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	10:50	Cancelado	Mantenimiento
12	148	Lima - Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	Mantenimiento
13	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	11:10	Demorado	-
14	831	Lima - Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	Por sunset
15	830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	Por sunset
16	837	Lima - Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	Demora en la llegada del avión
17	146	Lima - Medellín	31/07/2015	14:55	Cancelado	Mantenimiento
18	146	Lima - Medellín	01/08/2015	10:22	Cancelado	Mantenimiento
19	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	13:50	Demorado	Espera de aeronave
20	831	Lima - Cusco	09/08/2015	13:20	Cancelado	Falta de aeronave
21	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	18:10	Cancelado	Motivos operacionales
22	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	20:25	Cancelado	Motivos operacionales


12. De este modo, la demora y cancelación de los vuelos referidos en el cuadro precedente, involucraría una afectación a los intereses colectivos de los pasajeros respecto de sus expectativas de contratación del servicio de transporte aéreo, por lo que corresponde calificar tal conducta como presunta infracción al deber de idoneidad.

III. CONCLUSIÓN

13. La Secretaría Técnica propone a la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú por posibles infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, durante el periodo del 30 de mayo al 2 de setiembre de 2015, habría demorado y cancelado el servicio de transporte aéreo de los vuelos detallados en el siguiente cuadro por causas que le son imputables:

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Acta
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	-	Cancelado	204-2015/AZN
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	211-2015/AZN
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	212-2015/AZN
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	216-2015/AZN
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	217-2015/AZN
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	223-2015/AZN
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	223-2015/AZN
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	232-2015/AZN
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	232-2015/AZN
10	830	Lima - Cusco	01/07/2015	18:10	Cancelado	237-2015/AZN
11	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	10:50	Cancelado	241-2015/AZN
12	148	Lima - Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	251-2015/AZN

13	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	11:10	Demorado	268-2015/AZN
14	831	Lima - Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	270-2015/AZN
15	830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	270-2015/AZN
16	837	Lima - Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	272-2015/AZN
17	146	Lima - Medellín	31/07/2015	14:55	Cancelado	280-2015/AZN
18	146	Lima - Medellín	01/08/2015	10:22	Cancelado	282-2015/AZN
19	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	13:50	Demorado	286-2015/AZN
20	831	Lima - Cusco	09/08/2015	13:20	Cancelado	293-2015/AZN
21	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	18:10	Cancelado	294-2015/AZN
22	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	20:25	Cancelado	295-2015/AZN


CAROLINA AQUISE NIÑO DE GUZMÁN
 Secretario Técnico (e)
 Comisión de Protección al Consumidor
 INDECOPI sede Lima Norte

CAN/JGR

0014

ACTA DE INSPECCION

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorándum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorándum N° 732-2013/ILN-CPC, Memorándum N° 543-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 907-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 928-2014/ILN-CPC y Memorándum N° 233-2015/ILN-CPC; nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Imer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	Hora de inicio de la diligencia		
Razón Social	Aerovías del Continente AMERICANO S.A.	Nombre de la empresa	AVIANCA
		RUC	20100129290

I. DATOS DEL VUELO: 1. DEMORADO () 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO (X) 4. OTROS ()

Número de vuelo	148	Ruta: LIMA - CAJ	Fecha Programada	09/06/2015	Hora programada:	
Número de vuelo		Ruta:	Fecha Programada		Hora programada:	
Matrícula de aeronave(s)						

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/terrizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	Ruta:	Fecha salida/legada	Hora salida/legada
Número de vuelo	Ruta:	Fecha salida/legada	Hora salida/legada

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Problemas de equipo de avión

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Se protegió a los pasajeros con conexiones a Bogotá

3.3. Observaciones

La cancelación era programada y fue avisado a los pasajeros con semanas de anticipación. Sin embargo solo 9 pasajeros se presentaron en MOSTRADOR.

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, los requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izquierdo 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Fecha y hora de conclusión de la diligencia			
Representante del INDECOPI	Ana Julia Cusinawán M.	DNI: 45136107	Firma
Representante de la empresa	Orlando Petto	DNI: 43972999	Firma
Cargo del Representante de la empresa			

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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 accionar y la estructura de propiedad de las empresas.
 - b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
 - c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descarrío en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)
- Artículo 5º.- 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 oculta, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

000015

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorandum N° 732-2013/ILN-CPC, Memorandum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 819-2014/ILN-CPC y Memorandum N° 907-2014/ILN-CPC nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Elmer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	10/06/15	Hora de inicio de la diligencia	
Razón Social	AERONAVAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (AVIANCA)	Nombre de la empresa	AVIANCA
		RUC	20100129290

I. DATOS DEL VUELO		1. DEMORADO ()		2. REPROGRAMADO ()		3. CANCELADO ()		4. OTROS ()	
Número de vuelo	148	Ruta:	LIMA - CAI	Fecha Programada	10/06/15	Hora programada:	10:25		
Número de vuelo	-	Ruta:	-	Fecha Programada	-	Hora programada:	-		
Matricula de aeronave(s)									

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/atterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	-	Ruta:	-	Fecha salida/llegada	-	Hora salida/llegada	-
Número de vuelo	-	Ruta:	-	Fecha salida/llegada	-	Hora salida/llegada	-

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIERE AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación:

Cancelado por falta de equipos

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros:

se protegió a pasajeros en el vuelo avianca 24 (conexión por vía Bogotá)

3.3. Observaciones

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, los requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmas, Los Olivos, lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Tachado no invalida acta.

Fecha y hora de conclusión de la diligencia		10/06/15	
Representante del INDECOPI	Anna Gonzales Melipre	DNI: 43391924	Firm:
Representante de la empresa	Carlos Destre	DNI: 45401918	Firm:
Cargo del Representante de la empresa	Agente servicio a pasajeros		

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
 Artículo 1º. "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.
 Artículo 2º. "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
 a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
 b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
 c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descarraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)
 Artículo 5º. "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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparacer 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia."

ACTA DE INSPECCIÓN

000010

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1°, 2° y 5° del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/LN-CPC, Memorandum N° 583-2014/LN-CPC, Memorandum N° 819-2014/LN-CPC, Memorandum N° 928-2014/LN-CPC, Memorandum N° 239-2015/LN-CPC y Memorandum N° 500-2015/LN-CPC; nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Iner Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	11-06-2015	Hora de inicio de la diligencia	11:00
Razón Social	Aerovías del Continente Americano S.A. Suc. Perú	Nombre de la empresa	Avianca
		RUC	20100129290

I. DATOS DEL VUELO:		1. DEMORADO ()	2. REPROGRAMADO ()	3. CANCELADO (X)	4. OTROS ()
Número de vuelo	AV 962	Ruta:	Lima - Miami	Fecha Programada	11-06-2015
Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha Programada	/
Matrícula de aeronave(s)	No precisó				

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada	/
Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada	/

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Vuelo cancelado por motivos operacionales

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Se protegió a los pasajeros con dos vuelos en Copa Airlines y vuelos en itinerario de Avianca. protección de hotel, transporte, alimentación.

3.3. Observaciones

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5° del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Fecha y hora de conclusión de la diligencia		11-06-2015		11:10	
Representante del INDECOPI	Leslie León P.	DNI:	40031039	Firma	[Firma]
Representante de la empresa	Charlet Garay	DNI:	25769301	Firma	[Firma]
Cargo del Representante de la empresa	Supervisor				

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
- b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
- c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)

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 oculta, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia."

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorándum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorándum N° 732-2013/ILN-CPC, Memorándum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 907-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 928-2014/ILN-CPC y Memorándum N° 233-2015/ILN-CPC; nos encontramos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Iner Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

000017

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	15-06-2015	Hora de inicio de la diligencia		15:30 hrs
Razón Social	Aerovías de Continente Americano S.A.	Nombre de la empresa	Aurora	RUC 20100129290

I. DATOS DEL VUELO: 1. DEMORADO () 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO (X) 4. OTROS ()				
Número de vuelo	837	Ruta: Lima - Lusco	Fecha Programada	15-06-2015
Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha Programada	/
Matrícula de aeronave(s)	/			
			Hora programada:	14:35 hrs
			Hora programada:	/

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/atterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada	/
Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada	/

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Por mantenimiento.

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Se protegió a los pasajeros con hotel, transporte y alimentación completa, también con el vuelo de mañana.

3.3. Observaciones

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Lo tachado no invalida el Acta.

Fecha y hora de conclusión de la diligencia		15-06-2015 a las 15:35 hrs	
Representante del INDECOPI	Eduardo Antonio Tapia Vargas	DNI: 46293950	Firma
Representante de la empresa	Juan Cisterna	DNI: 25561201	Firma
Cargo del Representante de la empresa	Supervisor.		

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
 - b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
 - c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descorrallo en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)
- Artículo 5º.- 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

099018

ACTA DE INSPECCIÓN					
Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorándum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorándum N° 732-2013/ILN-CPC, Memorándum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 819-2014/ILN-CPC y Memorándum N° 907-2014/ILN-CPC nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Elmer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:					
INFORMACIÓN GENERAL					
Fecha de inspección	15-06-2015		Hora de inicio de la diligencia	21:00 hrs	
Razón Social	Aerevias de Continente Americano S.A.		Nombre de la empresa	Aerianca	RUC 20100129290
I. DATOS DEL VUELO					
1. DEMORADO () 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO (X) 4. OTROS ()					
Número de vuelo	814	Ruta: Arequipa-Lima	Fecha programada	15-06-2015	Hora programada: 19:35 hrs
Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha programada	/	Hora programada: /
Matrícula de aeronave(s)	/				
II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO					
Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:					
Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada: /
Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada: /
III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:					
3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación:					
Por motivos operacionales					
3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros:					
Se protege a los pasajeros con los siguientes vuelos, hotel transporte y Alimentación					
3.3. Observaciones					
/					
IV. REQUERIMIENTO					
De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo					
1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1. de la presente acta.					
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.					
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.					
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.					
V. OBSERVACIONES					
Lo tachado No invalida el Acta					
Fecha y hora de conclusión de la diligencia 15-06-2015 a las 21:05					
Representante del INDECOPI	Eduardo Antonio Tapia Vargas		DNI: 46293950	Firm	
Representante de la empresa	Olga Lujan		DNI:	Firm	
Cargo del Representante de la empresa	Lead.				
(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI					
Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.					
Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:					
a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.					
b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en Video.					
c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (.)					
Artículo 5º.- 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza implida 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.					

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorandum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 928-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 233-2015/ILN-CPC y Memorandum N° 500-2015/ILN-CPC; nos constituimos en las Instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Imer Faucett s/n Callao, y luego de explicar las incidencias de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

000019

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	18/6/15	Hora de inicio de la diligencia					
Razón Social	AEROLÍNEAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.	Nombre de la empresa	AVIANCA	RUC	20100129290		
I. DATOS DEL VUELO:							
1. DEMORADO () 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO (X) 4. OTROS ()							
Número de vuelo	831	Ruta:	Lima - Cusco	Fecha Programada	18/06/15	Hora programada:	14:50
Número de vuelo	830	Ruta:	Cusco - Lima	Fecha Programada	18/06/15	Hora programada:	18:40
Matrícula de aeronave(s)	NO PRECISA						

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	-	Ruta:	-	Fecha salida/legada	-	Hora salida/legada	-
Número de vuelo	-	Ruta:	-	Fecha salida/legada	-	Hora salida/legada	-

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRió AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Motivos operacionales

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Se protegió pasajeros con transporte, ida y vuelta, para los que viven en Lima y para los que no, adicionalmente se les dio hospedaje. Finalmente, se les entregará esta mañana una compensación a todos los pasajeros.

3.3. Observaciones

REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Tachado no invalida acta.

Fecha y hora de conclusión de la diligencia		18/06/15	
Representante del INDECOPI	Anna González Melgarejo	DNI:	45591924
Representante de la empresa	Fernando Diaz	DNI:	NO PRECISA
Cargo del Representante de la empresa	Supervisor	Firma	no firma

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
- b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
- c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)

Artículo 6º.- 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

ACTA DE INSPECCIÓN

...tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorandum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 928-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 233-2015/ILN-CPC y Memorandum N° 500-2015/ILN-CPC; nos constituimos en las Instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Inmar Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

000020

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	24/06/2015		Hora de inicio de la diligencia		23:47	
Razón Social	AEROLÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A		Nombre de la empresa	AVIANCA	AUC	2010019290
I. DATOS DEL VUELO:						
1. DEMORADO () 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO (X) 4. OTROS ()						
Número de vuelo	828	Ruta: LIMA - Chiclayo	Fecha Programada	24-06-2015	Hora programada:	21:10
Número de vuelo	829	Ruta: Chiclayo - LIMA	Fecha Programada	25-06-2015	Hora programada:	00:35
Matrícula de aeronave(s)						

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha salida/llegada	/	Hora salida/llegada	/
Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha salida/llegada	/	Hora salida/llegada	/

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Mantenimiento

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Vuelos con los a los pasajeros con mayor prioridad Hospedaje, movilidad.

vuelo 9:55 para el día 25/06/2015 para los demás pasajeros

3.3. Observaciones

REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Lo tachado no involucra el acta

Fecha y hora de conclusión de la diligencia			
Representante del INDECOPI	Ara Jua Cusi Huamán Marín	DNI: 45136107	Firma:
Representante de la empresa	Odoardo Pretto	DNI: 43972992	Firma:
Cargo del Representante de la empresa			

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
b) Citar e Interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)
Artículo 5º.- 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 oculta, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

000021

Lista de pasajeros que tenían programado el vuelo N° AV 828, con Aerovías del Continente Americano S.A- Avianca, el día 24 de junio de 2015, en la ruta Nacional

Lima - Chiclayo

<u>Nombre y Apellido</u>	<u>Documento de identidad</u>	<u>Teléfono/Mail</u>	<u>Firma</u>
José Carlos Velazquez	16652889	948430037	
Juan Cella Binda	16454396		
Luzmila Salazar de Bello	16454395	979188910	
Luzmila Mejía de Silva	10274649		
Relly Silva Mejía	07870457		
JORGE NOYBA VEGA	16457455		
ISABEL SERVIGNON YDA. DE NAKAZAKI		16423436	
Elizabeth P. Puerto Perce	43022076	955823867	
Ana Victoria Correal Correal	45810263	992707096	
CARLA BUSTAMANTE MAGALY			
SILVIA E. BUSTAMANTE CÁCERES	24666285		
Marcela Rojas Tapur		16646065	
Luis FERRERO RUBIO	#364830177	16522177	
MARI ROXANA de las CASAS	07923399	261-3399	
Raúl Riboty Yaredes	07851634	2613399	
Quirós Maguano	17411335	879656061	
Verónica Magaly Vallejos Deano	42269092	978062515	
Luzmila Regalado Simenez	16664989	969968655	
Francisco Hugo Bernuser	07833355	998518521	
FEDERICO ARTURO DEAZ ZEGARRA	40949746	999172078	
José de los Santos	M 960658	972523998	
Javier Anbulú Camacho	41160665	# 951433995	
Fabrizio VERTIZ FAURA	48205528	950411463	
JUAN CARBONE CAMPOVERDE	08298855	951220707	

ACTA DE INSPECCIÓN

000023

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/LN-CPC, Memorandum N° 732-2013/LN-CPC; Memorandum N° 583-2014/LN-CPC, Memorandum N° 819-2014/LN-CPC y Memorandum N° 907-2014/LN-CPC nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Elmer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de Inspección	01/07/2015	Hora de inicio de la diligencia		10:04
Razón Social	Aerolíneas del Continente Americano	Nombre de la empresa	Amanca	RUC 20100129290

I. DATOS DEL VUELO:					
1. DEMORADO ()		2. REPROGRAMADO ()		3. CANCELADO ()	
Número de vuelo	830	Ruta	Lima - Cusco	Fecha Programada	11/07/2015
Número de vuelo	—	Ruta	—	Fecha Programada	—
Matrícula de aeronave(s)	—				
				Hora programada:	18:10

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/atterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	—	Ruta	—	Fecha salida/legada	—	Hora salida/legada	—
Número de vuelo	—	Ruta	—	Fecha salida/legada	—	Hora salida/legada	—

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Aeronave demorada de Arequipa

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

con vuelo 837.

3.3. Observaciones

—

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, los requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

—

Fecha y hora de conclusión de la diligencia

Representante del INDECOPI	Fabiola Espinoza Benospi	DNI: 46652702	Firm	
Representante de la empresa	Mauricio Crespo	DNI: NO indica	Firm	
Cargo del Representante de la empresa	Supervisor de aerolínea			

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
 Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las Investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"
 Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
 a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
 b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
 c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el desmoraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)
 Artículo 5º.- Quien a sabiendas proporcionare 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 ocultare, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorandum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 928-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 233-2015/ILN-CPC y Memorandum N° 500-2015/ILN-CPC; nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Imer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada.

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	04.07.15		Hora de inicio de la diligencia		14:39
Razón Social	Aerolíneas del Continente Americano S.A. Sucursal Perú		Nombre de la empresa	Avianca	RUC 20100129290
I. DATOS DEL VUELO:					
1. DEMORADO () 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO (X) 4. OTROS ()					
Número de vuelo	AV624	Ruta: Lima - San José	Fecha Programada	04.07.15	Hora programada: 10:50
Número de vuelo		Ruta:	Fecha Programada		Hora programada:
Matrícula de aeronave(s)					

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	Ruta:	Fecha salida/llegada	Hora salida/llegada
Número de vuelo	Ruta:	Fecha salida/llegada	Hora salida/llegada

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Cancelado por mantenimiento

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Se les protegió con otros vuelos.

3.3. Observaciones

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, los requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Fecha y hora de conclusión de la diligencia				04.07.15	14:40
Representante del INDECOPI	Fabiola Maphatida Jilalopa	DNI: 40851664	Firma	[Firma]	
Representante de la empresa	Karim Ramos	DNI: 4031417	Firma	NO firma.	
Cargo del Representante de la empresa	Supervisora				

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)

Artículo 5º.- 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 oculta, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorándum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorándum N° 732-2013/ILN-CPC, Memorándum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 907-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 928-2014/ILN-CPC y Memorándum N° 233-2015/ILN-CPC, nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Imer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente Acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de Inspección	17/07/2015	Hora de inicio de la diligencia	12:50 hrs
Razón Social	Aerovías del Continente Americano S.A.	Nombre de la empresa	AVIANCA
		RUC	20100129290

I. DATOS DEL VUELO: 1. DEMORADO ()		2. REPROGRAMADO ()		3. CANCELADO (X)		4. OTROS ()	
Número de vuelo	148	Ruta	LIMA - CALI	Fecha Programada	17/07/2015	Hora programada:	10:25 hrs
Número de vuelo	/	Ruta	/	Fecha Programada	/	Hora programada:	/
Matrícula de aeronave(s)	N982TA						

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha salida/llegada	/	Hora salida/llegada	/
Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha salida/llegada	/	Hora salida/llegada	/

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Por mantenimiento

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Transferidos a los diferentes vuelos vía Bogotá Vuelo N° 024132. Se les brindó alimentación y compensación.

3.3. Observaciones

/

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

- Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
- Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
- Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados, sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.

Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

RESERVACIONES

Lo tajado no invalida el acta

Fecha y hora de conclusión de la diligencia		17/07/2015 12:55 hrs	
Representante del INDECOPI	Lizandra Jorge Raymundo	DNI: 46396165	Firma:
Representante de la empresa	Juan Cárdenas Pedraza	DNI: 25561201	Firma:
Cargo del Representante de la empresa	Servicio al Cliente		

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
- Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
- Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el deserraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)

Artículo 5º.- 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorandum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 928-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 233-2015/ILN-CPC y Memorandum N° 500-2015/ILN-CPC; nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Imer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	25/07/2015		Hora de inicio de la diligencia		21:30		
Razón Social	Asociación del Continente Americano S.A.		Nombre de la empresa	AVIANCA		RUC	20100129290
I. DATOS DEL VUELO:							
1. DEMORADO (X) 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO () 4. OTROS ()							
Número de vuelo	132	Ruta: LIMA - BOGOTÁ	Fecha Programada	25/07/2015	Hora programada:	11:10 hrs	
Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha Programada	/	Hora programada:	/	
Matrícula de aeronave(s)	NO MEJOR						

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterrizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	132	Ruta: LIMA - BOGOTÁ	Fecha salida/legada	25/07/2015	Hora salida/legada	16:30 hrs
Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada	/

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

NO indicó información

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

NO indicó información

3.3. Observaciones

/

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Lo tajado no invalida el acta

Fecha y hora de conclusión de la diligencia				25/07/2015		21:31	
Representante del INDECOPI	Lizandra Jorge Raymundo		DNI:	46396165	Firma:		
Representante de la empresa	Pisima Coronado		DNI:	43010446	Firma:	NO FIRMO	
Cargo del Representante de la empresa	Supervisor						

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
 Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"
 Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
 a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
 b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
 c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el deserraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)
 Artículo 5º.- 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

0027

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorándum N° 166-2013/ILN-CPC, 004-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 907-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 928-2014/ILN-CPC y Memorándum N° 0500-2015/ILN-CPC nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Elmer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de Inspección	25/07/2015		Hora de inicio de la diligencia	21:45	
Razón Social	Aerovías del Continente Americano S.A.		Nombre de la empresa	AVIANCA	
			RUC	20100129290	

I. DATOS DEL VUELO: 1. DEMORADO () 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO (X) 4. OTROS ()					
Número de vuelo	831	Ruta: LIMA - CUSCO	Fecha Programada	25/07/2015	Hora programada: 14:50 hrs
Número de vuelo	830	Ruta: CUSCO - LIMA	Fecha Programada	25/07/2015	Hora programada: 18:10 hrs
Matrícula de aeronave(s)	497				

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada	/
Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada	/

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Por sunset

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

se les protegió en los siguientes vuelos, transporte, alimentación y hotel.

3.3. Observaciones

/

IV. REQUERIMIENTO

- De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, los requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 968, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:
1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
 2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
 3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
 4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Lo tajado no invalida el acta

Fecha y hora de conclusión de la diligencia				25/07/2015 21:46	
Representante del INDECOPI	Lizandra Jorge Reymundo		DNI: 46396165	Firm	
Representante de la empresa	Pierina Coronado		DNI: 43010446	Firm	
Cargo del Representante de la empresa	Suplenista				

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para delimitar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
- b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
- c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)

Artículo 5º.- 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

028

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1) debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/ILN-CPC, 004-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 593-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 907-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 928-2014/ILN-CPC y Memorandum N° 0500-2015/ILN-CPC nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Elmer Faucett s/n Callao y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada.

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de Inspección	28/07/2015	Hora de inicio de la diligencia	16:50
Razón Social	Aerolíneas del Continente Americano S.A	Nombre de la empresa	AVIANCA
		RUC	20500129290

I. DATOS DEL VUELO:		1. DEMORADO ()	2. REPROGRAMADO ()	3. CANCELADO (X)	4. OTROS ()
Número de vuelo	837	Ruta:	LIMA-COSCO	Fecha Programada	28/07/2015
				Hora programada:	14:35
Número de vuelo		Ruta:		Fecha Programada	
				Hora programada:	
Matrícula de aeronave(s)					

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterrizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo		Ruta:		Fecha salida/legada		Hora salida/legada	
Número de vuelo		Ruta:		Fecha salida/legada		Hora salida/legada	

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación:

Demora en la llegada del avión.

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros:

Vuelos 831 con la misma empresa y otros con la empresa Sun.

3.3. Observaciones

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 3º del mismo cuerpo normativo, los requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 998, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

lo tratado no involucra el acta

Fecha y hora de conclusión de la diligencia		28/07/2015 17:15	
Representante del INDECOPI	Aya Jueki Bushiwaráin Morán	DNI:	45136007
Representante de la empresa	Mauricio Crespo	DNI:	42273715
Cargo del Representante de la empresa	Supervisor	Firm.	[Firma]

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.

Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
- b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
- c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el desceraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)

Artículo 5º.- 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorandum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 926-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 233-2015/ILN-CPC y Memorandum N° 500-2015/ILN-CPC; nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Imer Faucett s/n Callao, y luego de exhibir los antecedentes de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

000029

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	31/07/2015	Hora de inicio de la diligencia		21:30	
Razón Social	Aerovías del Comandante Americano S.A	Nombre de la empresa	Avianca	RUC	20100129290

I. DATOS DEL VUELO:

1. DEMORADO ()	2. REPROGRAMADO ()	3. CANCELADO (X)	4. OTROS ()			
Número de vuelo	146	Ruta: Lima - Medellín	Fecha Programada	31/07/2015	Hora programada:	14:55
Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha Programada	/	Hora programada:	/

Matrícula de aeronave(s)

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/atterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada	/
Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha salida/legada	/	Hora salida/legada	/

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Mantenimiento.

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Se los transportó en vuelo 024 (Lima - Bogotá - Bogotá - Medellín)
A los pasajeros que no aceptaron, se los trasladará el 1/08/2015

3.3. Observaciones

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Lo tachado no invalida el Acta

Fecha y hora de conclusión de la diligencia 31/07/2015 21:45

Representante del INDECOPI	Fabiola Espinoza Bemospí	DNI: 46652102	Firma	
Representante de la empresa	Alexis Abiles	DNI: /	Firma	
Cargo del Representante de la empresa	Supervisor			

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
 Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"
 Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
 a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
 b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
 c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)
 Artículo 5º.- 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorándum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorándum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 928-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 233-2015/ILN-CPC y Memorandum N° 500-2015/ILN-CPC; nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Imer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	01/08/2015		Hora de inicio de la diligencia		15:28 hrs	
Razón Social	Aerolíneas del Continente Americano S.A.		Nombre de la empresa	AVIANCA	RUC	20100129290
I. DATOS DEL VUELO:						
1. DEMORADO () 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO <input checked="" type="checkbox"/> 4. OTROS ()						
Número de vuelo	146	Ruta: LIMA - MEDELLIN	Fecha Programada	01/08/2015	Hora programada:	10:22 hrs
Número de vuelo	/	Ruta: /	Fecha Programada	/	Hora programada:	/
Matrícula de aeronave(s)	982					

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha salida/llegada	/	Hora salida/llegada	/
Número de vuelo	/	Ruta:	/	Fecha salida/llegada	/	Hora salida/llegada	/

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Pa mantenimiento

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

En vuelos de Copa Airlines y Avianca (otros vuelos)

3.3. Observaciones

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Lo tachado no invalida el acta

Fecha y hora de conclusión de la diligencia		01/08/2015 15:30 hrs	
Representante del INDECOPI	Lizandra Jorge Raymundo	ONI: 46396165	Firma:
Representante de la empresa	Valery Sánchez	ONI: 44405507	Firma: NO FIRMA
Cargo del Representante de la empresa	Lead		

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
 - b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
 - c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)
- Artículo 5º.- 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

000031

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1º, 2º y 5º del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorándum N° 166-2013/ILN-CPC, 004-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 907-2014/ILN-CPC, Memorándum N° 926-2014/ILN-CPC y Memorándum N° 0500-2015/ILN-CPC nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Elmer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	03.08.15	Hora de inicio de la diligencia		20:54
Razón Social	Aerovías del Combate Aéreo S.A. Suc. Lev	Nombre de la empresa	Aerovías del Combate Aéreo S.A	RUC 20100129290

I. DATOS DEL VUELO: 1. DEMORADO (X) 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO () 4. OTROS ()					
Número de vuelo	800	Ruta: Lima - Lima	Fecha Programada	03.08.15	Hora programada: 13:50
Número de vuelo	-	Ruta: -	Fecha Programada	-	Hora programada: -
Matrícula de aeronave(s)					

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	800	Ruta: Lima - Lima	Fecha salida/llegada	03.08.15	Hora salida/llegada	19:48
Número de vuelo	-	Ruta: -	Fecha salida/llegada	-	Hora salida/llegada	-

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

de mora por motivo de espere de servicios

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Se protegieron a los pasajeros, se los bajó servicios de alimentación, planes telefónicos (se los dio vouchers de compensación a Lima).

3.3. Observaciones

IV. REQUERIMIENTO

- De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5º del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo
1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
 2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
 3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
 4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

BSERVACIONES

lo hecho no invalida el act

Fecha y hora de conclusión de la diligencia				03.08.15	21:03
Representante del INDECOPI	Andrés CUSHIMAN MARIEN	DNI: 45136107	Firm		
Representante de la empresa	Roberto Bando	DNI: 04762851	Firm		
Cargo del Representante de la empresa	Jefe de servicios				

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
- b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
- c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)

Artículo 5º.- 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1°, 2° y 5° del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorandum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 928-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 233-2015/ILN-CPC y Memorandum N° 500-2015/ILN-CPC; nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Imer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	09.08.15	Hora de inicio de la diligencia	14:15
Razón Social	Aerovías del Combustible AEROLÍNEAS S.A. AVIANCA	Nombre de la empresa	Aerovías del Combustible AEROLÍNEAS S.A. AVIANCA
I. DATOS DEL VUELO:		RUC	
1. DEMORADO () 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO (X) 4. OTROS ()		20100129290	
Número de vuelo	831	Ruta	Lima - Cusco - Lima
Número de vuelo		Ruta	
Matrícula de aeronave(s)	N490TA		

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/arribó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	—	Ruta	—	Fecha salida/legada	—	Hora salida/legada	—
Número de vuelo	—	Ruta	—	Fecha salida/legada	—	Hora salida/legada	—

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Falta de aeronave

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Las aerolíneas vuelos de LAN,
algunos casos vuelos de Starbuck,

3.3. Observaciones

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5° del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Lo Insisto no insisto el acta.

Fecha y hora de conclusión de la diligencia		09.08.15 14:20	
Representante del INDECOPI	Andrea Jorquez Garcia	DNI: 46191074	Firma
Representante de la empresa	KARLO MAROS	DNI: 40397114	Firma
Cargo del Representante de la empresa	Lead	AVIANCA	

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)
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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza implícita 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1°, 2° y 5° del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorandum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 928-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 233-2015/ILN-CPC y Memorandum N° 500-2015/ILN-CPC; nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Ibar Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

000033

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de inspección	9/8/2015		Hora de inicio de la diligencia		20:17
Razón Social	AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A		Nombre de la empresa	AVIANCA	RUC 20100129290
I. DATOS DEL VUELO:	1. DEMORADO ()		2. REPROGRAMADO ()		3. CANCELADO (X)
Número de vuelo	AV 830	Ruta: Cusco - LIMA	Fecha Programada	9/8/2015	Hora programada: 18:10
Número de vuelo		Ruta:	Fecha Programada		Hora programada:
Matricula de aeronave(s)	No precisa				

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	—	Ruta:	—	Fecha salida/legada	—	Hora salida/legada	—
Número de vuelo	—	Ruta:	—	Fecha salida/legada	—	Hora salida/legada	—

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRO AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Motivos operacionales

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Reubicación en vuelos inmediatos; hotel y alimento aeri.

3.3. Observaciones

—

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5° del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 968, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideraron pertinente.

V. OBSERVACIONES

Fecha y hora de conclusión de la diligencia		9/8/2015		20:24	
Representante del INDECOPI	Andrea Vasquez Garcia	DNI:	46191074	Firma	[Firma]
Representante de la empresa	Gustavo Alen	DNI:	44674744	Firma	NO FIRMA
Cargo del Representante de la empresa	Lead Agent				

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
 Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"
 Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
 a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
 b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
 c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)
 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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

ACTA DE INSPECCIÓN

Al haber tomado conocimiento de la(s) incidencia(s) del servicio, y en virtud de las facultades de los artículos 1°, 2° y 5° del Decreto Legislativo 807(1), debidamente delegadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte mediante Memorandum N° 166-2013/ILN-CPC, Memorandum N° 583-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 819-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 923-2014/ILN-CPC, Memorandum N° 233-2015/ILN-CPC y Memorandum N° 500-2015/ILN-CPC; nos constituimos en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en Av. Imer Faucett s/n Callao, y luego de explicar los alcances de la diligencia, levantamos la presente acta consignando la información que nos fue proporcionada:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de Inspección	9/8/2015		Hora de inicio de la diligencia		20:17	
Razón Social	AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A		Nombre de la empresa	AVIANCA	RUC	20100129290
I. DATOS DEL VUELO:						
1. DEMORADO () 2. REPROGRAMADO () 3. CANCELADO (X) 4. OTROS ()						
Número de vuelo	AV 314	Ruta: Arequipa - Lima	Fecha Programada	9/8/2015	Hora programada:	20:25
Número de vuelo	-	Ruta: -	Fecha Programada	-	Hora programada:	-
Matrícula de aeronave(s)	N680+D					

II. VERIFICACIÓN DE LA SALIDA/ARRIBO DEL VUELO

Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterrizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez:

Número de vuelo	-	Ruta: -	Fecha salida/llegada	-	Hora salida/llegada	-
Número de vuelo	-	Ruta: -	Fecha salida/llegada	-	Hora salida/llegada	-

III. ANTE TALES HECHOS, SE REQUIRIÓ AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA INFORME LO SIGUIENTE:

3.1. Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación

Motivos operacionales

3.2. De ser el caso, indicar las medidas que fueron adoptadas por la empresa frente a los pasajeros

Reubicación en vuelos inmediatos, hotel y transporte

3.3. Observaciones

IV. REQUERIMIENTO

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 807, y bajo apercibimiento del inicio del procedimiento sancionador al que se refiere el artículo 5° del mismo cuerpo normativo, les requerimos que en el plazo de cinco (05) días hábiles, cumplan con presentar en nuestras oficinas sito en Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos; lo siguiente:

1. Documentos que acrediten la información brindada en el punto 3.1 de la presente acta.
2. Lista de los pasajeros que adquirieron boletos en el(los) vuelos materia de verificación y sus datos de contacto.
3. Lista de los pasajeros que se habrían visto afectados; sus datos de contacto; y, el detalle de las medidas que fueron adoptadas por la empresa.
4. Cualquier documento o información adicional que consideren pertinente.

V. OBSERVACIONES

Fecha y hora de conclusión de la diligencia		9/8/2015		20:24	
Representante del INDECOPI	Andrea Vásquez García	DNI: 46191077	Firma	[Firma]	
Representante de la empresa	Gustavo Otero	DNI: 44624244	Firma	no tiene	
Cargo del Representante de la empresa	Lead agent				

(1) DECRETO LEGISLATIVO N° 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 1.- "Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los Funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento"

Artículo 2.- "Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:
a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los 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.
b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. (...)

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 información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, 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 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia."

CONTESTACIÓN Y ANEXOS

Avianca

A STAR ALLIANCE MEMBER

2017 JUN 19

RECIBIDO 084186

Folio: 28 Copias: 28

000043 CPC
000043 ILN

Indecopi
LIMA NORTE
22 JUN. 2017

EXPEDIENTE N°: 27-2017/ILN-CPC-SIA

SUMILLA: PRESENTAMOS DESCARGOS

A LA SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI – SEDE LIMA NORTE:

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA) SUCURSAL PERU (en adelante, Avianca) con RUC N° 20100129290, cuya copia en el presente expediente, debidamente representada por la Sra. Aissa Carolina Paredes León, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 10315618, con poderes inscritos en la Partida Registral N° 03027964 del Registro de Personas Jurídicas de Lima y Callao, cuya copia en el presente expediente, con domicilio procesal para efectos del presente procedimiento en Av. José Pardo 811, 4to piso – Miraflores- Lima, atentamente decimos:

Habiendo sido notificados con la Resolución N° 333-2017/ILN-CPC, mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi Lima Norte (en adelante, la Comisión), dispuso el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en contra de nuestra empresa por posibles infracciones al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que se habría demorado, reprogramado y cancelado el servicio de transporte aéreo de los siguientes vuelos:

N°	Vuelo N°	Ruta	Fecha de Salida	Hora de salida	Incidencia Reportada	Acta
1	148	Lima - Cali	9/06/2015	-	Cancelado	204-2015/AZN
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	211-2015/AZN
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	212-2015/AZN
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	216-2015/AZN
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	217-2015/AZN
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	223-2015/AZN
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	223-2015/AZN
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	232-2015/AZN
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	232-2015/AZN

10	830	Lima - Cusco	1/07/2015	18:10	Cancelado	237-2015/AZN
11	AV 624	Lima - San Jose	4/07/2015	10:50	Cancelado	241-2015/AZN
12	148	Lima - Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	251-2015/AZN
13	132	Lima - Bogota	25/07/2015	11:10	Demorado	268-2015/AZN
14	831	Lima - Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	270-2015/AZN
15	830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	270-2015/AZN
16	837	Lima - Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	272-2015/AZN
17	146	Lima - Medellin	31/07/2015	14:55	Cancelado	280-2015/AZN
18	146	Lima - Medellin	1/08/2015	10:22	Cancelado	282-2015/AZN
19	800	Juliaca - Lima	3/08/2015	13:50	Cancelado	286-2015/AZN
20	831	Lima - Cusco	9/08/2015	13:20	Cancelado	293-2015/AZN
21	AV 830	Cusco - Lima	9/08/2015	18:10	Cancelado	294-2015/AZN
22	AV 814	Arequipa - Lima	9/08/2015	20:25	Cancelado	295-2015/AZN

Mediante la referida Resolución N° 333-2017/ILN-CPC, se nos otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar descargos, así como, para cumplir con remitir determinada información requerida. Teniendo en cuenta ello, en el plazo antes señalado, solicitamos a vuestro despacho se sirva otorgarnos una ampliación del plazo de presentación.

Mediante la Resolución N° 1, notificada el 12 de junio de 2017, vuestro despacho nos otorgó un plazo ampliatorio de cinco (5) días hábiles. Por lo cual, dentro del plazo legal otorgado, cumplimos formalmente con presentar nuestros descargos, en base a los siguientes argumentos de hecho y de derecho:

I. ANTECEDENTES

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi Lima Norte (en adelante, la Secretaría Técnica) en el marco de sus actividades de prevención y fiscalización de los servicios prestados por las empresas de transporte aéreo de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chavez, tomo conocimiento de que AVIANCA habría demorado, reprogramado y cancelado diversos vuelos operados en el periodo del 09 de junio de 2015 al 09 de agosto de 2015, hecho que motivó el inicio de un procedimiento administrativo sancionador mediante Resolución N° 333-2017/ILN-CPC.

26

000045

De acuerdo, con las actas levantadas por la Oficina Local del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chavez, durante el periodo del 9 de junio de 2015 al 9 de agosto de 2015, AVIANCA habría incurrido en incumplimiento de itinerarios de viaje en 22 vuelos (nacionales e internacionales).

Mediante el Informe N° 085-2017/ILN-CPC, generado como consecuencia de la investigación 4-2015/ILN-CPC, la Secretaría Técnica propone a la Comisión que disponga el inicio de un procedimiento administrativo contra AVIANCA por posibles infracciones al artículo 19° del Código.

Finalmente, a través de la Resolución N° 333-2017/ILN-CPC del 12 de abril de 2017, la Comisión inició procedimiento administrativo sancionador en contra de AVIANCA por posibles infracciones a la normativa de protección al consumidor previstas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II. MARCO LEGAL APLICABLE

SOBRE EL DEBER DE IDONEIDAD

El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

III. POSICIÓN DE AVIANCA RESPECTO AL CARGO IMPUTADO

000046

III.1 Exoneración de responsabilidad de AVIANCA por ruptura del nexo causal

Un proveedor se libera de toda responsabilidad, si logra acreditar la existencia de un supuesto de ruptura del nexo causal, de conformidad con lo señalado en el artículo 104° del Código que establece expresamente:

"Artículo 104.- Responsabilidad Administrativa del proveedor: (...) El proveedor es exonerado de responsabilidad 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 tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. "

Asimismo, debemos precisar que la Decisión Andina N° 619 señala en el último párrafo del artículo 7° que no se considerará causas imputables al transportista aéreo aquellas derivadas de los casos fortuitos o fuerza mayor:

"Se considerarán como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificadas por la autoridad nacional competente. En este caso, el transportista quedará exonerado de las compensaciones establecidas en el artículo siguiente." (El subrayado es nuestro).

En el presente caso debemos señalar que los vuelos materia de imputación fueron demorados, reprogramados y cancelados por los siguientes motivos:

	VUELO	MOTIVO
1	VUELO 148 / LIMA - CALI fecha 09.06.2015	DEMORA - 70 MINUTOS POR ESPERA DE AERONAVE
2	VUELO 147 / LIMA - CALI fecha 10.06.2015	CANCELADO POR FALTA DE AERONAVE
3	VUELO 962 / LIMA - MIAMI fecha 11.06.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
4	VUELO 837 / LIMA - CUSCO fecha 15.06.2015	CANCELADO POR RESTRICCIÓN OPERACIONAL
5	VUELO 814 / AREQUIPA - LIMA fecha 15.06.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO

000047

6	VUELO 831 / LIMA - CUSCO fecha 18.06.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
7	VUELO 830 / CUSCO - LIMA fecha 18.06.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
8	VUELO 828 / LIMA - CHICLAYO fecha 24.06.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
9	VUELO 829 / CHICLAYO - LIMA fecha 24/06/2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
10	VUELO 830 / LIMA - CUSCO fecha 01.07.2015	ERROR
11	VUELO 624 / LIMA - SAN JOSE fecha 04.07.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
12	VUELO 148 / LIMA - CALI fecha 17.07.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
13	VUELO 132 / LIMA - BOGOTA fecha 25/07/2015	<p>DEMORA TOTAL DE 335 MINUTOS. 278/93A LLEGADA TARDIA DE LA AERONAVE N497TA AV808 CUZLIM IN STN 2003Z 57/85A DEMORA CON EL TRASLADO Y REVISION DE COMIDAS ABASTECIDAS PARA EL VUELO. AERONAVE INICIAL A OPERAR EL AV132 (N478TA) YA SE ENCONTRABA CON LAS COMIDAS ABASTECIDAS Y NO SE PODIA REALIZAR EL TRASLADO DE LAS MISMAS A LA N497TA POR ENCONTRARSE ESTE AICFT EN EL HANGAR (MANTENIMEINTO). SE TUVO QUE COORDINAR CON SEGURIDAD AEROPORTUARIA (DIRANDRO), LAP Y SEGURIDAD INTERNA PARA REALIZAR EL PROCESO RESPECTIVO PARA QUE EL VUELO SALGA ABASTECIDO. CAPITAN NO QUERIA AUTORIZAR EL ABORDAJE HASTA TENER ABASTECIDO EL VUELO.</p>
14	VUELO 831 / LIMA - CUSCO fecha 25.07.2015	CANCELADO DEBIDO A OPN TARDE DEL AV808 Y CIERRE ATO.

15	VUELO 830 / CUSCO - LIMA fecha 25/07/2015	Cancelado: Restricciones aeropuerto origen
16	VUELO 837 / LIMA - CUSCO fecha 28.07.2015	CANCELADO POR SUNSET
17	VUELO 146 / LIMA - MEDELLIN fecha 31/07/2015	Cancelado por falta de equipo.
18	VUELO 146 / LIMA - MEDELLIN fecha 01.08.2015	Cancelado por mantenimiento.
19	VUELO 800 / JULIACA - LIMA fecha 03.08.2015	DEMORADO - 365 MIN - 93A Llegada tarde de ACFT N499TA AV801 LIM JUL BRK 18:40LT. 05MIN - 89C ATC CONTROL DE MOVIMIENTO EN TIERRA.- Espera la autorización para iniciar el proceso de Taxeo por torre de control. Generando demora para el ATD 19:15LT.
20	VUELO 831 / LIMA - CUSCO fecha 09.08.2015	Cancelado por llegada tarde de aeronave y restricción por sunset en CUZ.
21	VUELO 830 / CUSCO - LIMA fecha 09.08.2015	Cancelado: Condiciones climatológicas en origen
22	VUELO 814 / AREQUIPA - LIMA fecha 09.08.2015	Cancelado: Condiciones climatológicas en origen

000048

Asimismo, resulta importante mencionar que en la resolución de inicio de procedimiento se solicita información respecto al vuelo AV830 en la ruta Lima – Cusco. Al respecto, es pertinente señalar que dicho vuelo no figura en nuestro itinerario, por lo cual, solicitamos a vuestro despacho se sirva indicarnos exactamente el vuelo del cual se requiere la información detallada en la mencionada resolución. Por otro lado, respecto al vuelo AV147 debemos indicar que en realidad este vuelo es el AV148.

Teniendo en cuenta lo antes señalado, podemos concluir que lo ocurrido en el presente caso respecto a los vuelos imputados que reconocemos (cancelados y demorados) constituyen supuestos de **ruptura del nexo causal**, debido a que no pueden ser atribuibles como hechos que sean de responsabilidad de nuestra empresa. De esta manera, tenemos que lo ocurrido con la aeronave y por consiguiente con los vuelos, no es imputable a nuestra empresa en la medida que, al operar un supuesto de ruptura de nexo causal, este nos libera de toda responsabilidad como proveedores del servicio de transporte aéreo de pasajeros a nivel nacional.

000049

En efecto, nos encontramos ante hechos fortuitos, que evidentemente se encontraban fuera de nuestra esfera de control y de dominio y que no puede resultarnos atribuible en tanto resultan imprevisibles, irresistibles y extraordinarios. Por tanto, al quedar acreditada la existencia de tales supuestos de ruptura de nexo causal, esto nos libera de todo tipo de responsabilidad como proveedores.

A fin de acreditar lo señalado en el párrafo precedente, adjuntamos como anexo a la presente copia de la bitácora de la aeronave, así como los soportes correspondientes. Asimismo, también se remiten los informes enviados a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

Debe considerarse que las aerolíneas brindan sus servicios principalmente con aeronaves. Por ello, de presentarse problemas en una de ellas, no pondremos en riesgo la vida y salud de los pasajeros en estas condiciones, solo por el hecho de cumplir con un itinerario programado.

De esta manera, ha quedado debidamente acreditado que en este caso han operado supuestos de ruptura del nexo causal, lo que libera a AVIANCA de responsabilidad frente a las cancelaciones y demoras de los vuelos imputados. En virtud de lo expuesto, corresponde que se declare el archivo del presente procedimiento administrativo sancionador iniciado de oficio.

III.2 Sobre la idoneidad en el servicio de transporte aéreo

La Comisión indica que un usuario que contrata el servicio de transporte aéreo con un itinerario de vuelo determinado espera que este se respete y que el proveedor actúe en forma diligente a fin de no afectar el referido itinerario. Ello, agrega la Comisión, debido a que los pasajeros suelen programar sus agendas – vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros - basándose en la información de salida y llegada de los vuelos, por lo que los horarios establecidos por las aerolíneas deben ser precisos y cumplidos a cabalidad.

Al respecto, es importante que se entienda cómo se aplican las exigencias derivadas del deber de idoneidad en la prestación de servicios de transporte aéreo.

En efecto, no debe perderse de vista que, un defecto en la ejecución del servicio no puede considerarse como una infracción al Código, sencillamente, porque la obligación legal que tienen los proveedores de garantizar un servicio idóneo NO significa que deben garantizar que sus servicios nunca van a presentar fallas en su ejecución; pues, de lo contrario, estaríamos ante una obligación de imposible cumplimiento y de implicancias económicas exorbitantes.

Así, sobre este particular, lo único que puede concluirse es que la obligación legal de los proveedores consiste en solucionar, bajo las reglas de la garantía implícita o explícita que sea aplicable al caso concreto, las fallas o desperfectos que puedan presentarse.

Este criterio, respecto a que la sola existencia de un defecto en un bien no conlleva necesariamente la responsabilidad del proveedor por contravención al deber de idoneidad, también se hace extensivo a los servicios de transporte aéreo materia del presente procedimiento.

En efecto, lo que se debe analizar para verificar si se ha configurado una infracción al deber de idoneidad es la conducta del proveedor luego de haber tomado conocimiento de las fallas o defectos en el servicio prestado, debiendo considerarse las alternativas de soluciones propuestas de acuerdo a las circunstancias de cada caso en concreto.

En concordancia con lo antes expuesto, debemos indicar que la eventual cancelación, reprogramación o demora de un vuelo no debiera considerarse *per se* cómo una infracción al deber de idoneidad, pues deben analizarse previamente los motivos de dichas cancelaciones y las acciones de remedio adoptadas por la empresa de transporte aéreo. Cabe precisar que la propia legislación aeronáutica prevé la ocurrencia de cancelaciones o demoras en los vuelos derivadas de situaciones técnicas o naturales, estableciendo que la empresa prestadora del servicio debe adoptar medidas de protección frente a los pasajeros.

Como puede apreciarse, el hecho de adoptar medidas de protección hacia los pasajeros debe ser tomado en cuenta al momento de evaluar la responsabilidad de los transportistas, pues implica el despliegue de lo debería entenderse como garantía ante las incidencias presentadas.

Por tanto, en el presente caso a efectos de evaluar si la prestación de los servicios de transporte aéreo por parte de nuestra empresa resultó idónea, se debe necesariamente:

- **Tener certeza sobre los hechos o circunstancias que generó la demora, reprogramación y cancelación de los vuelos materia de análisis, a fin de determinar si dichas situaciones eran imputables a nuestra empresa.**

En este caso los hechos que generaron la cancelación y demora de los vuelos materia de procedimiento eran totalmente imprevisibles y absolutamente ajenos a AVIANCA (caso fortuito/fuerza mayor), por lo que no resultaban atribuibles a nuestra empresa al encontrarse fuera de nuestro ámbito de control.

- **Constatar el cumplimiento de los remedios establecidos en las normas arriba indicadas, procurando medios de transporte alternativos o la compensación que corresponda ante una eventual situación de cancelación de vuelos. Ello se ha dado en el presente procedimiento.**

Pues bien, debemos manifestar enérgicamente que la cancelación y demora de los vuelos materia del presente procedimiento, indicados en las actas de verificación elaboradas por personal del Indecopi¹, se originó por razones estrictamente ajenas y no atribuibles a nuestra empresa. Por esta razón, se cancelaron los vuelos objeto de procedimiento con la finalidad de garantizar al máximo la seguridad de nuestros pasajeros y tripulación. En ningún caso se han cancelado vuelos por razones que escapen de los límites de las buenas prácticas en el mercado de transporte aéreo de pasajeros.

Asimismo, ante los hechos que se nos imputan, no hemos tenido a la vista denuncia alguna ante el Indecopi a causa de los hechos materia de análisis, lo que evidencia que las acciones adoptadas por nuestra empresa cubrieron plenamente las expectativas de los consumidores.

En consideración a lo expuesto, la Comisión debe declarar el archivo definitivo del presente procedimiento iniciado de oficio en contra de AVIANCA.

IV. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN:

Mediante Resolución 333-2017/ILN-CPC, la Comisión nos requiere presentar la siguiente información:

(i) Indicar el número de personas registradas en la lista de pasajeros de cada vuelo.-

	VUELO	Nº de Pasajeros
1	VUELO 148 / LIMA - CALI fecha 09.06.2015	74
2	VUELO 147 / LIMA - CALI fecha 10.06.2015	33
3	VUELO 962 / LIMA - MIAMI fecha 11.06.2015	154
4	VUELO 837 / LIMA - CUSCO fecha 15.06.2015	148

¹ La Secretaría Técnica solo toma como referencia para imputar el supuesto incumplimiento de los itinerarios de viaje de los vuelos imputados a las actas de verificación cuando en virtud del principio de verdad material debía verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual debía adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados. Así, la Secretaría Técnica debía requerir información sobre los motivos que generaron la cancelación y demora de los 22 vuelos objeto de procedimiento a la autoridad competente sectorial (DGAC) que cuenta con dicha información y no solo basar su imputación y el inicio del procedimiento en meras actas de verificación. El actuar de la Secretaría Técnica termina afectando los principios de verdad material y de presunción de licitud (se presume el actuar lícito de los administrados, salvo prueba en contrario).

000052

5	VUELO 814 / AREQUIPA - LIMA fecha 15.06.2015	116
6	VUELO 831 / LIMA - CUSCO fecha 18.06.2015	139
7	VUELO 830 / CUSCO - LIMA fecha 18.06.2015	127
8	VUELO 828 / LIMA - CHICLAYO fecha 24.06.2015	130
9	VUELO 829 / CHICLAYO - LIMA fecha 24/06/2015	NO HAY INFORMACION
10	VUELO 830 / LIMA - CUSCO fecha 01.07.2015	ERROR
11	VUELO 624 / LIMA - SAN JOSE fecha 04.07.2015	42
12	VUELO 148 / LIMA - CALI fecha 17.07.2015	52
13	VUELO 132 / LIMA - BOGOTA fecha 25/07/2015	70
14	VUELO 831 / LIMA - CUSCO fecha 25.07.2015	70
15	VUELO 830 / CUSCO - LIMA fecha 25/07/2015	115
16	VUELO 837 / LIMA - CUSCO fecha 28.07.2015	2
17	VUELO 146 / LIMA - MEDELLIN fecha 31/07/2015	66
18	VUELO 146 / LIMA - MEDELLIN fecha 01.08.2015	41
19	VUELO 800 / JULIACA - LIMA fecha 03.08.2015	151
20	VUELO 831 / LIMA - CUSCO fecha 09.08.2015	6
21	VUELO 830 / CUSCO - LIMA fecha 09.08.2015	104
22	VUELO 814 / AREQUIPA - LIMA fecha 09.08.2015	45

18

(ii) **Informar las medidas de protección a los pasajeros adoptadas en los vuelos materia del presente procedimiento.-** 000053

Adjuntamos como **ANEXO 1-A** un CD que contiene cuadro en el cual vuestro despacho podrá encontrar las medidas de protección brindadas a los pasajeros.

(iii) **Presentar copia del informe remitido a la Dirección General de Aeronáutica Civil sobre los incidentes detallados.-**

Adjuntamos como **ANEXO 1-B** los informes remitidos a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

(iv) **Presentar copia del programa de mantenimiento de las aeronaves que debían prestar el servicio en los vuelos materia de imputación.-**

Considerando que el programa de mantenimiento de la aeronave que efectuaría los vuelos tienen carácter RESERVADO y CONFIDENCIAL, solicitamos a vuestro despacho se sirva precisarnos si es necesario se envíe copia de todo el documento o de lo contrario nos indiquen la información exacta contenida en este documento que es requerida.

A mayor abundamiento, es pertinente indicar que a fin de aportar mayores elementos probatorios a efectos de acreditar lo mencionado en los párrafos precedentes, procedemos a señalar el motivo de la cancelación y/o demora del vuelo:

	VUELO	MOTIVO
1	VUELO 148 / LIMA - CALI fecha 09.06.2015	DEMORA - 70 MINUTOS POR ESPERA DE AERONAVE
2	VUELO 147 / LIMA - CALI fecha 10.06.2015	CANCELADO POR FALTA DE AERONAVE
3	VUELO 962 / LIMA - MIAMI fecha 11.06.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
4	VUELO 837 / LIMA - CUSCO fecha 15.06.2015	CANCELADO POR RESTRICCIÓN OPERACIONAL
5	VUELO 814 / AREQUIPA - LIMA fecha 15.06.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
6	VUELO 831 / LIMA - CUSCO fecha 18.06.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
7	VUELO 830 / CUSCO - LIMA fecha 18.06.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
8	VUELO 828 / LIMA - CHICLAYO fecha 24.06.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO

000054

9	VUELO 829 / CHICLAYO - LIMA fecha 24/06/2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
10	VUELO 830 / LIMA - CUSCO fecha 01.07.2015	ERROR
11	VUELO 624 / LIMA - SAN JOSE fecha 04.07.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
12	VUELO 148 / LIMA - CALI fecha 17.07.2015	CANCELADO POR MANTENIMIENTO
13	VUELO 132 / LIMA - BOGOTA fecha 25/07/2015	DEMORA TOTAL DE 335 MINUTOS. 278/93A LLEGADA TARDIA DE LA AERONAVE N497TA AV808 CUZLIM IN STN 2003Z 57/85A DEMORA CON EL TRASLADO Y REVISION DE COMIDAS ABASTECIDAS PARA EL VUELO. AERONAVE INICIAL A OPERAR EL AV132(N478TA) YA SE ENCONTRABA CON LAS COMIDAS ABASTECIDAS Y NO SE PODIA REALIZAR EL TRASLADO DE LAS MISMAS A LA N497TA POR ENCONTRARSE ESTE AICFT EN EL HANGAR (MANTENIMEINTO). SE TUVO QUE COORDINAR CON SEGURIDAD AEROPORTUARIA (DIRANDRO), LAP Y SEGURIDAD INTERNA PARA REALIZAR EL PROCESO RESPECTIVO PARA QUE EL VUELO SALGA ABASTECIDO. CAPITAN NO QUERIA AUTORIZAR EL ABORDAJE HASTA TENER ABASTECIDO EL VUELO.
14	VUELO 831 / LIMA - CUSCO fecha 25.07.2015	CANCELADO DEBIDO A OPN TARDE DEL AV808 Y CIERRE ATO.
15	VUELO 830 / CUSCO - LIMA fecha 25/07/2015	Cancelado: Restricciones aeropuerto origen
16	VUELO 837 / LIMA - CUSCO fecha 28.07.2015	CANCELADO POR SUNSET
17	VUELO 146 / LIMA - MEDELLIN fecha 31/07/2015	Cancelado por falta de equipo.

18	VUELO 146 / LIMA - MEDELLIN fecha 01.08.2015	Cancelado por mantenimiento.
19	VUELO 800 / JULIACA - LIMA fecha 03.08.2015	DEMORADO - 365 MIN - 93A Llegada tarde de ACFT N499TA AV801 LIM JUL BRK 18:40LT. 05MIN - 89C ATC CONTROL DE MOVIMIENTO EN TIERRA.- Espera la autorización para iniciar el proceso de Taxeo por torre de control. Generando demora para el ATD 19:15LT.
20	VUELO 831 / LIMA - CUSCO fecha 09.08.2015	Cancelado por llegada tarde de aeronave y restricción por sunset en CUZ.
21	VUELO 830 / CUSCO - LIMA fecha 09.08.2015	Cancelado: Condiciones climatológicas en origen
22	VUELO 814 / AREQUIPA - LIMA fecha 09.08.2015	Cancelado: Condiciones climatológicas en origen

A fin de acreditar lo señalado en los párrafos precedentes, adjuntamos como **ANEXO 1-C** las bitácoras de las aeronaves en las cuales se observa lo ocurrido con estas en los vuelos materia de imputación.

Dichos documentos y en general nuestras declaraciones deben presumirse como ciertas en virtud de la aplicación del principio de presunción de veracidad que rige el procedimiento administrativo.

El principio de presunción de veracidad aparece recogido en el numeral 1.7 del artículo IV de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General:

"1.7 Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario."

Por tanto, en virtud de la aplicación del principio de presunción de veracidad se debe presumir que toda la documentación y las declaraciones formuladas por nuestra empresa responden a la verdad, es decir, son veraces, conforme lo indicamos líneas arriba.

000056

POR TANTO:

En virtud de lo expuesto, solicitamos a vuestro despacho se sirva archivar el presente procedimiento administrativo iniciado de oficio en contra de AVIANCA por ser lo que corresponde conforme a derecho.

OTROSÍ DECIMOS:

Nos reservamos el derecho de ampliar nuestros argumentos de defensa, así como aportar mayores elementos probatorios.

Lima, 19 de junio de 2017



Aissa Paredes León
Representante Legal

000057

ANEXO 1-A

CANCELACION Nº 018/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 10/05/2015

TELEFONO: 6268204

HASTA: 10/05/2015

COMPANIA	NUMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS*	DESCRIPCION D ELA CANCELACION
				ORIGEN	DESTINO				
TACA PERU	TPU148	E-190	N984TA	LIM	CLO	10:25 LT	13:20	A/C	VUELOS CANCELADOS DEBIDO A FALTA DE AERONAVE EN LA ESTACION DE LIMIA
TACA PERU	TPU149	E-190	N984TA	CLO	LIM	17:56 LT	20:40 LT	A/C	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en :

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS

ALAIN MIKE BEDON MARRRES
 NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE

ANEXO 1-B

000058



CANCELACION INT N° 020/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 11/06/2015

TELEFONO: 626-8204

HASTA: 12/06/2015

COMPAÑIA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS*	DESCRIPCION D ELA CANCELACION
				ORIGEN	DESTINO				
TACA PERU	TPU962	A330	N279AV	LIM	MIA	10.04LT	15.48 LT	B	VUELOS CANCELADOS DEBIDO A EXTENSION DE MANTENIMIENTO DE LA AERONAVE EN LIMA
TACA PERU	TPU963	A330	N280AV	MIA	LIM	15.03 LT	20.45 LT	B	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en :

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS



ROBERTO BEÑITES NARCIZO

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE

000059

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES Y AUTORIZACIONES**

CANCELACION N° 077/2015

TELEFONO: 626 8204

HASTA: 15/06/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 15/06/2015

COMPAÑÍA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS *	DESCRIPCIÓN DE LA CANCELACION
				ORIGEN	DESTINO				
TACAPERU	TPU837	A320	N494TA	LIM	CUZ	14.35 LT	15.36 LT	M/B	VUELOS CANCELADOS POR MANTENIMIENTO DE LA AERONAVE N494TA
TACAPERU	TPU811	A320	N494TA	CUZ	AQP	16.30 LT	17.04 LT	M/B	
TACAPERU	TPU814	A320	N494TA	AQP	LIM	18.05 LT	19.27 LT	M/B	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en:

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS

MIGUEL ANGEL MARAVI RAMOS

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE

000060



**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES Y AUTORIZACIONES**

CANCELACIÓN NAC N° 078/2015

TELEFONO: 626 8204

HASTA: 18/06/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 18/06/2015

COMPAÑIA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS *	DESCRIPCIÓN DE LA CANCELACIÓN
				ORIGEN	DESTINO				
TACA PERU	TPU831	A320	N490TA	LIM	CUZ	1450LT	1615LT	A/B	VUELOS FUERON CANCELADOS POR MANTENIMIENTO DE LA AERONAVE N490TAEN LIM Y HORA SUNSET PARA OPERAR EN CUZ.
TACA PERU	TPU830	A320	N490TA	CUZ	LIM	1645LT	1810LT	A/B	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en:

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS

Jorge Eduardo Corpáncho
JORGE EDUARDO CORPANCHICO DE LOS RIOS

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE



000061

CANCELACIÓN NAC. N° 079/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 24/06/2015

TELEFONO: 626 8204

HASTA: 25/06/2015

COMPAÑÍA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS *	DESCRIPCIÓN DE LA CANCELACIÓN
				ORIGEN	DESTINO				
TACA PERU	TPU 828	A320	N494TA	LIM	CIX	0210Z	0330Z	b/c	VUELO NACIONAL CANCELADOS POR MANTO DEL N494TA Y DUTY TIME DE LA CREW
TACA PERU	TPU 829	A320	N494TA	CIX	LIM	0400Z	0520Z	b/c	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en:

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS



ABEL CABALLERO

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE

000062

F. 068

CANCELACIÓN NAC N° 080/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DÍA: 01/07/2015

TELEFONO: 626 8204

HASTA: 02/07/2015

COMPAÑÍA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS #	DESCRIPCIÓN DE LA CANCELACIÓN
				ORIGEN	DESTINO				
TACA PERU	TPU831	A320	N491TA	LIM	CUZ	1450LT	1615LT	a / c	DEBIDO A MAL WEATHER EN LA ESTACION CUZ OCACIONANDO DEMORAS EN LOS SUBSIGUIENTES VUELOS Y POR TEMA DEL SUNSET EN LA ESTACION, SE PROCEDE A CANCELAR DICHS VUELOS
TACA PERU	TPU830	A320	N491TA	CUZ	LIM	1645LT	1810LT	a / c	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en:

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS

ROBERTO BENITES

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE

000063

CANCELACION Nº 023/2015

TELEFONO: 626-8204

HASTA: 17/07/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 17/07/2015

COMPANIA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS*	DESCRIPCION D ELA CANCELACION
				ORIGEN	DESTINO				
TACA PERU	TPU148	E190	N982TA	LIM	CLO	1525Z	1820Z	B	DEBIDO A PROBLEMAS TECNICOS DE LA AERONAVE EN LIMA LOS VUELOS FUERON CANCELADOS
TACA PERU	TPU149	E190	N982TA	CLO	LIM	2250Z	0140Z		



GABRIEL PENDOLA

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE

(* Las Causas se pueden Clasificar en :

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS

17 JUL 2015

000064

CANCELACIÓN NAC. N° 082/2015

TELEFONO: 626 8204
 HASTA: 25/07/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 25/07/2015

COMPAÑIA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS *	DESCRIPCIÓN DE LA CANCELACIÓN
				ORIGEN	DESTINO				
TACA PERU	TPU831	A320	N497TA	LIM	CUZ	1450LT	1615LT	a/c	VUELO NACIONAL CANCELADOS DEBIDO A LLEGADA TARDE DE EQUIPO Y RESTRICCIONES OPERACIONALES POR SUNSET EN CUZ.
TACA PERU	TPU830	A320	N497TA	CUZ	LIM	1645LT	1810LT	a/c	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en:

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS

ROBERTO BENITES

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE



000065

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES Y AUTORIZACIONES**

CANCELACION N° 084/2015

TELEFONO: 626 8204

HASTA: 28/07/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 28/07/2015

COMPAÑIA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS *	DESCRIPCIÓN DE LA CANCELACION
				ORIGEN	DESTINO				
TACAPERU	TPU837	A320	N683TA	LIM	CUZ	1435LT	1555LT	a/c	DEBIDO A PROBLEMAS DE CAIDAS DE SISTEMAS Y RESTRICCIONES OPERACIONALES, POR TEMA DEL SUNSET EN LA ESTACION CUZCO, SE PROCEDEN A CANCELAR DICHSOS VUELOS.
TACAPERU	TPU811	A320	N683TA	CUZ	AQP	1630LT	1710LT	a/c	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en:

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS

.....
MIGUEL MARAVI

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE



000066

CANCELACION INT N° 025/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 31/07/2015

TELEFONO: 626-8204

HASTA: 31/07/2015

COMPANIA	NUMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS*	DESCRIPCION D ELA CANCELACION
				ORIGEN	DESTINO				
TACA PERU	TPU146	A319	N477TA	LIM	MDE	19.42 LT	22.39 LT	A	VUELOS CANCELADOS DEBIDO A REQUERIMIENTO OPERACIONAL Y POR LA CANCELACION DEL TPU830 CUZ-LIM DEL 31 DE JULIO 2015, POR SER EL MISMO AVION.
TACA PERU	TPU147	A319	N477TA	MDE	LIM	23.42 LT	02.00 LT	A	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en :

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS

.....
MIGUEL A. MARAVI RAMOS

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE



000067

CANCELACION N° 086/2015

TELEFONO: 6268204

HASTA: 09/08/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 09/08/2015

COMPAÑIA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS*	DESCRIPCION DE LA CANCELACION
				ORIGEN	DESTINO				
TACA PERU	TPU831	A-320	N498TA	LIM	CUZ	1450 LT	1615 LT	A/C	VUELO NACIONAL CANCELADOS DEBIDO A LLEGADA TARDE DE AERONAVE Y RESTRICCIONES OPERACIONALES POR SUNSET EN CUZ
TACA PERU	TPU830	A-320	N498TA	CUZ	LIM	1645 LT	1810 LT	A/C	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en :

- a.- OPERACIONALES
- b.- TECNICAS
- c.- METEOROLOGICAS
- d.- OTROS

ALAN MIKE BEDON MARRÉS

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE

000068



DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES Y AUTORIZACIONES

CANCELACIÓN NAC N° 087/2015

TELEFONO: 626 8204

HASTA: 09/AUG/2015

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 09/AUG/2015

COMPañIA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICULA	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS *	DESCRIPCIÓN DE LA CANCELACIÓN
				ORIGEN	DESTINO				
TACA PERU	TPU811	A320	N680TA	CUZ	AQP	1630LT	1735LT	A	VUELOS CANCELADOS DEBIDO A LA LLEGADA TARDE DE LA AERONAVE Y RESTRICCIONES OPERACIONALES SUNSET EN CUZ
TACA PERU	TPU814	A320	N680TA	AQP	LIM	1855LT	2025LT	A	

(*) Las Causas se pueden Clasificar en:

a.- OPERACIONALES

b.- TECNICAS

c.- METEOROLOGICAS

d.- OTROS

Baltazar Fernandez Mendoza

BALTAZAR FERNANDEZ MENDOZA

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE



000069

ANEXO 1-C

000070

N982TA

WORK ORDER 5905476	REPORTED BY / REPORTADO POR <input checked="" type="checkbox"/> PILOT <input type="checkbox"/> TECHNICIAN <input type="checkbox"/> CREW DISCREPANCY - DISCREPANCIA	NAME / NOMBRE Jonathan Vindor J Vindor 9230	STATION / ESTACION LIM	FLIGHT 17321	DATE / FECHA 21/10/2015
Emergency brake is getting stuck and the end of release position - light remains ON even the parking brake is released and the airplane is moving forward					
PERFORMED LEVER EMERGENCY/PARKING BRAKE SYSTEM ADJUSTMENT JOW AMM					
32-44-00-820-801-A AND OPERATIONAL TEST OF EMERGENCY/PARKING BRAKE SYSTEM JOW AMM 32-44-00-710-801-A TEST OK AND OVBATION CHECK OK					
PI OFF	SI OFF	PI ON	SI ON	PART DESCRIPTION / DESCRIPCION DE LA PARTE	
PI OFF	SI OFF	PI ON	SI ON	PART DESCRIPTION / DESCRIPCION DE LA PARTE	
REGISTRATION REG. CO. CO. OF	REF. REFERENCIA MEL CO.	DAY / CATEGORIA A B C D	ISS DATE / FECHA DE VIGENCIA DD MM AAAA	STRUCTURAL USAGE 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	ATA CODE / CODIGO ATA 32-44-00
TECHNICIAN / TECNICO Jorge Lindor 9230					

WORK ORDER 5906237	REPORTED BY / REPORTADO POR <input checked="" type="checkbox"/> PILOT <input type="checkbox"/> TECHNICIAN <input type="checkbox"/> CREW DISCREPANCY - DISCREPANCIA	NAME / NOMBRE M. DUGAN 8252	STATION / ESTACION LIM	FLIGHT 17319	DATE / FECHA 17/10/2015
PFD and W MFD "TCAS FAIL" AMBER MSG DURING IN-FLIGHT OPERATION					
Due lim 34-43-00-810-801-A rec'd C/B TCAS SDA and operational test of TCAS as per AMM 34-43-00-710-801-A TEST OK					
PI OFF	SI OFF	PI ON	SI ON	PART DESCRIPTION / DESCRIPCION DE LA PARTE	
PI OFF	SI OFF	PI ON	SI ON	PART DESCRIPTION / DESCRIPCION DE LA PARTE	
REGISTRATION REG. CO. CO. OF	REF. REFERENCIA MEL CO.	DAY / CATEGORIA A B C D	ISS DATE / FECHA DE VIGENCIA DD MM AAAA	STRUCTURAL USAGE 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	ATA CODE / CODIGO ATA
TECHNICIAN / TECNICO Eric Lindor 9230					

N494TA

WORK ORDER 5098252	REPORTED BY / REPORTADO POR <input checked="" type="checkbox"/> PILOT <input type="checkbox"/> TECHNICIAN <input type="checkbox"/> CREW DISCREPANCY - DISCREPANCIA	NAME / NOMBRE M. WIEDLER	STATION / ESTACION LIM	FLIGHT 32812	DATE / FECHA 25 JUN 2015
AUTO FLT YAW DAMPER 1					
R/R Computer Flight Augmentation - FAC (CC1) PERFORMED JOW AMM 22-66-34-000-002-A AND 22-68-34-900-002-A AND DUBLE OP TEST OF THE AFS OK JOW AMM 22-64-00-710-001-TSM 22-63-70-810-801-A ALLIED 494701-05-365					
PI OFF	SI OFF	PI ON	SI ON	PART DESCRIPTION / DESCRIPCION DE LA PARTE	
PI OFF	SI OFF	PI ON	SI ON	PART DESCRIPTION / DESCRIPCION DE LA PARTE	
REGISTRATION REG. CO. CO. OF	REF. REFERENCIA MEL CO.	DAY / CATEGORIA A B C D	ISS DATE / FECHA DE VIGENCIA DD MM AAAA	STRUCTURAL USAGE 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	ATA CODE / CODIGO ATA
TECHNICIAN / TECNICO Jorge Lindor 9230			INSPECTOR / INSPECTOR PI NA		

000071

WORK ORDER 5097697	DATE OF WORK 02/05/2015	NAME / ADDRESS L SOTO LIM0028046	WORK ORDER NO. LTM	DATE / TIME 17:00	DATE / TIME 02/05/2015
NAV: RAM FAULT.					
THIS ITEM IS TRANSFER TO DMT 4665 00207 FROM N° 5 4047511-2015-06-232					
PA OFF	SA OFF	PA ON	SA ON	REP DESCRIPTION / DESCRIPTION DE LA FAUTE	POSITION
PA OFF	SA OFF	PA ON	SA ON	REP DESCRIPTION / DESCRIPTION DE LA FAUTE	POSITION
REVISIONS	BY / REVISIONS DE	DATE / DATE	REVISIONS / REVISIONS	REVISIONS / REVISIONS	REVISIONS / REVISIONS
PA <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF <input type="checkbox"/>	34-44-01	02/05/2015	00	00	00
4.0000 (COURT)			M/D		
WORK ORDER 5097698	DATE OF WORK 02/05/2015	NAME / ADDRESS L SOTO LIM0028046	WORK ORDER NO. LTM	DATE / TIME 08:37	DATE / TIME 02/05/2015
DOE NO 9 FAULT, GPOUS IS INOPERATIVE					
THIS ITEM IS TRANSFER TO DMT 4665 00208 FROM N° 8 4047511-2015-06-232					
PA OFF	SA OFF	PA ON	SA ON	REP DESCRIPTION / DESCRIPTION DE LA FAUTE	POSITION
PA OFF	SA OFF	PA ON	SA ON	REP DESCRIPTION / DESCRIPTION DE LA FAUTE	POSITION
REVISIONS	BY / REVISIONS DE	DATE / DATE	REVISIONS / REVISIONS	REVISIONS / REVISIONS	REVISIONS / REVISIONS
PA <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF <input type="checkbox"/>	34-44-01	02/05/2015	00	00	00
4.0000 (COURT)			M/D		
WORK ORDER 5097699	DATE OF WORK 02/05/2015	NAME / ADDRESS L SOTO LIM0028046	WORK ORDER NO. LTM	DATE / TIME 17:00	DATE / TIME 02/05/2015
DOE DMT 9 OF NO 9 FAULT AIRCRAFT IS RECOMMENDED TO CAT II ONLY					
AIRCRAFT IS RECOMMENDED TO CAT II ONLY, INCLAS 6A-C/6/02-11-1 17:51:00					
PA OFF	SA OFF	PA ON	SA ON	REP DESCRIPTION / DESCRIPTION DE LA FAUTE	POSITION
PA OFF	SA OFF	PA ON	SA ON	REP DESCRIPTION / DESCRIPTION DE LA FAUTE	POSITION
REVISIONS	BY / REVISIONS DE	DATE / DATE	REVISIONS / REVISIONS	REVISIONS / REVISIONS	REVISIONS / REVISIONS
PA <input type="checkbox"/> SA <input type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF <input type="checkbox"/>					

RESOLUCIÓN DE
PRIMERA
INSTANCIA



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO
NO VALE

NO TESTADO
NO VALE

RESOLUCIÓN FINAL N° 277-2018/ILN-CPC

AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI SEDE LIMA NORTE (LA COMISIÓN)

ADMINISTRADA : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. SUCURSAL PERÚ¹ (AVIANCA)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA



SUMILLA: en el procedimiento administrativo sancionador seguido contra Avianca por posibles infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ha resuelto lo siguiente:

- (i) Sancionar a Avianca por infracciones al artículo 19 de la mencionada norma, al haberse verificado que canceló y demoró los vuelos que a continuación se detallan:

N°	Vuelo N°	Ruta	Fecha de salida	Incidencia
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	Cancelado
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	Cancelado
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	Cancelado
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	Cancelado
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	Cancelado
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	Cancelado
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	Cancelado
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	Cancelado
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	Cancelado
10	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	Cancelado
11	148	Lima - Cali	17/07/2015	Cancelado
12	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	Cancelado
13	831	Lima - Cusco	25/07/2015	Cancelado
14	830	Cusco - Lima	25/07/2015	Cancelado
15	837	Lima - Cusco	28/07/2015	Cancelado
16	146	Lima - Medellín	31/07/2015	Cancelado
17	146	Lima - Medellín	01/08/2015	Cancelado
18	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	Demorado
19	831	Lima - Cusco	09/08/2015	Cancelado
20	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	Cancelado
21	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	Cancelado

- (ii) Archivar del procedimiento administrativo sancionador seguido contra Avianca en el extremo referido al vuelo 830, ruta Lima-Cusco, del 1 de julio de 2015, al haberse verificado que el hecho imputado a título de cargo no resulta atribuible a la administrada.
- (iii) Ordenar a Avianca, como medida correctiva, que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, cumpla con devolver el costo del pasaje a los consumidores de los vuelos sancionados. Precizando que

¹ Con RUC 20100129290 y domicilio fiscal el Av. José Pardo 831, Int. 4to, Urbanización Santa Cruz, departamento y provincia de Lima, distrito de Miraflores.
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú. Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
 e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO
NO VALE

LA TESTADO
NO VALE

dicho pago se debe realizar sin requerimiento previo y solo respecto de los consumidores que adquirieron el pasaje, registraron su embarque y no pudieron viajar debido a la cancelación, reprogramación o demora de los mencionados vuelos, es decir, los que no hicieron uso del servicio que contrataron.

Asimismo, la administrada deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado ante la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado anteriormente, bajo apercibimiento de imponerle, sin necesidad de remitir una comunicación previa, una multa coercitiva no menor de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 de la mencionada norma.

(iv) Disponer la inscripción de Avianca en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SANCIONES:

- 1 UIT por cancelar el vuelo 148, ruta Lima-Cali, del 9 de junio de 2015.
- Amonestación por cancelar el vuelo 147, ruta Cusco-Cali, del 10 de junio de 2015.
- 2 UIT por cancelar el vuelo AV 962, ruta Lima-Miami, del 11 de junio de 2015.
- 2 UIT por cancelar el vuelo 834, ruta Lima-Cusco, del 15 de junio de 2015.
- 2 UIT por cancelar el vuelo 814, ruta Arequipa-Lima, del 15 de junio de 2015.
- 2 UIT por cancelar el vuelo 831, ruta Lima-Cusco, del 18 de junio de 2015.
- 2 UIT por cancelar el vuelo 830, ruta Cusco-Lima, del 18 de junio de 2015.
- 2 UIT por cancelar el vuelo 828, ruta Lima-Chiclayo, del 24 de junio de 2015.
- Amonestación por cancelar el vuelo 829, ruta Chiclayo-Lima, del 24 de junio de 2015.
- Amonestación por cancelar el vuelo AV 624, ruta Lima-San José, del 4 de julio de 2015.
- 1 UIT por cancelar el vuelo 148, ruta Puerto Maldonado- Cusco-Cali, del 17 de julio de 2015.
- 1 UIT por cancelar el vuelo 132, ruta Lima-Bogotá, del 25 de julio de 2015.
- 1 UIT por cancelar el vuelo 831, ruta Lima-Cusco, del 25 de julio de 2015.
- 2 UIT por cancelar en el vuelo 830, ruta Cusco-Lima, del 25 de julio de 2015.
- Amonestación por cancelar el vuelo 837 ruta Lima-Cusco, del 28 de julio de 2015.
- 1 UIT por cancelar el vuelo 146, ruta Lima-Medellín, del 31 de julio de 2015.
- Amonestación por cancelar el vuelo 146, ruta Lima-Medellín, del 1 de agosto de 2015.
- 2 UIT por demorar el vuelo 800, ruta Juliaca-Lima, del 3 de agosto de 2015.
- Amonestación por cancelar el vuelo 831, ruta Lima-Cusco, del 9 de agosto de 2015.
- 2 UIT por cancelar el vuelo AV 830, ruta Cusco-Lima, del 9 de agosto de 2015.
- Amonestación por cancelar el vuelo AV 814, ruta Arequipa-Lima, del 9 de agosto de 2015.

Lima, 28 de marzo de 2018

I. ANTECEDENTES

I.1. Investigación e imputación de cargos

1. Mediante Informe 085-2017/ILN-CPC del 10 de abril de 2017 se puso en conocimiento de la Comisión los resultados de la Investigación 4-2015/ILN-CPC iniciada contra Avianca, a efectos de verificar si el servicio de transporte aéreo que ofrece se encontraba de acuerdo a lo dispuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. En virtud a lo señalado en el citado informe, mediante Resolución 333-2017/ILN-CPC del 12 de abril de 2017, la Comisión inició procedimiento administrativo sancionador contra Avianca en los siguientes términos:

PRIMERO: iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú por posibles infracciones al artículo 19 del Código de Protección y

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

Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 59 - Perú. Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

0258
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTIGO NO VALE 0180

LO TESTIGO NO VALE 0196

Defensa del Consumidor; debido a que habría demorado, reprogramado y cancelado el servicio de transporte aéreo de los vuelos detallados en el siguiente cuadro:



Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Acta
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	-	Cancelado	204-2015/AZN
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	211-2015/AZN
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	212-2015/AZN
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	216-2015/AZN
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	217-2015/AZN
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	223-2015/AZN
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	223-2015/AZN
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	232-2015/AZN
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	232-2015/AZN
10	830	Lima - Cusco	01/07/2015	18:10	Cancelado	237-2015/AZN
11	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	10:50	Cancelado	241-2015/AZN
12	148	Lima - Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	251-2015/AZN
13	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	11:10	Demorado	268-2015/AZN
14	831	Lima - Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	270-2015/AZN
15	830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	270-2015/AZN
16	837	Lima - Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	272-2015/AZN
17	146	Lima - Medellín	31/07/2015	14:55	Cancelado	280-2015/AZN
18	146	Lima - Medellín	01/08/2015	10:22	Cancelado	282-2015/AZN
19	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	13:50	Demorado	286-2015/AZN
20	831	Lima - Cusco	09/08/2015	13:20	Cancelado	293-2015/AZN
21	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	18:10	Cancelado	294-2015/AZN
22	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	20:25	Cancelado	295-2015/AZN

I.2. Descargos de Avianca

3. Por escrito del 19 de junio de 2017, Avianca presentó sus descargos bajo los siguientes argumentos:

- (i) El artículo 7 de la Decisión Andina 619 establece que no se considerarán causas imputables al transportista aéreo aquellas derivadas de casos fortuitos o fuerza mayor.
- (ii) El vuelo AV830, ruta Lima-Cusco, no se encuentra registrado en su itinerario.
- (iii) El vuelo AV147 es en realidad el vuelo AV148.
- (iv) La cancelación de los vuelos tuvo por finalidad garantizar al máximo la seguridad de los pasajeros y de la tripulación, debiendo además valorarse las acciones que adoptó al respecto, máxime si las aeronaves se encuentran en perfectas condiciones y pasan por mantenimientos periódicos.
- (v) A continuación, se detallan las causas de las incidencias reportadas, las mismas que generan la ruptura del nexo causal:

VUELO	RUTA	FECHA	HORA DE SALIDA	INCIDENCIA REPORTADA	DESCARGO
148	Lima - Cali	09/06/2015	-	Cancelado	Demora - 70 minutos por espera de aeronave
147	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	Cancelado por falta de aeronave
AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	Cancelado por mantenimiento
837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	Cancelado por restricción operacional
814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	Cancelado por mantenimiento
831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	Cancelado por mantenimiento
830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	Cancelado por mantenimiento
828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	Cancelado por mantenimiento



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TERCERADO NO VALE 0260



829	Chiclayo – Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	Cancelado por mantenimiento
830	Lima – Cusco	01/07/2015	18:10	Cancelado	Error
AV 624	Lima – San José	04/07/2015	10:50	Cancelado	Cancelado por mantenimiento
148	Lima – Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	Cancelado por mantenimiento
132	Lima – Bogotá	25/07/2015	11:10	Demorado	Demora total de 335 minutos. 278/93A llegada tardía de la aeronave N497TA AV808 CUZLIM in STN 2003Z 57/85A demora con el traslado y revisión de comidas abastecidas para el vuelo. Aeronave inicial a operar el AV132 (N478TA) ya se encontraba con las comidas abastecidas y no se podía realizar el traslado de las mismas a la N497TA por encontrarse este AICFT en el hangar (mantenimiento). Se tuvo que coordinar con seguridad aeroportuaria (DIRANDRO), LAP y seguridad interna para realizar el proceso respectivo para que el vuelo salga abastecido. Capitán no quería autorizar el abordaje hasta tener abastecido el vuelo.
831	Lima – Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	Cancelado debido a OPN tarde del AV808 y cierre ATO
830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	Cancelado: Restricciones aeropuerto de origen
837	Lima – Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	Cancelado por sunset
146	Lima – Medellín	31/07/2015	14:55	Cancelado	Cancelado por falta de equipo
146	Lima – Medellín	01/08/2015	10:22	Cancelado	Cancelado por mantenimiento
800	Juliaca – Lima	03/08/2015	13:50	Demorado	Demorado – 365 minutos – 93A Llegada tarde de ACFT N499TA AV801 LIM JUL BRK 18:40Lt. 05Min – 89C ATC Control de Movimiento en Tierra. Espera la autorización para iniciar el proceso de Taxeo por torre de control. Generando demora para el ATD 19:15Lt.
831	Lima – Cusco	09/08/2015	13:20	Cancelado	Cancelado por llegada tarde de aeronave y restricción por sunset en CUZ.
AV 830	Cusco – Lima	09/08/2015	18:10	Cancelado	Cancelado: Condiciones climatológicas en origen.
AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	20:25	Cancelado	Cancelado: Condiciones climatológicas en origen.

I.3. Requerimiento de informe técnico a la DGAC

- La Secretaría Técnica, por Oficio 99-2017/ILN-CPC-INDECOPI del 17 de agosto de 2017, solicitó a la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), en base a la documentación remitida por la aerolínea a dicha oficina y/o anexa al referido documento, precisar el procedimiento y/o protocolo seguido para determinar la existencia de eventos imprevisibles y fortuitos en los vuelos objeto de discusión; y, acorde al referido procedimiento y/o protocolo, detallar si la circunstancia alegada por Avianca constituye un evento imprevisible o fortuito.
- Asimismo, solicitó a la DGAC remitir copia del "Informe de dificultades de servicio" (Formato F6 – MIA / F-DGAC-A-309) que Avianca haya presentado con respecto al vuelo bajo estudio, o, en su defecto, el documento que acredite el reporte del incidente.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO NO VALE
0262
LO TESTADO NO VALE
0188

I.5. Informe de la DGAC

6. El 27 de setiembre de 2017, mediante Oficio 1012-2017-MTC/12.04, la DGAC dio respuesta a la consulta realizada por la Secretaría Técnica en los siguientes términos:
- (i) La información técnica solicitada por la Secretaría Técnica debe ser requerida directamente a la aerolínea para que a través de su respectiva gerencia alcance los reportes que dieron motivo a la cancelación, demora o interrupción de los vuelos.
 - (ii) En la actividad aeronáutica civil el principio fundamental es la seguridad operacional, siendo el bien jurídico protegido, la vida de los pasajeros y la tripulación. En virtud de ello, resulta prioritario, indispensable, fundamental y preferible, que un vuelo se retrase, demore o cancele, cuando existan observaciones por mantenimiento o de carácter operacional (causas imprevisibles), o hechos fortuitos o causas de fuerza mayor (climatológicos, problemas de navegación, factores humanos, etc.).

0261
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE

I.6. Observaciones al informe de la DGAC

7. El 12 de octubre de 2017, la administrada presentó un escrito señalando lo siguiente:
- (i) Se encuentra en desacuerdo con la respuesta de la DGAC, toda vez que expresó su negativa de remitir copia del Informe de Dificultades de Servicio sin mayor sustento jurídico, lo que vulnera el principio de interoperabilidad entre entidades de la Administración Pública.
 - (ii) Por lo tanto, el Indecopi deberá reiterar su requerimiento a la DGAC, de lo contrario se estaría afectando los principios de impulso de oficio y verdad material.

I.7. Observaciones al Informe de Instrucción

8. Mediante la Resolución 4 del 2 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica otorgó a Avianca un plazo de cinco (5) días hábiles a fin que formule observaciones a las conclusiones del Informe de Instrucción 12-2018/ILN-CPC del 2 de febrero de 2018.
9. Mediante escrito presentado el 14 de febrero de 2018, subsanado el 16 de febrero de 2018, Avianca formuló las siguientes observaciones:
- (i) La Secretaría Técnica atribuye responsabilidad a la administrada basándose únicamente en el contenido de las actas de inspección, hecho que vulnera el principio de licitud, verdad material e impulso de oficio.
 - (ii) La autoridad debe presumir que los administrados actúan de conformidad con sus deberes mientras que no se cuente con evidencia concreta e indubitable que demuestre lo contrario.
 - (iii) La Secretaría Técnica debe reiterar el requerimiento a la DGAC, de acuerdo a lo establecido en el artículo 77 de la Ley 27444.
 - (iv) La obligación legal de los proveedores consiste en solucionar, bajo las reglas de la garantía implícita o explícita que se aplicable al caso concreto, las fallas o desperfectos que puedan presentarse.
 - (v) La eventual cancelación de vuelos no debe considerarse *per se* cómo una infracción al deber de idoneidad, pues deben analizarse previamente los motivos de dichas cancelaciones y las acciones de remedio adoptadas por la empresa de transporte aéreo.
 - (vi) Tanto la doctrina como la Ley de Aeronáutica Civil y la Decisión Andina 619, reconocen que el hecho de adoptar medidas de protección hacia los pasajeros debe ser tomado en cuenta al momento de evaluar la responsabilidad de los transportistas, pues implica el despliegue de lo que debería entenderse como garantía ante las incidencias presentadas.

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

Av. Carlos Izaguirre-988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú. Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO DESTA...
NO VALE
0263
0262



- (vii) Afín que se evalúe que la prestación de los servicios de transporte aéreo fue idónea, se debe: i) tener certeza sobre los hechos o circunstancias que generaron las cancelaciones de los vuelos materia de análisis, y ii) constatar el cumplimiento de los remedios establecidos por la normativa que regula la aeronáutica civil.
- (viii) Reiteró los motivos de las cancelaciones y/o demora de cada uno de los veintidós vuelos materia de imputación.
- (ix) Respecto a las medidas de correctivas, se debe considerar que la aerolínea adoptó las medidas necesarias frente a los incidentes ocurridos, los cuales han satisfecho los intereses de los consumidores afectados, pues finalmente se cumplió con trasladar a todos los pasajeros a su destino final, prueba de ello es que no se presentaron reclamos y/o denuncias por parte ellos. En tal sentido, la medida correctiva ordenada pierde sentido y sustento, siendo de naturaleza indemnizatoria, lo cual trasgrede lo dispuesto en el artículo 115.7 del Código.
- (x) Respecto a la graduación de la sanción, debemos afirmar que las supuestas infracciones cometidas no han generado perjuicio alguno en los consumidores, ya que, si bien los vuelos analizados en el presente procedimiento no se llevaron a cabo de acuerdo al itinerario original por causas que no resultaban imputables a la administrada, las medidas adoptadas generaron la satisfacción de los intereses de los consumidores presuntamente perjudicados.
- (xi) La probabilidad de detección de la infracción es alta y no media como lo indica la Secretaría Técnica. Respecto a los criterios para aplicar la graduación de la sanción, tal solo se hace mención de los mismos y no se indica el modo como se aplican en el caso concreto, siendo así, la sanción impuesta excesiva.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. En el presente caso, corresponde determinar lo siguiente:

- (i) si Avianca canceló y/o demoró los vuelos imputados; y, de ser el caso, si constituye infracción al artículo 19 del Código;
- (ii) si corresponde ordenar medidas correctivas;
- (iii) si corresponde imponer una sanción; y,
- (iv) si corresponde disponer la inscripción de Avianca en el Registro de Infracciones y Sanciones.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre la suficiencia probatoria de las actas de inspección

11. Al respecto, la administrada alega que el Indecopi no puede atribuir responsabilidad basándose únicamente en el contenido de las actas de inspección, pues vulneraría los principios de presunción de licitud, verdad material e impulso de oficio.
12. Al respecto, resulta importante señalar que la presunción de licitud es un principio cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la administración que actúan en ejercicio de sus potestades de sanción. Así, una vez iniciado el procedimiento sancionador, a fin de no vulnerar los principios de licitud, impulso de oficio y de presunción de inocencia, la autoridad instructora deberá realizar de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos a efectos de determinar la existencia de la responsabilidad susceptible de sanción².
13. En tan sentido, la presunción de licitud (inocencia) prevista en el ordenamiento jurídico vigente es una presunción *juris tantum*; es decir, admite prueba en contrario. Así lo ha reconocido el Tribunal Constitucional en la STC 6613-2006-PHC/TC al indicar que "(...) a todo procesado se le considera inocente mientras no se pruebe su culpabilidad: vale decir, hasta que no se exhiba prueba en contrario".

² Resolución 2393-2009/SC2-INDECOPI (Numerales 24-26) del 17 de diciembre de 2009.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0264
LO TESTADO
NO VALE
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

0263
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

14. Teniendo en cuenta ello, se advierte que Secretaría Técnica ha efectuado de oficio las actuaciones pertinentes a fin de obtener los suficientes elementos de juicio que sirvan para determinar la responsabilidad de la administrada, lo cual se traduce en el levantamiento de actas de inspección, los requerimientos efectuados a la administrada, así como los oficios enviados a la DGAC.
15. Ahora, respecto a lo alegado por la administrada, cabe precisar que la diligencia de inspección es uno de los pocos instrumentos legales de los que la autoridad administrativa puede servirse a efectos de constatar los hechos denunciados o los que serán materia de análisis en el marco de un procedimiento administrativo sancionador. De modo, y en concordancia a lo expuesto en los numerales anteriores, las actas de inspección son el medio probatorio fidedigno e idóneo para verificar las infracciones cometidas por los administrados de manera presencial en el local inspeccionado, suscribiendo, una vez finalizada la diligencia, el acta correspondiente.
16. Agregando que, las referidas actas deben cumplir con los requisitos establecidos por el artículo 165 del TUO de la LPAG:

“Artículo 165. Elaboración de actas

165.1 Las declaraciones de los administrados, testigos y peritos son documentadas en un acta, cuya elaboración sigue las siguientes reglas:

1. *El acta indica el lugar, fecha, nombres de los partícipes, objeto de la actuación y otras circunstancias relevantes, debiendo ser formulada, leída y firmada inmediatamente después de la actuación, por los declarantes, la autoridad administrativa y por los partícipes que quisieran hacer constar su manifestación.*
2. *Cuando las declaraciones o actuaciones fueren grabadas, por consenso entre la autoridad y los administrados, el acta puede ser concluida dentro del quinto día del acto, o de ser el caso, antes de la decisión final.*
3. *Los administrados pueden dejar constancia en el acta de las observaciones que estimen necesarias sobre lo acontecido durante la diligencia correspondiente.*

165.2 En los procedimientos administrativos de fiscalización y supervisión, los administrados, además, pueden ofrecer pruebas respecto de los hechos documentados en el acta”.

17. Así, habiéndose comprobado que las actas de inspección cumplen con los requisitos establecidos por la normativa, no es posible determinar que la actuación del órgano instructor es contraria a los principios establecidos en el TUO de la LPAG; por lo que, corresponde desestimar lo alegado en tal extremo

III.2. Deber de idoneidad

18. El artículo 18 del Código señala que la idoneidad es 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, teniendo en consideración además que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado³.
19. El artículo 19 del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los

³ LEY 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/IN-CPC-SIA

LO TESTADO NO VALE
0265
0301

0264
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE

productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación⁴.

20. Asimismo, el artículo 20 del Código señala que para determinar la idoneidad de un servicio debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor ofrece y a las que está obligado, por lo que debe tomarse en cuenta las obligaciones del proveedor que se derivan de los términos y condiciones expresamente ofrecidos al consumidor en el contrato⁵.
21. El artículo 171.2 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁶. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
 - **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
22. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la ruptura del nexo causal es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto al proveedor, por lo que este únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a él.
23. De lo mencionado, el deber de idoneidad contenido en los artículos 18 y 19 del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104 del Código⁷, será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad⁸.

⁴ LEY 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.

⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 20.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 171.- Carga de la prueba

(...)

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

⁷ 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 información establecida en el Código y otras normas conexas de protección al consumidor, social

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DE LAS OTRAS CONTRATADAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, SOCIAL

Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú. Telf: 224 7800 / Fax: 224 03

e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO NO VALE

0266

0265



III.2.1. Idoneidad del servicio de transporte aéreo

24. Para determinar el cumplimiento de la prestación del servicio que brinda un proveedor se debe tener en cuenta el tipo de responsabilidad derivada de la ejecución de la obligación a la que se ha comprometido.
25. En tal sentido, existe una diferencia entre la responsabilidad derivada de las obligaciones de resultado y de las obligaciones de medios. En las obligaciones de resultado, el deudor mantiene una responsabilidad objetiva de la cual solo podrá liberarse si acredita la existencia de un supuesto de caso fortuito, fuerza mayor o hecho determinante de tercero que le impida cumplir con la prestación ofrecida⁸. A diferencia del supuesto anterior, una obligación de medios no puede garantizar que finalizada la prestación se le asegurará la obtención del resultado, pues este no es previsible, sino que solo se garantiza que la ejecución se realizará con la diligencia debida y la mayor dedicación.
26. La Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú¹⁰, 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.
27. A mayor abundamiento, la doctrina considera que la responsabilidad por el incumplimiento que tiene un transportista procede del riesgo creado por el mismo transportista. Así, Fernando Alfredo Sagarna¹¹ señala lo siguiente para explicar esta especial responsabilidad:

"Por tanto, la empresa con sus medios crea un riesgo, y por generarlo el onus probandi se invierte a favor de la víctima, que en la relación jurídica de transporte es la más afectada, esto es la parte débil (...)

Somos partidarios de la teoría que establece la responsabilidad objetiva de la empresa transportista con fundamento en el deber de garantía.

El porteador frente al pasajero es la parte más fuerte del contrato de transporte. La empresa transportista debe garantizar la incolumidad de los pasajeros que transporta, y es por esa garantía que se presume su responsabilidad".

28. Bajo esa premisa, el servicio de transporte aéreo se encuentra comprendido dentro de una obligación de resultados, en la cual un pasajero esperaría razonablemente que al contratar dicho servicio se le asegure el traslado a su lugar de destino en la fecha y hora ofrecidas. Por tanto, un consumidor consideraría cumplido el servicio cuando se haya alcanzado el resultado ofrecido por la línea aérea.

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.

⁸ Ver el fundamento 63 de la Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI del 25 de abril de 2013.

⁹ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de la Responsabilidad Civil", Cuarta Edición, Lima: Gaceta Jurídica, 2006, p. 76.

¹⁰ LEY 27261, LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ

Artículo 78.- Del transporte aéreo, transporte aéreo especial y el trabajo aéreo

78.1 Se considera servicio de transporte aéreo a la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas o cosas, de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación, salvo las condiciones particulares del transporte aéreo especial y el trabajo aéreo.

78.2 Se considera servicio de transporte aéreo especial al empleo de una aeronave para el traslado de personas o cosas con fines específicos, bajo diferentes formas y modalidades, a cambio de una contraprestación.

78.3 El concepto de trabajo aéreo alude al empleo de una aeronave directamente como herramienta de trabajo para una o más labores específicas a cambio de una contraprestación.

¹¹ SAGARNA, Fernando Alfredo. "Responsabilidad Civil por el Transporte Terrestre de Personas", Buenos Aires: Ediciones Depalma, 1997.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO NO VALE

LO TESTADO NO VALE

29. Del mismo modo, Javier Eleizalde Peña¹² define la responsabilidad del proveedor de servicio de transporte aéreo señalando lo siguiente:

"(...) La promulgación de normas protectoras de los derechos de pasajeros, y en particular la denegación de embarque injustificado, la cancelación y retrasos de vuelos, acompañados estos hechos de respectivas y correspondientes compensaciones, reembolsos o viajes alternos, así como de la debida asistencia a la cual tienen derecho en estos casos, fijan o establecen la responsabilidad del transportista y como consecuencia la obligación de pagar la compensación según sea el caso y/o reembolsar el importe del billete; amén de asistir de forma debida a los pasajeros afectados según sea el caso, solo por el hecho de haber incumplido con las condiciones establecidas en el boleto aéreo: embarque en el vuelo y asiento asignado y confirmado; cancelación del vuelo; y retraso en los mismos. Es decir se comprueba el incumplimiento de las obligaciones del transportista de embarcar al pasajero en el vuelo contratado con reserva confirmada, de la cancelación del vuelo escogido y confirmado y se comprueba el retraso del vuelo, automáticamente debe responder al pasajero por dicho incumplimiento".

0266

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INDECOPI LIMA NORTE

30. Dada la naturaleza del servicio y la regulación que lo rige, el respeto de los horarios de vuelo constituye una condición básica para su prestación, de allí que el retraso en la salida o más aún en la cancelación del vuelo, en principio configura un servicio no idóneo. En consecuencia, por regla general, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad.
31. No obstante, el incumplimiento de una obligación por parte del proveedor puede responder a causas imputables y no imputables. Las causas no imputables son aquellas que se imponen como un límite a la responsabilidad por incumplimiento, en donde el esfuerzo requerido es el máximo y el proveedor no puede liberarse salvo que acredite la ruptura del vínculo causal, lo que determina la inexistencia del nexo o continuidad causal y, por tanto, la inexistencia de responsabilidad.
32. Es necesario precisar que en lo referente a las causas no imputables señaladas en el punto precedente, la doctrina establece que estas deben ser entendidas como un "evento extraño a la esfera de control del obligado" y no como una "causa no atribuible a la culpa del deudor", por cuanto existen impedimentos que por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida se consideran imputables al obligado¹³.
33. En relación con el tipo de responsabilidad que deriva del incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, y en particular las obligaciones de resultado —como trasladar a los pasajeros a sus destinos—, se verifica una responsabilidad objetiva de la cual el proveedor solo podrá liberarse si acredita un supuesto de causa no imputable tal como caso fortuito, fuerza mayor o hecho determinante de tercero.

III.2.2. Análisis del caso concreto

a. Criterios para evaluar la acreditación del defecto

34. Mediante Resolución 333-2017/ILN-CPC del 12 de abril de 2017, la Comisión imputó a Avianca la falta de idoneidad en la prestación del servicio de transporte aéreo, pues habría incurrido en posible infracción al deber de idoneidad por el incumplimiento de itinerario en diversos vuelos operados durante el año 2015.
35. Sobre el particular, es importante citar lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (en adelante, la Sala) respecto de la acreditación de la falta de idoneidad en la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros por cancelación, demora y reprogramación de vuelos. Mediante Resolución 1151-2016/SPCINDECOPI del 4 de abril de 2016, la Sala estableció que, en aplicación de los

¹² ELEIZALDE PEÑA, Javier. "Estudios de Derecho Aeronáutico y Espacial", Sevilla, Marcial Pons, 2008.

¹³ VISINTINI, Giovanna. "Responsabilidad Contractual y Extracontractual". Estudios sobre el Incumplimiento de Obligaciones y los Hechos Ilícitos en el Derecho y la Jurisdicción Civil. Am. Editores, Mayo 2002.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO NO VALE
0268

LO TESTADO NO VALE
0267



Principios de Licitud, Verdad Material e Impulso de Oficio, la acreditación del incumplimiento de itinerarios de vuelos requiere que la autoridad administrativa efectúe una consulta a la DGAC a fin de conocer los sustentos técnicos que motivaron el incumplimiento de los itinerarios de los vuelos imputados:

(...)

40. Así, en los casos de incumplimiento de itinerario de vuelos, es necesario que la autoridad administrativa recabe elementos probatorios suficientes que puedan dar indicios razonables respecto de que los mismos hayan sido imputables al proveedor, evaluando los aspectos técnicos que sustentaron el motivo de tal incumplimiento, tales como el mantenimiento de la aeronave o motivos operacionales, entre otros. Lo anterior, sobre todo teniendo en cuenta que en estos supuestos puede estar en juego la propia seguridad y salud de los pasajeros, como justificación para incurrir en un caso de cancelación o retraso.

(...)

46. Así, por ejemplo, sin perjuicio de reafirmar la competencia del Indecopi en materia de servicios de transporte aéreo, la Comisión pudo efectuar, entre otras actuaciones probatorias, una consulta a la DGAC, a fin de conocer los sustentos técnicos de los motivos que originaron el incumplimiento de los itinerarios de los vuelos en cuestión. De este modo, pudo requerir al referido organismo que precisara el procedimiento y/o protocolo seguido por este para determinar la existencia de eventos imprevisibles y fortuitos con relación a los vuelos imputados; solicitando además la explicación técnica y documentación sustentatoria de su decisión.

47. Igualmente, en los casos de los vuelos imputados cuyo incumplimiento de itinerario se habría originado en un primer momento por mal tiempo, la Comisión pudo requerir a la autoridad competente un reporte a través del cual se pudiera verificar la circunstancia alegada por ejemplo, un reporte Metar. Ello, en virtud del criterio de colaboración que rige entre las entidades. (...)"

- 36. En cumplimiento del criterio establecido por la Sala, el 17 de agosto de 2017, la Secretaría Técnica remitió el Oficio 99-2017/ILN-CPC-INDECOPI a la DGAC a fin de que brinde determinada información sobre los vuelos bajo estudio.
- 37. Cabe mencionar que por escrito de fecha 27 de setiembre de 2017, la DGAC dio respuesta a la consulta realizada por la Secretaría Técnica señalando que la información solicitada debe ser requerida directamente a la aerolínea y que, en la actividad aeronáutica civil, el principio fundamental es la seguridad operacional, siendo el bien jurídico protegido, la vida de los pasajeros y la tripulación.
- 38. En este punto, esta Comisión considera importante establecer su posición respecto al criterio establecido por la Sala. En aplicación de los principios de licitud, verdad material e impulso de oficio, la Sala estableció que para la acreditación del incumplimiento de itinerarios de vuelos no resulta suficiente la verificación de la incidencia, sino que la Comisión debería contar con la opinión de la DGAC u otras entidades que brinden un sustento técnico sobre los motivos de la cancelación, demora o reprogramación del vuelo.
- 39. En cuanto a la aplicación del principio de licitud¹⁴ en el hecho imputado, se debe tener en cuenta que el deber tutelado en la imputación formulada es el deber de idoneidad. De acuerdo con lo señalado en el apartado presente, un servicio de transporte idóneo es aquel que se brinda —esencialmente— en la fecha, hora y ruta programada; por tanto, la aplicación del principio de licitud exige presumir que la aerolínea brindó el servicio de forma idónea, esto es, que transportó a sus pasajeros en los términos ofrecidos (fecha, hora y ruta programada) y no incurrió en incumplimiento del itinerario por cancelación, reprogramación o demora.

¹⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 246.- 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

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

0269 LO TESTADO NO VALE 0.205

0268 COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INDECOPI LIMA NORTE

40. Al respecto, la doctrina¹⁵ señala que la presunción de inocencia, corrección o de licitud implica que las autoridades presuman que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia de lo contrario. De acuerdo con ello, la Comisión deberá presumir que Avianca cumplió con brindar un servicio idóneo a sus pasajeros hasta que cuente con medios probatorios que acrediten lo contrario, esto es, que no brindó el transporte de acuerdo con las garantías del servicio.
41. Además, el Código establece que el proveedor podrá eximirse de su responsabilidad administrativa por la infracción cuando acredite que el hecho fue resultado de caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o imprudencia de los propios consumidores. Es de notar que el Código establece expresamente que la acreditación de tales circunstancias es carga probatoria del proveedor y no de la autoridad administrativa.
42. En cuanto al principio de verdad material¹⁶, la doctrina¹⁷ considera que la autoridad instructora debe investigar la existencia real de hecho que es la hipótesis de las normas que debe ejecutar y resolver conforme a ellas, para aplicar la respectiva consecuencia prevista en la norma.
43. En el caso concreto, la actividad probatoria debe estar orientada en verificar que: (i) la aerolínea es titular de las operaciones imputadas, y, (ii) las operaciones imputadas fueron canceladas, reprogramadas o demoradas, pues en virtud de ello se determinará si corresponde o no imponer una sanción a la administrada. Cabe recordar que, el Código establece que es carga probatoria de la aerolínea acreditar las circunstancias que la eximan de su responsabilidad por el defecto verificado, pues forma parte del ejercicio de su derecho de defensa.
44. En tal medida, considerar que la actividad probatoria debería estar orientada a acreditar que el incumplimiento de la aerolínea ha sido ocasionado por alguna de las circunstancias eximentes previstas por el Código, implicaría actuar la carga probatoria correspondiente al proveedor. Por tanto, esta Comisión considera que resulta razonable requerir la colaboración de otras entidades cuando no sea factible obtener la información de las partes del procedimiento, es decir, cuando la documentación o información no pueda ser aportada por la aerolínea, mas no en aquellos casos en donde esta sí cuente con dicha información, como el que nos ocupa en el presente procedimiento.
45. Finalmente, en cuanto al principio de impulso de oficio¹⁸ cabe indicar que comprende la obligación de la autoridad para dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de cuestiones necesarias. La doctrina¹⁹ ha

¹⁵ MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Décima Edición – 2014. Página 784.

¹⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)
1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.
En el caso de procedimientos bilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

¹⁷ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Ob. Cit., p. 88.

¹⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)
1.3. Principio de impulso de oficio. - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

0270
LO TESTADO
NO VÁLIDO

LO TESTADO
NO VÁLIDO

0269
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE

señalado que este principio involucra que la autoridad administrativa cumpla con las siguientes acciones concretas:

- Iniciar el procedimiento
- Impulsar el avance del procedimiento, requiriendo cuantos documentos, informes u otros documentos sean necesarios.
- Remover los obstáculos de trámite.
- Instruir y ordenar la prueba
- Subsanan cualquier error u omisión que advierta en el procedimiento.

46. Cabe advertir que la aplicación del citado principio no requiere contar necesariamente con una determinada información sino la ejecución de acciones orientadas a obtenerla. Por ello, el hecho de que la autoridad administrativa no logre obtener la documentación requerida no implica la absolución de los cargos imputados, más aún si cuenta con evidencia que acredita el defecto constitutivo de infracción al Código, que en el presente caso es el incumplimiento del servicio de transporte aéreo.
47. En virtud a lo expuesto anteriormente, a juicio de esta Comisión, la acreditación de la infracción al deber de idoneidad por incumplimiento del servicio de transporte aéreo, en la modalidad de demora y cancelación, se sustenta en la verificación de: (i) la titularidad de la operación, y, (ii) el acaecimiento del incidente imputado; y, no requiere contar con una opinión técnica que desvirtúe la posibilidad de que el hecho haya sido a consecuencia de una circunstancia que lo exima de su responsabilidad (fuerza mayor, caso fortuito, hecho de tercero o del propio consumidor), pues dicho aspecto corresponde al ejercicio de la defensa de la aerolínea.
48. Por otro lado, y sin perjuicio de lo antes indicado, es oportuno remarcar el valor probatorio de las actas de inspección elaboradas por la OLI-Aeropuerto en la acreditación del incidente. Cabe señalar que en dichas actas no solo se registra información constatada durante la diligencia de inspección, sino también información brindada por el propio personal de la aerolínea supervisada. Para mayor detalle, se indican los rubros del acta de inspección:

Nº	Denominación	Detalle	Naturaleza
-	Información General	Fecha de inspección, Hora de inicio de la diligencia, Razón social, nombre de la empresa y RUC	Información constatada
I	Datos del vuelo	Incidencia (demorado, reprogramado, cancelado u otro), Número de vuelo, ruta, fecha programada, hora programada, matrícula de la aeronave.	Información constatada
II	Verificación de la salida/arribo del vuelo	"Se verificó que el(los) vuelo(s) despegó/aterizó en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez". Número de vuelo, fecha de salida/llegada, hora salida/ llegada.	Información constatada
III	Ante tales hechos, se requirió al representante de la empresa informe lo siguiente	"3.1 Los motivos que generaron la demora, reprogramación o cancelación." "3.2. Observaciones"	Información de aerolínea
IV	Requerimiento	(En dicho rubro se requiere a la aerolínea que acredite la información brindada en el punto 3.1.)	Mandato
V	Observaciones	(En este rubro el personal de la OLI-Aeropuerto puede detallar información adicional del incidente reportado)	Información constatada

49. Del cuadro mostrado se aprecia que en el punto I del acta se registra la información constatada sobre el incidente, dicho aspecto permite determinar si la administrada cumplió con brindar un servicio de transporte aéreo idóneo, esto es, si cumplió con transportar a los pasajeros a su destino en la fecha y hora ofrecida. En el punto III se puede registrar la información aportada por la aerolínea sobre el incidente reportado, y, en el punto IV se formula un requerimiento a la aerolínea para que sustente la información brindada durante la inspección.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO
NO VALE

LO TESTADO
NO VALE

0270
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE

50. Como es de notar, la información mostrada resulta suficiente para determinar si se brindó un servicio conforme a lo ofrecido, siendo que, en el caso de que ello no haya ocurrido así, el proveedor tiene la oportunidad de señalar y sustentar cuáles fueron las causas que determinaron la demora, reprogramación o cancelación de los vuelos. En consecuencia, el acta recoge no solamente la versión de los hechos según la autoridad, sino también las consideraciones que pudiera tener el proveedor del servicio sobre el particular, lo que brinda mayor certeza sobre el hecho que se pretende acreditar.
51. A mayor abundamiento, de modo referencial, debe considerarse que la actual conformación de la Sala realizó un cambio de criterio mediante Resolución 3056-2017/SPC-INDECOPI del 23 de octubre de 2017, estableciendo que es la aerolínea quien tiene la carga de acreditar que el incumplimiento ocurrió por causas no imputables a su empresa:

"Es pertinente indicar que, en otras resoluciones, la anterior conformación de la Sala adoptó en mayoría una posición distinta a la sustentada anteriormente, considerando que la autoridad era quien debía recabar elementos probatorios suficientes que pudieran dar indicios razonables respecto de que el incumplimiento de los itinerarios de los vuelos hayan sido imputables al proveedor, evaluando los aspectos técnicos que sustentaron el motivo de tal incumplimiento, por lo cual debía requerir, entre otros, información a la DGAC. En el presente caso, la Sala - con actual conformación-, y de acuerdo a lo expuesto en la presente resolución, estima pertinente proceder a un cambio de criterio, estableciéndose que es la aerolínea quien tiene la carga de acreditar que dicho incumplimiento ocurrió por causas no imputables a su empresa, ello, sobre todo considerando que está en la posibilidad de presentar, entre otros, diversos documentos que desarrollan las Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP)".

(Sic)

52. Así, habiéndose determinado los criterios para evaluar la responsabilidad administrativa de Avianca, se procederá a evaluar los vuelos en discusión.

b. Responsabilidad de Avianca

b.1. Naturaleza del servicio, medidas de protección y actuación probatoria

53. Avianca señaló que la cancelación de los vuelos tuvo por finalidad garantizar al máximo la seguridad de los pasajeros y de la tripulación, debiendo además valorarse las acciones que adoptó al respecto, máxime si las aeronaves se encuentran en perfectas condiciones y pasan por mantenimientos periódicos.

54. La administrada sostuvo que las medidas de protección o garantías legales son obligaciones de las aerolíneas ante la ocurrencia de un evento específico descrito en la norma o supuesto de hecho, como la cancelación o retraso de un vuelo por fallas o desperfectos, cuyo cumplimiento limitan toda responsabilidad de la aerolínea frente al evento ocurrido, por lo que, el rol del Indecopi sería regular el efectivo cumplimiento de las referidas garantías por parte de los operadores.

55. Asimismo, la administrada solicita que se considere lo establecido por la Ley de Aeronáutica Civil y la Decisión Andina 619, en el extremo que reconocen a la adopción de medidas de protección hacia los pasajeros como factor para evaluar la responsabilidad del transportista.

56. Sobre lo alegado por Avianca en tales extremos, resulta importante señalar que en el procedimiento seguido contra Lan Perú S.A. bajo el Expediente 182-2013/ILN-CPC, la Sala determinó que el cumplimiento de las garantías legales referidas por la aerolínea no la eximen de responsabilidad administrativa por el defecto advertido en la prestación del servicio en tanto constituyen medidas posteriores al incumplimiento del servicio. Así, la Sala señaló lo siguiente:

"51. Estas obligaciones han sido establecidas por el legislador con la finalidad de aminorar los efectos y consecuencias generadas por el incumplimiento contractual del proveedor y de este modo no generar un mayor daño en el consumidor. Sin embargo, la imposición de dichas obligaciones

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

Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú. Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO
NO VALE

LO TESTADO
NO VALE

posteriores, no enerva la responsabilidad inicial del proveedor de transportar al consumidor de conformidad con lo ofrecido y acordado, siendo que el incumplimiento de dicha obligación inicial por responsabilidad del proveedor acredita objetivamente la falta de idoneidad en el servicio.

52. El servicio de transporte aéreo está conformado por dos etapas: (i) la primera correspondiente a la ejecución inicial del servicio de transporte, la cual contiene sus propias reglas y condiciones; y, (ii) la segunda generada como consecuencia del incumplimiento de la prestación inicial del servicio, la cual también contiene sus propios estándares. La garantía legal alegada por Lan está conformada por una serie de obligaciones que inciden únicamente en la segunda etapa, imponiendo determinadas condiciones y características para el otorgamiento de las medidas posteriores, mas no tiene incidencia en el conjunto de obligaciones aplicables para la primera etapa.

53. Cabe resaltar que la garantía legal en este supuesto está conformada por aquellas condiciones impuestas por el legislador que necesariamente debe tener un producto o servicio ofertado en el mercado. En el presente caso, el legislador impuso una serie de condiciones para la etapa posterior al incumplimiento de la prestación del servicio de transporte aéreo, sin embargo, dichas estipulaciones alegadas por el proveedor no tienen ninguna incidencia en la determinación de la responsabilidad correspondiente a la etapa inicial, esto es, a la ejecución propia del referido servicio. Por tanto, a fin de evaluar si Lan cumplió con su obligación inicial deberá evaluarse las condiciones ofrecidas al consumidor referidas a la fecha y hora de partida y llegada del vuelo contratado, siendo que las obligaciones establecidas en la etapa posterior no forman parte de la garantía legal que rige la primera etapa.

(...)

55. En ese sentido, las garantías alegadas por Lan únicamente se aplicarían en un segundo momento cuando se haya producido una afectación a las expectativas de los consumidores por la cancelación de vuelos, y estarían dirigidas a atenuar o aminorar los efectos perjudiciales que derivasen de dicha cancelación. Por ello, contrariamente a lo señalado por Lan apoyado en un informe legal del Estudio Bullard, Falla & Ezcurra, aun cuando Lan haya cumplido con hacer efectiva dichas garantías, ello no eximiría su responsabilidad, por lo que resulta irrelevante establecer en la etapa inicial el grado de prelación entre el sistema de garantías (legal, explícita e implícita), dado que la garantía legal alegada se activa en la segunda etapa ya mencionada²⁰.

- 57. En tal sentido, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad. Por tal motivo, el proveedor únicamente se liberará de responsabilidad si logra acreditar que tal defecto no le es imputable; esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el mismo al alcance del consumidor.
- 58. Asimismo, esta Comisión reconoce que, de acuerdo a la regulación aeronáutica, la aerolínea tiene el deber de resguardar la seguridad de la operación, no obstante, ello no obsta el cumplimiento de su obligación de prestar un servicio idóneo a los pasajeros. Así, resulta pertinente indicar que no se pretende obligar a los proveedores que omitan su obligación sectorial y operen vuelos inseguros, sino que la aerolínea asuma su responsabilidad administrativa frente al consumidor.
- 59. Respecto a las acciones desplegadas por Avianca, resulta pertinente indicar que la Sala ha manifestado que las medidas adoptadas por los proveedores del servicio de transporte aéreo de pasajeros constituyen obligaciones establecidas por el legislador con la finalidad de aminorar los efectos y consecuencias generadas por el incumplimiento contractual de la aerolínea y de este modo no generar un mayor daño en el consumidor, empero, ello no incide en la responsabilidad administrativa de transportar al pasajero de conformidad con lo ofrecido y acordado²¹:

"El servicio de transporte aéreo está conformado por dos etapas: (i) la primera correspondiente a la ejecución inicial del servicio de transporte, la cual contiene sus propias reglas y condiciones; y, (ii) la segunda generada como consecuencia del incumplimiento de la prestación inicial del servicio, la cual también contiene sus propios estándares. La garantía legal alegada por Lan está conformada por

²⁰ Ver Resolución 2224-2014/SPC-INDECOPI del 7 de julio de 2014.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

0273
LO TESTADO
NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE
0272

una serie de obligaciones que inciden únicamente en la segunda etapa, imponiendo determinadas condiciones y características para el otorgamiento de las medidas posteriores, más no tiene incidencia en el conjunto de obligaciones aplicables para la primera etapa".
(Sic)

- 60. Por tanto, las acciones realizadas por las líneas aéreas para mitigar los efectos del incumplimiento de las condiciones ofrecidas a los pasajeros no eximen su responsabilidad administrativa por infringir las normas de protección al consumidor, configurándose dichas medidas en obligaciones legales frente a servicios de transporte aéreo no idóneo. Sin perjuicio de lo señalado, de ser el caso, tales medidas podrán ser consideradas al momento de graduar la sanción.
- 61. En otro punto, Avianca manifestó que el Indecopi debe reiterar su requerimiento a la DGAC, en atención a los principios de impulso de oficio y verdad material, a fin de que dicha entidad remita el Informe de Dificultades de Servicio.
- 62. Sobre el particular, de conformidad con el marco previo, debe considerarse que los principios de impulso de oficio y verdad material no implican, de ningún modo, que la administración asuma y, en consecuencia, reemplace la carga probatoria que le corresponde a los proveedores denunciados, por lo que debe desestimarse la solicitud de Avianca referida al requerimiento a la DGAC, máxime si se advierte que la Secretaría Técnica ha cumplido con solicitar de forma previa dicha información.

b.2. Respecto al vuelo 830, ruta Lima-Cusco, del 1 de julio de 2015

- 63. El Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece en el numeral 4 del artículo 427 que el Juez declarará improcedente la demanda cuando el demandante carezca de legitimidad para obrar²².
- 64. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial; pues sólo cuando estos figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. En ese sentido, los órganos resolutivos deberán resolver el fondo de la cuestión controvertida sólo si se verifica que existe identidad entre los sujetos que intervienen en los hechos denunciados del proceso. Así, la legitimidad para obrar como presupuesto procesal constituye un elemento necesario para que la autoridad administrativa dicte un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia.
- 65. En atención a lo señalado, se puede concluir que en todo procedimiento administrativo en el cual dos o más administrados recurren ante la Administración para resolver su controversia será indispensable que, así como la parte denunciante debe contar con legitimidad para obrar activa, también la parte denunciada debe contar con legitimidad para obrar pasiva²³. En esa línea, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva cuando no sea la persona que, conforme a la ley, deba discutir las pretensiones del denunciante, aunque tenga interés sustancial para defenderse y oponerse a la demanda²⁴.
- 66. El artículo 246 del TUO de la LPAG²⁵ regula el principio de causalidad en los procedimientos administrativos sancionadores, el cual establece que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

²² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 427.- El juez declarará improcedente la demanda cuando:
 (...)

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar.

²³ Resolución 0478-2010/SC2-INDECOPI del 10 de marzo de 2010 en los seguidos por el señor Carlos Serapio Alvarado Reyes en contra de Scotiabank del Perú y otro.

²⁴ DEVIS ECHANDÍA, Hernando. *Teoría General del Proceso*. Buenos Aires: Universidad, 2004, p. 264.

²⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Handwritten mark resembling a stylized '1' or '7'.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO NO VALE

0274

0270

0273

- 67. Conforme a lo señalado, la autoridad administrativa tiene la obligación de asegurarse que la sanción administrativa a imponer, en el caso de constatarse una infracción, recaiga en la persona natural o jurídica presuntamente responsable. De esta forma, solamente cuando el órgano resolutorio hubiera cumplido con identificar certeramente al proveedor que cometió la presunta conducta infractora, podrá, luego, determinar los alcances de su responsabilidad administrativa y, de ser el caso, imponer una sanción.
- 68. En el presente caso, se imputó contra Avianca la cancelación del vuelo 830, ruta Lima-Cusco, del 1 de julio de 2015; no obstante, de la revisión del Acta 237-2015/AZN, se advierte que la ruta del vuelo imputado fue Cusco-Lima, por lo que se concluye que la administrada no cuenta con legitimidad para obrar pasiva.
- 69. En ese sentido, corresponde archivar este extremo del procedimiento administrativo sancionador seguido contra Avianca, por falta de legitimidad para obrar pasiva.

b.3. Incidencias por mantenimiento de aeronave

- 70. De acuerdo con las actas de inspección recabadas para los vuelos señalados a continuación se verifican los incidentes reportados contra Avianca en este extremo. En las referidas diligencias, el personal de la aerolínea indicó que tales incidentes se debieron al mantenimiento de la aeronave.

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Motivo	Acta
1	837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	Mantenimiento	216-2015/AZN
2	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	Mantenimiento	232-2015/AZN
3	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	Mantenimiento	232-2015/AZN
4	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	10:50	Cancelado	Mantenimiento	241-2015/AZN
5	148	Lima - Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	Mantenimiento	251-2015/AZN
6	146	Lima - Medellín	31/07/2015	14:55	Cancelado	Mantenimiento	280-2015/AZN
7	146	Lima - Medellín	01/08/2015	10:22	Cancelado	Mantenimiento	282-2015/AZN

- 71. Conforme al marco previo, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad. Por tal motivo, el proveedor únicamente se liberará de responsabilidad si logra acreditar que tal defecto no le es imputable; esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el mismo al alcance del consumidor.
- 72. Aunado a ello, es oportuno señalar que la Sala ha establecido que las fallas o averías en los componentes o piezas de una aeronave no constituyen, en principio, un evento ajeno o extraño a la actuación de una aerolínea pues es un aspecto bajo su esfera de control al punto que una condición regular para operar en este mercado es establecer un programa de revisión y mantenimiento para prevenir y dar solución a tales averías. Por lo tanto, si luego de verificado el incumplimiento de la prestación debida, una aerolínea alega desperfectos en sus aeronaves como eximente de responsabilidad debe acreditar que tal avería o falla resultaba imprevisible y fuera de su esfera de control, esto es, que la probabilidad de que no ocurra no podía ser controlada de forma alguna²⁶.
- 73. En el caso concreto, si bien Avianca señaló que la cancelación de los vuelos en cuestión se debió a mantenimiento, restricción operacional y falta de equipo, lo cierto es que la documentación aportada por

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

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

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

Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú. Telf: 224 7800 / Fax: 224 03
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO NO VALE

0274

la administrada (print de bitácoras de vuelos y comunicaciones a la autoridad aeronáutica) únicamente acredita el reporte efectuado ante la DGAC por dichas cancelaciones; empero no se precisan las causas de los incidentes que las generaron, razón por la cual no resulta posible determinar su imprevisibilidad.

- 74. Al respecto, debe considerarse que, en virtud de los principios de Impulso de Oficio y Verdad Material, la Secretaría Técnica requirió a Avianca que presente la documentación necesaria para probar las causas del defecto: (i) en el acta de inspección; y, (ii) en la resolución que dio inicio al procedimiento, pese a lo cual no ha cumplido con demostrar que aquel no le es imputable. Adicionalmente, se remitió una comunicación a la DGAC para contar con la información técnica del referido vuelo, sin embargo, dicha información no fue otorgada.
- 75. En consecuencia, se ha verificado la responsabilidad de Avianca por la cancelación de los vuelos descritos *supra*.

b.4. Incidencias por motivos operacionales

- 76. Conforme a las actas de inspección recabadas para los vuelos señalados a continuación se verifican los incidentes reportados contra Avianca en este extremo. En las referidas diligencias, el personal de la aerolínea señaló que tales incidentes se debieron a motivos operacionales.

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Motivo	Acta
1	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	Motivos operacionales	212-2015/AZN
2	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	Motivos operacionales	217-2015/AZN
3	831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	Motivos operacionales	223-2015/AZN
4	830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	Motivos operacionales	232-2015/AZN
5	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	18:10	Cancelado	Motivos operacionales	294-2015/AZN
6	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	20:25	Cancelado	Motivos operacionales	295-2015/AZN

- 77. Las citadas actas acreditan que Avianca incurrió en incumplimiento del servicio de transporte aéreo por la cancelación de los referidos vuelos. Cabe señalar que un servicio de transporte idóneo requiere que el servicio sea ejecutado al destino ofrecido en la fecha y hora contratada; por tanto, las cancelaciones cometidas constituyen infracciones al artículo 19 del Código.
- 78. En relación a la causa de la cancelación de los vuelos (i) AV 962, ruta Lima - Miami, del 11 de junio de 2015; (ii) 814, ruta Arequipa - Lima, del 15 de junio de 2015; (iii) 831, ruta Lima - Cusco, del 18 de junio de 2015; (iv) 830, ruta Cusco - Lima, del 18 de junio de 2015, Avianca señaló que, en cada uno de los casos, esto se debió a un mantenimiento de la aeronave; sin embargo, además de no brindar mayor detalle de los hechos alegados, no ha presentado documentación que sustente que la incidencia constituye en sí misma una de tipo imprevisible o que se presentó a pesar de haber cumplido con el programa de mantenimiento de la aeronave.
- 79. Con relación a la cancelación del vuelo AV 830, ruta Cusco - Lima, del 9 de agosto de 2015, Avianca señaló que este debió ser cancelado por mal el tiempo en el aeropuerto de Cusco.
- 80. Sobre el particular, de la revisión del reporte METAR obtenido del portal web Ogimet²⁷, se aprecia que el 9 de agosto de 2015, a las 18:00 horas, el aeropuerto de Cusco presentó las siguientes condiciones meteorológicas:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO OBSERVADO NO VALE
0276
LO OBSERVADO NO VALE
0272



METAR/SPECI de SPZO, Cuzco (Peru).

SA 10/08/2015 02:00-> METAR SPZO 100200Z 0000KT 9999 NSC 09/M10 Q1029 RMK PP000=
 SA 10/08/2015 01:00-> METAR SPZO 100100Z 0000KT 9999 NSC 11/M10 Q1028 RMK PP000=
 SA 10/08/2015 00:00-> METAR SPZO 100000Z 3000KT 260V330 9999 NSC 14/M11 Q1026 RMK PP000=
 SA 09/08/2015 23:00-> METAR SPZO 092300Z 29012KT 240V330 9999 NSC 16/M11 Q1025 NOSIG RMK PP000=
 SA 09/08/2015 22:00-> METAR SPZO 092200Z 28012KT 240V340 9999 NSC 19/M10 Q1025 NOSIG RMK PP000=
 SA 09/08/2015 21:00-> METAR SPZO 092100Z 30015G25KT 270V340 9999 NSC 20/M10 Q1025 NOSIG RMK PP000=

- 81. De la evaluación del referido documento, se advierte que no existen indicios de mal tiempo que haya impedido o afectado, por ejemplo, la visibilidad. En efecto, "9999" implica que la visibilidad horizontal es ilimitada; es decir, completamente visual, por lo que se concluye que la administrada no ha logrado acreditar su falta de responsabilidad por la cancelación del vuelo en discusión.
- 82. Respecto a la cancelación del vuelo AV 814, ruta Arequipa – Lima, del 9 de agosto de 2015, Avianca señaló que éste debió ser cancelado por mal tiempo en el aeropuerto de Arequipa.
- 83. Sobre el particular, de la revisión del reporte METAR obtenido del portal *web* Ogimet, se aprecia que el 9 de agosto de 2015, a las 20:00 horas, el aeropuerto de Arequipa presentó las siguientes condiciones meteorológicas:

METAR/SPECI de SPQU, Arequipa (Peru).

SA 10/08/2015 04:00-> METAR SPQU 100400Z 05003KT CAVOK 06/M10 Q1025 RMK PP000=
 SA 10/08/2015 03:00-> METAR SPQU 100300Z VRB03KT CAVOK 07/M05 Q1024 RMK PP000=
 SA 10/08/2015 02:00-> METAR SPQU 100200Z 07005KT 030V100 CAVOK 07/M03 Q1024 RMK PP000=
 SA 10/08/2015 01:00-> METAR SPQU 100100Z 08006KT CAVOK 08/01 Q1024 RMK PP000=
 SA 10/08/2015 00:00-> METAR SPQU 100000Z VRB03KT CAVOK 08/02 Q1024 RMK PP000=
 SA 09/08/2015 23:00-> METAR SPQU 092300Z 28010KT CAVOK 09/02 Q1024 NOSIG RMK PP000=

- 84. De la revisión del mencionado documento, se verifica que no existen indicios de mal tiempo que haya impedido o afectado, por ejemplo, la visibilidad. En efecto, "CAVOK" (*Ceiling And Visibility Ok*) implica que el techo de nubes y la visibilidad son buenas, razón por la cual se infiere que Avianca no ha logrado acreditar su falta de responsabilidad por la cancelación del vuelo en cuestión.
 - 85. Cabe reiterar que, en virtud del principio de Impulso de Oficio y Verdad Material, la Secretaría Técnica requirió a Avianca la documentación necesaria para acreditar sus descargos hasta en dos (2) oportunidades: (i) en el acta de inspección; y, (ii) en la resolución que dio inicio al procedimiento. Adicionalmente, se remitió una comunicación a la DGAC para contar con la información técnica de los referidos vuelos, sin embargo, no ha brindado respuesta alguna.
 - 86. Por consiguiente, se ha verificado la responsabilidad de Avianca por la cancelación de los vuelos descritos *supra*.
- b.5. Incidencias por disponibilidad de aeronave**
- 87. De acuerdo con las actas de inspección recabadas para los vuelos señalados a continuación se verifica los incidentes reportados contra Avianca en este extremo. En las referidas diligencias, el personal de la aerolínea indicó que tales incidentes se debieron a disponibilidad de aeronave, espera de aeronave o arrastre de vuelo.

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Motivo	Acta
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	-	Cancelado	Problemas de equipo de avión	204-2015/AZN



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

0277
LO QUE ESTADO NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE
0276

2	148	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	Falta de equipo	211-2015/AZN
3	837	Lima - Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	Demora en la llegada de avión	272-2015/AZN
4	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	13:50	Demorado	Espera de aeronave	286-2015/AZN
5	831	Lima - Cusco	09/08/2015	13:20	Cancelado	Falta de aeronave	293-2015/AZN

88. Las citadas actas acreditan que Avianca incurrió en incumplimiento del servicio de transporte aéreo por los incidentes de los referidos vuelos.
89. Ahora bien, resulta importante dejar establecido que los pasajeros de la administrada no contrataron con la aerolínea para que coloque a su disposición una determinada aeronave²⁸, sino para ser transportados por vía aérea a su destino. De modo que el cumplimiento del servicio no se encontraba estrictamente condicionado a la disponibilidad de una aeronave en particular sino a que la aerolínea los transporte hasta su destino convenido, por los medios que considere necesario para cumplir con tal propósito.
90. De otro lado, si bien la administrada presentó copia de las comunicaciones dirigidas a la DGAC y de las bitácoras de vuelo, debe considerarse que dicha documentación no señala expresamente las causas de los incidentes, motivo por el cual no resulta posible determinar que su imprevisibilidad. En efecto, la sola descripción de la discrepancia no constituye prueba suficiente para liberar de responsabilidad a la aerolínea, máxime si, conforme al marco previo, la Sala ha reconocido que las fallas técnicas no constituyen *per se* circunstancias eximentes.
91. Resulta importante mencionar que, en virtud del principio de Impulso de Oficio y Verdad Material, la Secretaría Técnica requirió a Avianca la documentación necesaria para acreditar sus descargos hasta en dos (2) oportunidades: (i) en el acta de inspección; y, (ii) en la resolución que dio inicio al procedimiento. Adicionalmente, se remitió una comunicación a la DGAC para contar con la información técnica del referido vuelo, sin embargo, esta no fue proporcionada.
92. Por lo tanto, se ha verificado la responsabilidad de Avianca por la cancelación de los vuelos descritos *supra*.

b.6. Incidencias por otros motivos

93. De acuerdo con las actas de inspección recabadas para los vuelos señalados a continuación se verifica los incidentes reportados contra Avianca en este extremo.

N°	Vuelo N°	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia reportada	Acta N°	Motivo (acta)
1	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	11:10	Demorado	268-2015/AZN	-
2	831	Lima - Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	270-2015/AZN	Sunset
3	830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	270-2015/AZN	Sunset

94. Sobre el particular, como se señaló en el apartado III.1, luego de acreditado el defecto, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que Avianca únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a éste.
95. En las referidas diligencias y sus descargos, Avianca señaló que la cancelación del vuelo 831, ruta Lima-Cusco, del 25 de julio de 2015 se debió a OPN tarde del AV808 y cierre del aeropuerto, mientras que el



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTIGO NO VALE 0278 0214

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INDECOPI LIMA NORTE 0277

vuelo 830, ruta Cusco-Lima, del 25 de julio de 2015 habría sido cancelado por restricciones del aeropuerto de origen.

- 96. De lo expuesto, se verifica que la administrada alegó "arrastre" como circunstancia eximente de responsabilidad, pues si bien la aeronave asignada a los vuelos antes señalados no habría podido arribar a los aeropuertos de destino por *sunset*, lo cierto es que ello habría sido consecuencia de la demora del vuelo AV808.
- 97. En ese sentido, es carga de Avianca demostrar la circunstancia objetiva que conllevó a que la aeronave asignada no pudiera cumplir con los itinerarios de los vuelos en cuestión; no obstante, ello no ha ocurrido en el caso concreto, toda vez que la documentación aportada durante el procedimiento no acredita que la aeronave asignada sea la misma que cubría la ruta del vuelo AV808; y, aún fuese el caso, tampoco prueba que este último haya presentado una demora por causas imprevisibles y que se encuentren fuera de la esfera de dominio de la aerolínea.
- 98. De otro lado, Avianca tampoco ha demostrado que la cancelación del vuelo 132, ruta Lima-Bogotá, del 25 de julio de 2017, se haya producido por un incidente de carácter imprevisible, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad por infracción al deber de idoneidad.
- 99. Conviene reiterar que, en virtud del principio de Impulso de Oficio y Verdad Material, la Secretaría Técnica requirió a Avianca la documentación necesaria para acreditar sus descargos hasta en 2 oportunidades: (i) en el acta de inspección, y (ii) en la resolución que dio inicio al procedimiento. Adicionalmente, se remitió una comunicación a la DGAC para contar con información de los vuelos analizados en el presente apartado, sin embargo, dicha información no ha sido proporcionada.
- 100. En consecuencia, se ha verificado la responsabilidad de Avianca por la cancelación de los vuelos descritos *supra*.

III.3. Medida correctiva

- 101. El artículo 105 del Código establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²⁹.
- 102. Los artículos 114, 115 y 116 del Código³⁰ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras y complementarias que tengan

²⁹ LEY 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.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

³⁰ LEY 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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO NO VALE
NO TESTEADO NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE
0278

por finalidad revertir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

- 103. Ahora, Avianca en sus descargos, señala que ha subsanado la acción infractora, pues ha cumplido con trasladar a todos los pasajeros que adquirieron su boleto a su destino final; por lo que, no siendo posible revertir los efectos de la conducta infractora, no corresponde imponerle medidas correctivas.
- 104. Al respecto, si bien se debería eximir de medidas correctivas al proveedor que acredite haber trasladado a los pasajeros a sus destinos finales, lo cierto es que las listas de pasajeros que obran en el expediente no demuestran que la aerolínea haya cumplido con dicho traslado. Asimismo, corresponde reiterar que las medidas de protección otorgadas a los pasajeros (v.g. alojamiento, alimentación y otros) constituyen obligaciones legales independientes al servicio contratado, que, de acreditarse, únicamente tendrían incidencias en la graduación de la sanción, conforme lo ha reconocido la Sala.
- 105. Así, en el presente caso, se ha verificado que Avianca incurrió en infracción al deber de idoneidad por haber cancelado los vuelos que a continuación se detallan:

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida
1	148	Lima - Cali	09/06/2015
2	147	Lima - Cali	10/06/2015
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015
10	AV 624	Lima - San José	04/07/2015
11	148	Lima - Cali	17/07/2015
12	132	Lima - Bogotá	25/07/2015
13	831	Lima - Cusco	25/07/2015
14	830	Cusco - Lima	25/07/2015
15	837	Lima - Cusco	28/07/2015
16	146	Lima - Medellín	31/07/2015
17	146	Lima - Medellín	01/08/2015
18	800	Juliaca - Lima	03/08/2015
19	831	Lima - Cusco	09/08/2015
20	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015
21	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015

- 106. En tal sentido, corresponde ordenar a Avianca que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, cumpla con devolver el costo del pasaje a los consumidores de los descritos en el punto anterior. Precizando que dicho pago se debe realizar sin requerimiento previo y solo respecto de los consumidores que adquirieron el pasaje, registraron su embarque y no pudieron viajar debido a la demora del mencionado vuelo, es decir, los que no hicieron uso del servicio que contrataron.

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 (...)

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 (...)



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO
NO VALE

LO TESTADO
NO VALE

0279
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE

107. Asimismo, corresponde ordenar a Avianca que acredite el cumplimiento del mandato ante la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado anteriormente, bajo apercibimiento de imponerle, sin necesidad de remitir una comunicación previa, una multa coercitiva no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código³¹.

III.4. Graduación de la sanción

108. Habiéndose verificado las infracciones administrativas cometidas por Avianca corresponde determinar las sanciones aplicables.

109. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y el TUO de la LPAG, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad³², según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

110. Por otro lado, de acuerdo con los artículos 110 y 112 del Código, al momento de aplicar y graduar la sanción, este órgano resolutorio podrá atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, y otros criterios que considere adecuado adoptar, asimismo establece los criterios para determinar las atenuantes o agravantes correspondientes en cada caso³³.

³¹ **LEY 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.

³² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)
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 deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación.
a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
b) La probabilidad de detección de la infracción;
c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
d) El perjuicio económico causado;
e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

³³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 110.- Sanciones Administrativas
El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
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 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa de hasta doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por cada día de mora.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/LN-CPC-SIA

02810177
LO QUE ESTADO NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
0280
INDECOPI LIMA NORTE

111. La utilización de estos criterios sirve como parámetro de juicio para dotar de un mayor nivel de objetividad a la determinación de la gravedad de la infracción y la posterior imposición de una sanción, en garantía de los derechos del infractor. No obstante, no debe perderse de vista que la función sancionadora de la autoridad administrativa no puede alejarse del todo de su inevitable contenido y naturaleza discrecional de acuerdo a la sana crítica y criterio del juzgador en cada caso en concreto³⁴.
112. En este caso, la Comisión considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** está configurado por el perjuicio generado a los intereses de los pasajeros que contrataron el servicio de transporte aéreo y vieron frustradas sus expectativas de arribar a su destino de acuerdo al itinerario original contratado.
 - (ii) **Probabilidad de detección:** La Comisión considera que la conducta infractora verificada en el presente caso tiene una posibilidad de detección media, pues si bien el Indecopi cuenta con una Oficina Local en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez encargada de fiscalizar la prestación de servicios que brindan las líneas aéreas; resulta materialmente imposible la fiscalización del total de operaciones de las aerolíneas.

criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.
(Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo 1308)

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- 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.
 4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
 5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
 6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
- Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
 2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
 3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
 4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
 5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo 1308)

34

Sobre la discrecionalidad de la función sancionadora de la Administración, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente: "En efecto, es en el seno de la actuación de la Administración donde el principio de proporcionalidad cobra especial relevancia, debido a los márgenes de discreción con que inevitablemente actúa la Administración para atender las demandas de una sociedad en constante cambio, pero también, debido a la presencia de cláusulas generales e indeterminadas como el interés general o el bien común, que deben ser compatibilizados con otras cláusulas o principios igualmente abiertos a la interpretación, como son los derechos fundamentales o la propia dignidad de las personas (...)". Al respecto vid. Sentencia del Tribunal Constitucional del 11 de octubre de 2004, remitida al Pleno por el presidente 7182-2004-AA-PIC.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO
NO VALE
0282
NO TESTADO
NO VALE
0281COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE
0281

- (iii) **Principio de razonabilidad:** la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente a fin de generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

En el presente caso, de acuerdo a los criterios esbozados, corresponde sancionar a Avianca por infracciones al artículo 19 del Código, del siguiente modo:

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de salida	Número de pasajeros ³⁵	Sanción
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	74	1 UIT
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	33	Amonestación
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	154	2 UIT
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	148	2 UIT
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	116	2 UIT
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	139	2 UIT
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	127	2 UIT
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	130	2 UIT
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	Sin información	Amonestación
10	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	42	Amonestación
11	148	Lima - Cali	17/07/2015	52	1 UIT
12	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	70	1 UIT
13	831	Lima - Cusco	25/07/2015	70	1 UIT
14	830	Cusco - Lima	25/07/2015	115	2 UIT
15	837	Lima - Cusco	28/07/2015	2	Amonestación
16	146	Lima - Medellín	31/07/2015	66	1 UIT
17	146	Lima - Medellín	01/08/2015	41	Amonestación
18	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	151	2 UIT
19	831	Lima - Cusco	09/08/2015	6	Amonestación
20	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	104	2 UIT
21	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	45	Amonestación

- (iv) **Circunstancia atenuante:** de acuerdo a lo señalado por la Sala³⁶, el hecho que las aerolíneas hayan cumplido con otorgar las medidas de protección a los pasajeros afectados por la cancelación o demora del vuelo califica como circunstancia atenuante especial, dado que pueden subsumirse en uno de los supuestos establecidos en el Código: "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"³⁷.

³⁵ Información proporcionada por Avianca en su escrito del 19 de junio de 2017.

³⁶ Ver fundamentos 100 y 101 de la Resolución 2224-2014/SPC-INDECOPI.

³⁷ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas
(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

(...)

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

Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú. Telf: 224 7800 / Fax: 224 03

e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO NO VALE
0283
NO TESTADO NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE
0282

En el caso concreto, Avianca manifestó haber dado protección a sus pasajeros; sin embargo, el documento presentado (CD que contiene cuadros de información) no constituye medio probatorio suficiente para acreditarlas. Cabe señalar que la información recogida en las actas de inspección por sí mismas no genera certeza a esta Comisión respecto a las medidas adoptadas por los administrados pues solo constituye un registro de la información proporcionada por el representante de la aerolínea.

De otro lado, si bien Avianca manifestó que no se indica el modo de aplicación de los criterios al caso concreto, lo cierto es que esta Comisión ha sido expresa al señalar, por ejemplo, que el daño está relacionado al número de pasajeros afectados; asimismo, que la probabilidad de detección es media, pues la facultad de fiscalización y/o supervisión que realiza el Indecopi no puede abarcar a la totalidad de las operaciones aeronáuticas comerciales que efectúan los proveedores de este tipo de servicios.

Por lo tanto, no corresponde aplicar circunstancias atenuantes de responsabilidad.

- 113. Finalmente, el numeral 4 del artículo 203 del TUO de la LPAG³⁸ establece que, para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación, en ese sentido, corresponde requerir a Avianca el pago espontáneo de las multas impuestas en el presente procedimiento; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley, una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

III.5. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

- 114. Finalmente, conforme lo establecido en el artículo 119 del Código³⁹, corresponde la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a Avianca en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: sancionar a Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú por infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que canceló y demoró los vuelos que a continuación se detallan:

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de salida	Incidencia	Sanción
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	Cancelado	1 UIT
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	Cancelado	Amonestación
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	Cancelado	2 UIT
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	Cancelado	2 UIT
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	Cancelado	2 UIT
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	Cancelado	2 UIT

³⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 203.- Ejecución forzosa
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...)
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

³⁹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público gratuito.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO NO VALE 0284

LO TESTADO NO VALE 0280

0283 COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INDECOPI LIMA NORTE

7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	Cancelado	2 UIT
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	Cancelado	2 UIT
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	Cancelado	Amonestación
10	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	Cancelado	Amonestación
11	148	Lima - Cali	17/07/2015	Cancelado	1 UIT
12	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	Cancelado	1 UIT
13	831	Lima - Cusco	25/07/2015	Cancelado	1 UIT
14	830	Cusco - Lima	25/07/2015	Cancelado	2 UIT
15	837	Lima - Cusco	28/07/2015	Cancelado	Amonestación
16	146	Lima - Medellín	31/07/2015	Cancelado	1 UIT
17	146	Lima - Medellín	01/08/2015	Cancelado	Amonestación
18	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	Demorado	2 UIT
19	831	Lima - Cusco	09/08/2015	Cancelado	Amonestación
20	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	Cancelado	2 UIT
21	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	Cancelado	Amonestación

SEGUNDO: archivar el procedimiento administrativo sancionador seguido contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú por posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al vuelo 830, ruta Lima-Cusco, del 1 de julio de 2015, al haberse verificado que el hecho imputado a título de cargo no resulta atribuible a la administrada.

TERCERO: ordenar a Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, en calidad de medida correctiva, que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, cumpla con devolver el costo del pasaje a los consumidores de los vuelos sancionados. Precisando que dicho pago se debe realizar sin requerimiento previo y solo respecto de los consumidores que adquirieron el pasaje, registraron su embarque y no pudieron viajar debido a los incidentes en los mencionados vuelos, es decir, los que no hicieron uso del servicio que contrataron.

Asimismo, la administrada deberá acreditar el cumplimiento del mandato ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Lima Norte en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado anteriormente, bajo apercibimiento de imponerle, sin necesidad de remitir una comunicación previa, una multa coercitiva no menor de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: disponer la inscripción de Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede consentida⁴⁰.

QUINTO: informar a Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú⁴¹ que las multas impuestas tendrán una rebaja del 25% si la administrada consiente la resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente, conforme a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴².

⁴⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones. - El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

⁴¹ Utilizando el Código CUM que figura en la respectiva cédula de notificación podrá realizar el pago de su multa en:
- Cajas del Indecopi ubicadas en Calle De La Prosa 104, San Borja.
- Cuentas INDECOPI-MULTAS en Scotiabank de Crédito del Perú.
- Vía Internet por www.viabco.com

⁴² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308.**
Artículo 113.- La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

LO TESTADO
NO VALE


LO TESTADO
NO VALE

0284
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
INDECOPI LIMA NORTE

SEXTO: requerir a Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

SÉTIMO: informar a Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁴³. Cabe señalar, que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles⁴⁴, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida⁴⁵.

Con la intervención de los señores comisionados: Diana Angélica Tamashiro Oshiro, Ernesto Alonso Calderón Burneo y Roger Arturo Merino Acuña.


DIANA ANGÉLICA TAMASHIRO OSHIRO
Presidenta

⁴³ **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. (...). La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado (Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 septiembre 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano).

⁴⁴ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (NORMA PUBLICADA EL 20 DE MARZO DE 2017)**

Artículo 216. Recursos administrativos

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

⁴⁵ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (NORMA PUBLICADA EL 20 DE MARZO DE 2017)**

Artículo 220.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se pierde el derecho a impugnarlos quedando firme el acto.

RESOLUCIÓN DE
SEGUNDA
INSTANCIA



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000359

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

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO (AVIANCA) S.A. SUCURSAL PERÚ
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

SUMILLA: *Se declara la nulidad de la resolución venida en grado, que halló responsable a Aerovías del Continente Americano (Avianca) S.A. Sucursal Perú por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se dispone el archivo del presente procedimiento respecto de los 21 vuelos materia de apelación. Ello, en la medida que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa había prescrito a la fecha de emisión de la resolución recurrida.*

En ese sentido, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Lima, 17 de diciembre de 2018

ANTECEDENTES

1. Mediante Informe 085-2017/ILN-CPC del 10 de abril de 2017, se puso en conocimiento de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) los resultados de la investigación 4-2015/ILN-CPC iniciada contra Aerovías del Continente Americano (Avianca) S.A. Sucursal Perú¹ (en adelante, Avianca) para verificar si el servicio de transporte aéreo que ofrecía se encontraba de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. En virtud de lo señalado en el citado informe, mediante Resolución 333-2017/ILN-CPC del 12 de abril de 2017, la Comisión inició un procedimiento sancionador contra Avianca, por posibles infracciones del artículo 19° del Código, debido a que habría demorado y cancelado el servicio de transporte aéreo de los vuelos detallados en el siguiente cuadro:

¹ RUC: 20100129290. Domicilio fiscal: Av. Victor Andrés Belaunde Nro. 147 Int. 1403 Urb. El Rosario (Unidad T2), distrito de San Isidro – Lima.

M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000360
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

N°	N° de Vuelo	Ruta	Fecha de salida	Hora	Incidencia reportada	Motiva según Acta
1	148	Lima - Cali	09/06/2015	No se indicó	Cancelado	Problemas de equipo de avión
2	147	Lima - Cali	10/06/2015	10:25	Cancelado	Falta de equipo
3	AV 962	Lima - Miami	11/06/2015	10:04	Cancelado	Motivos operacionales
4	837	Lima - Cusco	15/06/2015	14:35	Cancelado	Mantenimiento
5	814	Arequipa - Lima	15/06/2015	19:35	Cancelado	Motivos operacionales
6	831	Lima - Cusco	18/06/2015	14:50	Cancelado	Motivos operacionales
7	830	Cusco - Lima	18/06/2015	18:10	Cancelado	Motivos operacionales
8	828	Lima - Chiclayo	24/06/2015	21:10	Cancelado	Mantenimiento
9	829	Chiclayo - Lima	24/06/2015	00:35	Cancelado	Mantenimiento
10	830 ²	Lima - Cusco	01/07/2015	18:10	Cancelado	Aeronave demorada de Arequipa
11	AV 624	Lima - San José	04/07/2015	10:50	Cancelado	Mantenimiento
12	148	Lima - Cali	17/07/2015	10:25	Cancelado	Mantenimiento
13	132	Lima - Bogotá	25/07/2015	11:10	Demorado	No especificó
14	831	Lima - Cusco	25/07/2015	14:50	Cancelado	Por sunset
15	830	Cusco - Lima	25/07/2015	18:10	Cancelado	Por sunset
16	837	Lima - Cusco	28/07/2015	14:35	Cancelado	Demora en la llegada del avión
17	146	Lima - Medellín	31/07/2015	14:55	Cancelado	Mantenimiento
18	146	Lima - Medellín	01/08/2015	10:22	Cancelado	Mantenimiento
19	800	Juliaca - Lima	03/08/2015	13:50	Demorado	Espera de aeronave
20	831	Lima - Cusco	09/08/2015	13:20	Cancelado	Falta de aeronave
21	AV 830	Cusco - Lima	09/08/2015	18:10	Cancelado	Motivos operacionales
22	AV 814	Arequipa - Lima	09/08/2015	20:25	Cancelado	Motivos operacionales

3. Cabe precisar que la resolución de imputación de cargos fue notificada a Lan el día 10/05/2017.

4. El 17 de mayo de 2017 de 2017, Lan solicitó una prórroga para la presentación de sus alegatos de defensa ante la Comisión.

² Cabe precisar que el procedimiento administrativo sancionador seguido contra dicho vuelo fue archivado mediante Resolución 277-2018/ILN-CPC, emitida por la Comisión, el 28 de marzo de 2018, al considerar que el título de cargo no resultaba atribuible a la administrada, por lo que, al no haber sido apelado, el mismo ha quedado consentido.

2/17



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000361

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

5. Mediante Resolución 1 del 2 de junio de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión concedió a Avianca un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
6. El 19 de junio de 2017, Avianca cumplió con presentar su escrito de descargos ante la autoridad administrativa.
7. Por Resolución 2 del 21 de julio de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión informó a Avianca que sus alegatos serían evaluados oportunamente.
8. A través del Oficio 99-2017/ILN-CPC-INDECOPI del 17 de agosto de 2017, el Indecopi solicitó la colaboración de la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC) a fin de contar con mayores elementos de juicio al momento de resolver el caso seguido contra Avianca.
9. Con el Oficio 1012-2017-MTC/12.04 del 27 de setiembre de 2017, la DGAC atendió el oficio remitido por Indecopi el 17 de agosto de 2017.
10. Por Resolución 3 del 2 de octubre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de Avianca el Oficio 1012-2017-MTC/12.04 y le concedió un plazo de cinco (5) días hábiles para formular observaciones a la carta de respuesta de la DGAC.
11. Mediante escrito del 12 de octubre de 2017, Avianca presentó sus observaciones al oficio emitido por la DGAC.
12. El 2 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 012-2018/ILN-CPC.
13. Mediante Resolución 97-2018/ILN-CPC del 8 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión dispuso ampliar el plazo de caducidad por tres (3) meses adicionales, contados a partir del vencimiento del plazo inicial, en el presente procedimiento administrativo sancionador seguido contra Avianca.
14. El 15 de febrero de 2018, Avianca presenta sus observaciones al Informe Final de Instrucción 012-2018/ILN-CPC.
15. Por Resolución 277-2018/ILN-CPC del 28 de marzo de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Archívó el procedimiento seguido contra Avianca, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en lo referido a la cancelación del vuelo 830 del 1 de julio de 2015;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000362

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

- (ii) halló responsable a Avianca, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse verificado la cancelación, demora y reprogramación de 21 vuelos;
 - (iii) ordenar a Avianca, en calidad de medida correctiva, que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, cumpliera con devolver el costo del pasaje a los consumidores de los vuelos sancionados, precisando que dicho pago se debía realizar sin requerimiento previo y sólo respecto de los consumidores que adquirieron el pasaje, registraron su embarque y no pudieron viajar debido a la cancelación, reprogramación o demora de los mencionados vuelos, es decir, los que no hicieron uso del servicio que contrataron;
 - (iv) sancionó a Avianca con una multa total de 23 UIT y amonestaciones, por infracción del artículo 19° del Código; y,
 - (v) dispuso la inscripción de Avianca en el Registro de Infracciones y Sanciones (en adelante, RIS) del Indecopi.
16. El 2 de mayo de 2018, Avianca apeló la Resolución 277-2018/ILN-CPC en los extremos que le resultaron desfavorables y solicitó se le conceda el uso de la palabra.
 17. El 22 de mayo de 2018, Avianca presenta un escrito con alegatos adicionales.
 18. El mencionado recurso impugnativo fue concedido mediante Resolución 5 del 1 de junio de 2018.
 19. Con el Memorándum 896-2018/ILN-CPC del 15 de junio de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión remitió los actuados del procedimiento seguido contra Avianca a la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala).

ANÁLISIS

Cuestión Previa: sobre la denegatoria de pedido de informe oral

20. Mediante escrito del 2 de mayo de 2018, Avianca solicitó que se le conceda una audiencia de informe oral, a fin de exponer sus argumentos de defensa.
21. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a



obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra³.

22. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada⁴.
23. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
24. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
25. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, aprobado por el **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS**. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.2. **Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.** Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. - 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000364

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

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las facultades, normas y organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la Autoridad Administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.

26. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
27. En ese sentido, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que Avianca, a lo largo del procedimiento, ha podido exponer y sustentar los argumentos de su defensa, corresponde, en atención a la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra solicitado por la administrada.

Sobre la prescripción

28. El artículo 89° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que, para seguir un procedimiento, la autoridad administrativa, de oficio, debe asegurarse de su propia competencia.
29. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo éste uno de los presupuestos fundamentales para que se pueda analizar el fondo de una controversia, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer un presunto hecho infractor, se deberá declarar la improcedencia del procedimiento.
30. Así, en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad, la autoridad administrativa deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de todo procedimiento antes de emitir una resolución sobre el fondo, máxime si se considera que de acuerdo al artículo



3° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁵, la competencia es uno de los requisitos de validez de los actos administrativos.

31. Ahora bien, la prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "ius puniendi" del Estado eliminando, por tanto, la posibilidad que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
32. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código⁶, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos años de cometidos dichos ilícitos o desde que cesaron de ser infracciones continuadas. Transcurrido dicho plazo, la Comisión pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.
33. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 250°⁷ del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁸, el cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas, permanentes y continuadas.

⁵ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos: Competencia. - Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión. (...)

⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.- Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

⁷ El Código hace referencia al artículo 233° de la LPAG, esto fue antes de la aprobación del TUO de la LPAG, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 250° del TUO de la LPAG.

⁸ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 250°.- Prescripción. (...)

250.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

250.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos.

En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

34. Al respecto, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”*; es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera *“un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”*; es infracción continuada, cuando *“se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”*; y, finalmente, es infracción permanente aquella *“en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”*⁹.
35. Por otro lado, el numeral 2 del artículo 250° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con el inicio del procedimiento a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo.
36. Teniendo en cuenta que, en el presente caso nos encontramos ante un procedimiento iniciado de oficio, como consecuencia directa de la actuación de la propia autoridad administrativa, en el cual no participa un consumidor en calidad de denunciante, en estos casos la sanción de la prescripción por la inacción recae en la propia Administración Pública.
37. En tal sentido, una lectura en conjunto del artículo 121° del Código y del artículo 250° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General determina que, en los procedimientos de protección al consumidor iniciados de oficio por iniciativa de la propia autoridad, el plazo de prescripción se suspende con la notificación de imputación de cargos, en caso contrario, la potestad sancionadora de la autoridad prescribe luego de transcurridos dos años con posterioridad a la configuración de la presunta infracción. De esta forma, la prescripción en estos procedimientos garantiza al proveedor denunciado que su conducta no sea perseguida de manera indefinida y a la vez promueve la proactividad y eficiencia de la Administración en la persecución de una infracción.

negligencia.

⁹ BACA ONETO, Víctor Sebastián. *La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P. 268.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000367

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

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

38. Por otra parte, el artículo 250° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que luego de que el plazo de prescripción se encuentre suspendido, éste se reanuda inmediatamente si el trámite del procedimiento se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.
39. Dicha disposición reafirma la postura de que la finalidad perseguida por la prescripción de la potestad sancionadora es promover la diligencia de la Administración Pública al perseguir las infracciones que se sometan a su conocimiento, sancionando su inactividad y falta de impulso en el trámite del procedimiento con la imposibilidad de sancionar tal conducta infractora¹⁰.
40. Este Colegiado considera, conforme a lo anteriormente señalado, que la finalidad de la prescripción en los procedimientos de oficio es castigar a la autoridad administrativa por su inacción al perseguir una infracción y garantizar la seguridad jurídica del administrado de que la infracción no será perseguida indefinidamente, por lo cual si la Administración Pública continua el trámite del procedimiento pese a su inacción inicial por más de veinticinco días hábiles, la suspensión del plazo prescriptorio se reestablecerá -salvo nueva paralización que le sea imputable- hasta el ejercicio de la potestad sancionadora.
41. En el presente caso, la Comisión halló responsable a Avianca, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse verificado la cancelación y demora de 21 vuelos (decisión que fue cuestionada por la denunciada ante esta instancia).
42. A efectos de establecer si en el presente caso ha transcurrido el plazo de prescripción que determina la pérdida de la potestad del Indecopi para pronunciarse sobre la infracción imputada contra Avianca (incumplimiento de itinerarios de vuelos), corresponde dilucidar: (i) el tipo de infracción que se imputó a la administrada y la naturaleza de la misma; y, (ii) a partir de qué fecha debe contabilizarse el plazo de prescripción antes referido.
43. De la revisión del expediente, se verifica que la conducta imputada contra Avianca, a título de cargo, tiene naturaleza instantánea, en tanto la misma se configuró en el momento que se produjo la cancelación o el retraso de los vuelos investigados, esto es, cuando se incumplió con el itinerario programado, lo cual ocurrió entre los meses de junio y agosto de 2015.

¹⁰ Sobre las posturas que fundamentan la figura de la prescripción de la potestad sancionadora por la inactividad de la Administración Pública, véase NIETO, Alejandro. "Derecho Administrativo Sancionador", Editorial Tecnos, Año 2005, pp. 539.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

000368

44. Siendo ello así, para contabilizar el plazo de prescripción, la autoridad administrativa debe tener en cuenta las fechas antes referidas y el tiempo transcurrido hasta la notificación de imputación de cargos (momento en que se suspendió dicho plazo). Aunado a ello, se debe verificar si el procedimiento estuvo paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.
45. Pues bien, tal y como se mencionó en los antecedentes del presente pronunciamiento, mediante Resolución 333-2017/ILN-CPC del 12 de abril de 2017, la Comisión dispuso el inicio de un procedimiento de oficio contra Avianca, siendo que dicha decisión fue comunicada a la administrada el 10 de mayo de 2017.
46. Asimismo, se verifica que el procedimiento estuvo paralizado por más de 25 días hábiles por causa no imputable a la administrada durante los siguientes periodos:
- (i) Entre la remisión del Oficio 99-2017/ILN-CPC-INDECOPI a la DGAC (17 de agosto de 2017) y la Resolución 3 (2 de octubre de 2017);
 - (ii) entre la mencionada Resolución 3 y la Resolución 4 (2 de febrero de 2018); y,
 - (iii) entre la Resolución 97-2018/ILN-CPC (8 de febrero de 2018) y la Resolución Final 277-2018/ILN-CPC (28 de marzo de 2018).
47. Teniendo en cuenta los plazos antes señalados, se verifica que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre 21 vuelos materia de apelación había prescrito al momento en que se emitió la resolución recurrida, tal y como se aprecia en el ANEXO de la presente resolución.
48. De lo anterior, esta Sala advierte que, todos los vuelos materia de apelación (21) fueron sancionados por la Comisión, pese a que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa ya había prescrito para la fecha de emisión de su pronunciamiento final.
49. Siendo ello así, este Colegiado considera que corresponde declarar la nulidad de la resolución venida en grado que halló responsable a Avianca por infracción del artículo 19° del Código; y, en consecuencia, se dispone el archivo del presente procedimiento.
50. En ese sentido, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000369
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

51. Finalmente, la Sala considera necesario llamar la atención a la Secretaría Técnica de la Comisión por la demora injustificada en la tramitación del presente procedimiento (generando que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa prescribiera), exhortándola a tener mayor celo en el análisis y en la tramitación de los expedientes que tiene a su cargo.

RESUELVE:

PRIMERO: Se declara la nulidad de la Resolución 277-2018/ILN-CPC del 28 de marzo de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, que halló responsable a Aerovías del Continente Americano (Avianca) S.A. Sucursal Perú por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se dispone el archivo del presente procedimiento respecto de los 21 vuelos materia de apelación. Ello, en la medida que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa había prescrito a la fecha de emisión de la resolución recurrida.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

TERCERO: Llamar la atención a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte por la demora injustificada en la tramitación del presente procedimiento (generando que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa prescribiera), exhortándola a tener mayor celo en el análisis y en la tramitación de los expedientes que tiene a su cargo.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Ana Rosa Cristina Martinelli Montoya.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

000370

El voto en discordia del señor vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto considera que, en virtud del ordenamiento jurídico vigente, el Indecopi no es competente para conocer los hechos imputados contra Avianca en el presente procedimiento, en virtud de los fundamentos expuestos a continuación:

1. El límite impuesto por el *principio de legalidad*¹¹ al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas estén previstas en la ley. En esa línea, el artículo 70°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹², establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan.
2. De otro lado, el artículo 2°.1 literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo¹³. Asimismo, el artículo 30° de dicha norma establece que el Indecopi tiene competencia primaria y exclusiva en los casos antes mencionados, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario¹⁴.

¹¹ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

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

(...)

¹² DECRETO SUPREMO 006-2017-PCM. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 70°.- Fuente de Competencia Administrativa.

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

(...)

¹³ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 2°.1.- Funciones del Indecopi.

a. El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:

(...)

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

¹⁴ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 30°.- Competencia primaria y exclusiva de las Comisiones.

A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000371

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

3. En concordancia con ello, el artículo 105° del Código¹⁵ establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores, competencia que solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
4. De lo anterior, se puede colegir que existen casos en los cuales no será posible que el Indecopi investigue y analice una presunta contravención de las normas que se encuentran destinadas a la protección de una generalidad de consumidores en materias reguladas, puesto que, existen supuestos en los que dicha competencia ha sido atribuida taxativamente a otras entidades.
5. En este punto, es preciso indicar que la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, establece que las actividades aeronáuticas están sujetas al control, fiscalización y sanción de la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), mientras que el Decreto Supremo 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú señala que dicha autoridad sancionará las infracciones a la referida ley y sus disposiciones reglamentarias.
6. Ahora bien, el Reglamento de Infracciones y Sanciones Aeronáuticas aprobado por Resolución Ministerial 361-2011-MTC/02, ha previsto un procedimiento administrativo que tipifica como infracción sancionable lo siguiente: *"Incumplir de manera injustificada los itinerarios, frecuencias y horarios autorizados"*.
7. Teniendo en cuenta lo anterior, resulta claro que la fiscalización y eventual sanción de la conducta antes referida ha sido asignada de manera exclusiva y excluyente a la DGAC y que, por ende, tal hecho no puede ser materia de un procedimiento administrativo ante el Indecopi.

Las Comisiones tienen competencia primaria y exclusiva en las materias señaladas en los artículos 23 a 29 precedentes, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario.

15

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.- Autoridad competente. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000372

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

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

8. En consecuencia, bajo mi consideración, corresponde declarar la nulidad de la resolución de imputación de cargos realizada en contra de Avianca (por la demora y cancelación de vuelos), así como de la resolución recurrida, en todos sus extremos.


JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000373

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

RESOLUCIÓN 3540-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 27-2017/ILN-CPC-SIA

ANEXO



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000374

Vuelo N°	Fecha de Salida (1)	Fecha de notificación de Resolución de Imputación de cargos (2)	Días entre (1) y (2)	Fecha en que transcurrieron 25 días hábiles de inactividad desde el Oficio 99-2017/ILN-IPC-INDECOPI a la DGAC, del 17.08.2017 (5)	Resolución n° 3 del 2 de octubre de 2017 (4)	Días entre (3) y (4)	Fecha en que transcurrieron 25 días hábiles de inactividad desde la Resolución n° 3 del 2 de octubre de 2017 (5)	Informe final de instrucción n° 2 de febrero de 2018 (6)	Días entre (5) y (6) -25	Fecha en que transcurrieron 25 días hábiles de inactividad desde la Resolución 97-2018/ILN-CPC del 8.02.2018 (7)	Resolución final (8)	Días entre (7) y (8)	Días entre (1), (2), (3), (4), (5), (6), (7) y (8)	En meses	En años
148	09/06/2015	10/05/2017	701	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	16/03/2018	28/03/2018	12	806	26.8666 6667	2.208219178
147	10/06/2015	10/05/2017	700	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	17/03/2018	29/03/2018	12	805	26.8333 3333	2.205479452
AV 962	11/06/2015	10/05/2017	699	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	18/03/2018	30/03/2018	12	804	26.8	2.202799726
837	15/06/2015	10/05/2017	695	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	19/03/2018	31/03/2018	12	800	26.6666 6667	2.191780822
814	15/06/2015	10/05/2017	695	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	20/03/2018	01/04/2018	12	800	26.6666 6667	2.191780822
831	18/06/2015	10/05/2017	692	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	21/03/2018	02/04/2018	12	797	26.5666 6667	2.183561644
830	18/06/2015	10/05/2017	692	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	22/03/2018	03/04/2018	12	797	26.5666 6667	2.183561644
828	24/06/2015	10/05/2017	686	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	23/03/2018	04/04/2018	12	791	26.3666 6667	2.167123288
829	24/06/2015	10/05/2017	686	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	24/03/2018	05/04/2018	12	791	26.3666 6667	2.167123288
AV 624	04/07/2015	10/05/2017	676	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	25/03/2018	06/04/2018	12	781	26.0333 3333	2.139726027
148	17/07/2015	10/05/2017	663	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	26/03/2018	07/04/2018	12	768	25.6	2.104109589
132	25/07/2015	10/05/2017	655	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	27/03/2018	08/04/2018	12	760	25.3333 3333	2.082191781
831	25/07/2015	10/05/2017	655	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	28/03/2018	09/04/2018	12	760	25.3333 3333	2.082191781
830	25/07/2015	10/05/2017	655	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	29/03/2018	10/04/2018	12	760	25.3333 3333	2.082191781
837	28/07/2015	10/05/2017	652	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	30/03/2018	11/04/2018	12	757	25.2333 3333	2.073972603

16/17



146	31/07/2015	10/05/2017	649	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	31/03/2018	12/04/2018	12	754	25.1333 3333	2.065753425
146	01/08/2015	10/05/2017	648	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	01/04/2018	13/04/2018	12	753	25.1	2.063013699
800	03/08/2015	10/05/2017	646	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	02/04/2018	14/04/2018	12	751	25.0333 3333	2.057534247
831	09/08/2015	10/05/2017	640	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	03/04/2018	15/04/2018	12	745	24.8333 3333	2.04109589
AV 830	09/08/2015	10/05/2017	640	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	04/04/2018	16/04/2018	12	745	24.8333 3333	2.04109589
AV 814	09/08/2015	10/05/2017	640	25/09/2017	02/10/2017	7	08/11/2017	02/02/2018	86	05/04/2018	17/04/2018	12	745	24.8333 3333	2.04109589