



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO Nº 882-2017/CC2**

**PRESENTADO POR**

**RUTH ISABEL YUDY AROTINCO SAMANEZ**

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

**LIMA - PERÚ**

**2021**



**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/>



## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado(a)**

### **Informe Jurídico sobre Expediente N° 882-2017/CC2**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Denunciante** : JULIA PILAR DONGO ORTEGA

**Denunciado** : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO  
S.A. SUCURSAL PERÚ (AVIANCA PERÚ)  
TRANS AMERICAN AIRLINES S.A. (TACA  
PERÚ)

**Bachiller** : AROTINCO SAMANEZ, RUTH ISABEL  
YUDY

**Código** : 2015144975

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el presente informe jurídico se analiza el procedimiento administrativo sancionador en materia de Protección al Consumidor seguido ante el INDECOPI, por la denunciante Julia Pilar Dongo Ortega contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) y como co denunciado Trans American Airlines S.A. (Taca Perú y más adelante Avianca Perú), por las presuntas infracciones al deber de idoneidad, deber de seguridad y el deber de atención a reclamos establecidos en los artículos 18°, 19° 24° y 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC). De acuerdo a los hechos ocurridos, el proveedor del servicio no habría brindado la asistencia a la denunciante al abordar el vuelo AV816 (Arequipa - Lima), pese a encontrarse en silla de ruedas; así como no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que ocasionó que al momento de ingresar se resbalara, generándole perjuicio a su salud. Asimismo, no habría atendido el reclamo presentado por la denunciante.

La Comisión de Protección al Consumidor N°2 declaró: i) improcedente la denuncia contra Avianca, al no existir una relación de consumo; ii) Infundada la denuncia contra Avianca Perú (antes Taca Perú), por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del CPDC; iii) Infundada la denuncia contra Avianca Perú (antes Taca Perú) por la presunta infracción al deber de seguridad establecido en el artículo 25° del CPDC; iv) Fundada la denuncia contra Avianca Perú (antes Taca Perú) por la presunta infracción al artículo 24° del CPDC, imponiéndose una multa de 10 UIT.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor se pronunció sobre los extremos apelados, revocando lo resuelto por la Comisión en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Avianca Perú por infracción al deber de idoneidad, y reformándola la declaró fundada, al haberse comprobado que no habría brindado una atención especial a la denunciante pese a encontrarse en sillas de ruedas al momento de abordar el vuelo, imponiéndose una multa de 2 UIT. Asimismo, confirmó lo resuelto por la Comisión en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Avianca Perú, por la infracción del artículo 24° del CPDC, al haberse acreditado que no habría atendido el reclamo presentado por la denunciante, confirmándose la multa de 10 UIT.

## INDICE

<b>1.- Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento administrativo. ....</b>	<b>1</b>
1.1 Hechos formulados por la denunciante.....	1
1.1.1 Medios Probatorios adjuntados en la denuncia.....	2
1.2. Declinación de competencia de la ORPS de la Oficina Regional de Arequipa.....	2
1.3 Admisión a trámite por la Secretaría Técnica de la Comisión N° 2.....	2
1.4 Descargos de Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca). ....	3
1.5 Inclusión de oficio de Trans American Airlines S.A (Taca Perú).....	3
1.6 Descargos de Trans American Airlines S.A. (Taca Perú) .....	3
1.7 Absolución a los descargos de Taca Perú.....	4
1.8 Cambio de denominación social de Trans American Airlines S.A (Taca Perú). ....	5
<b>2.- Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos.....</b>	<b>5</b>
2.1 Identificación de los problemas jurídicos .....	5
2.1.1 En cuanto al derecho procesal.....	5
i) Respecto a la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor relacionados a los hechos materia de denuncia. ....	5
ii) Respecto a la legitimidad para obrar pasiva de Avianca y Avianca Perú (Taca Perú). 5	
2.1.2 En cuanto al derecho material o de fondo.....	5
i) Determinar la responsabilidad administrativa de Avianca Perú (antes Taca Perú) en la presunta infracción al deber de idoneidad señalada en los artículos 18° y 19° del CDPC, en tanto no habría brindado asistencia a la denunciante para abordar el vuelo AV816 (Arequipa - Lima), pese a encontrarse en silla de ruedas. ....	5
ii) Determinar la responsabilidad administrativa de Avianca Perú (antes Taca Perú) en la presunta infracción al deber de seguridad señalada en los artículos 18°, 19° y 25° del CPDC, en tanto no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se cayera, generándole perjuicio a su salud. ....	5
iii) Determinar la responsabilidad administrativa de Avianca Perú (antes Taca Perú) por la presunta infracción al artículo 24° del CPDC, en tanto no habría atendido el reclamo presentado por la denunciante. ....	5
2.2 Análisis de los problemas jurídicos .....	6

<b>3.- POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....</b>	<b>15</b>
3.1 Breve resumen del contenido de la Resolución Final emitida por la Comisión N° 2. ....	15
3.2 Posición fundamentada de la resolución de primera instancia. ....	18
3.3 Breve resumen del recurso de Apelación de Avianca Perú (Antes Taca Perú).....	21
3.4 Breve resumen del recurso de Apelación de la denunciante. ....	22
3.5 Breve resumen del contenido de la Resolución Final de Segunda Instancia.....	22
3.6 Posición fundamentada de la resolución de segunda instancia. ....	26
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>29</b>

## **1.- RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**

### **1.1 Hechos formulados por la denunciante.**

Con fecha 29 de mayo de 2017, la señora Julia Pilar Dongo Ortega (en adelante la denunciante), interpone denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo (en adelante ORPS) de la Oficina Regional de Arequipa del INDECOPI, por la presunta infracción a los artículos 18°, 19°, 24° y 25° de la ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el CPDC), contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca Sucursal Perú, en adelante Avianca), señalando los siguientes hechos:

- a) El 15 de marzo de 2017, la señora Dongo se disponía a abordar el vuelo AV816 con destino Arequipa- Lima, junto a su señora madre; por lo que solicita una silla de ruedas a fin de poder trasladarse, dado que padece de una debilidad muscular que le impide recorrer distancias largas. El personal de la aerolínea la conduce hasta llegar a la puerta del avión, y luego se retira, dejándola sola con su madre, sin prestarle ningún tipo de asistencia. Con apoyo de su madre y de un pasajero logra ponerse de pie y se dispone a ingresar al avión. En ese momento observó y dio aviso a la aeromoza de que el piso del avión se encontraba mojado, sin embargo su respuesta fue que estaba seco.
- b) Debido a la cola que se estaba formando, la denunciante decide ingresar, pero al dar tres pasos resbala y cae aparatosamente, lesionándose el cuello, la pierna izquierda y el tobillo, además de la rotura del calzado. Su madre y un pasajero la auxilian. La aeromoza al percatarse de lo sucedido, le indica que tome asiento en la primera fila. Después, al llegar a la ciudad de Lima, la aeromoza le dijo que reportaría lo sucedido.
- c) El 18 de marzo de 2020, la denunciante acude a las instalaciones del aeropuerto Jorge Chávez para presentar su reclamo en el libro de reclamaciones de Avianca, indicando que el accidente sufrido se debió a la falta de asistencia por parte del personal de la aerolínea, solicitando el pago de S/. 1,000 soles como indemnización por los gastos económicos generados.
- d) El 23 de marzo de 2017, Avianca envía un correo electrónico a la denunciante informándole el número de referencia de su caso. El 28 de marzo de 2017, Avianca envía un segundo correo indicando el nombre de la persona a cargo de su reclamo. El 11 de abril de 2017, Avianca envía un tercer correo solicitando mayor información de lo ocurrido. El 12 de abril de 2017, la denunciante da respuesta al correo de Avianca. El 17 de mayo de 2017, la denunciante envía un

correo electrónico a Avianca, indicando que a la fecha no ha recibido una respuesta a su reclamo.

### **1.1.1 Medios Probatorios adjuntados en la denuncia.**

1. Fotografías de collarín, férula acrílica en el tobillo, muñequera, rodillera y botín. (Anexo 1)
2. Copia de hoja del libro de reclamaciones N° 5585 (Anexo 2).
3. Correos electrónicos cursados entre las partes:
  - Correos enviado por Avianca de fechas: 23, 28 de marzo y 11 de abril de 2017 (Anexo 3, 4 y 5)
  - Correos enviado por la denunciante de fechas 12 de abril y 17 de mayo de 2017 (Anexo 6 y 7)

### **1.2. Declinación de competencia de la ORPS de la Oficina Regional de Arequipa.**

Con resolución de fecha 13 de junio de 2017, el ORPS de la oficina Regional de Arequipa resuelve declinar su competencia a conocer la denuncia y remitir los actuados a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 - Sede Central, a fin de que adopte las acciones que remite los actuados correspondan.

### **1.3 Admisión a trámite por la Secretaría Técnica de la Comisión N° 2.**

Mediante resolución N° 1, de fecha 24 de agosto de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, admite a trámite la denuncia presentada por la señora Julia Pilar Dongo Ortega, contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca Sucursal Perú), por los siguientes cargos:

- a) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del CPDC, en tanto el proveedor no habría brindado la asistencia al abordar el vuelo AV816 (Arequipa - Lima), pese a encontrarse en silla de ruedas.
- b) Presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del CPDC, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se resbalara, generándole perjuicio a su salud.
- c) Presunta infracción al artículo 24° del CPDC, en tanto el proveedor denunciado no habría atendido el reclamo presentado por la denunciante.



#### **1.4 Descargos de Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca).**

Con fecha 04 de setiembre de 2017, Avianca se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos señalando lo siguiente:

- a) Se declare la improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar pasiva, en virtud de que Avianca no operó el vuelo en cuestión, por lo tanto no califica como proveedor del servicio. Dicho vuelo fue operado por Taca Perú (imagen a fs. 35).
- b) Avianca, no cuenta con los derechos de tráfico para volar en la ruta Arequipa-Lima (R.D. N° 249-2012-MTC/12, emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil).
- c) Precisa que la existencia de una relación de consumo es el presupuesto base para la formulación de una denuncia por infracción a lo establecido en el CPDC. Por lo tanto, el administrado deberá probar (al menos indiciariamente), la existencia de una relación de consumo (Res. N° 2526-2013/SPC-INDECOPI). Además, el principio de causalidad menciona que para atribuir responsabilidad administrativa sobre un sujeto, es necesario que éste sea el causante de la acción y omisión que supone la conducta ilícita a título de autor.

#### **1.5 Inclusión de oficio de Trans American Airlines S.A (Taca Perú)**

Con resolución N°3, la Secretaría Técnica solicita a la denunciante que remita los pasajes del vuelo AV816, o cualquier otro medio probatorio que acredite su relación de consumo.

El 12 de octubre de 2017, la denunciante presentó copia legalizada de los pasajes, del cual se desprende que Taca Perú operó el vuelo en cuestión (fs.49). Mediante resolución N°5, de fecha 05 de junio de 2018, la Secretaría Técnica, resuelve incluir de oficio a Taca Perú, por los mismos cargos señalados anteriormente.

#### **1.6 Descargos de Trans American Airlines S.A. (Taca Perú)**

Con fecha 18 de junio de 2018, Trans American Airlines S.A (Taca Perú), se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos señalando lo siguiente:

**1.6.1 Sobre la falta de asistencia especial.** Taca Perú señala que cuenta con personal en tierra encargado en la gestión de apoyo a pasajeros hasta antes de su abordaje (puerta de embarque del avión), y con personal en aire encargado de la atención de pasajeros al interior de la aeronave.

Además señala que el servicio especial para personas con discapacidad debe ser solicitado con una anticipación de 24 horas antes del vuelo, tal como se encuentra publicitado por su página web (captura de pantalla) y por sus otros canales de atención (contact center, oficinas de ventas).

**1.6.2 Sobre la relación de consumo entre la denunciante y la agencia de viajes.** Taca Perú señala que en su sistema figura el boleto a nombre de la denunciante, observándose el código N° 91500920, el cual corresponde a la agencia de viaje “Domiruth-AQP”, de modo que la adquisición de los pasajes fue realizado con este intermediario. Por lo tanto, quienes forman parte de la relación de consumo son la denunciante y la agencia de viajes; siendo esta última la responsable de brindar toda la información relacionada con los servicios que ofrece Avianca.

Además el principio de causalidad señalado en la Ley 27444, establece que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de la infracción sancionable, por lo que se debe verificar que el destinatario de la sanción sea quien cometió dicha infracción.

**1.6.3 Sobre el incumplimiento con la adopción de las medidas de seguridad necesarias.** Taca Perú alega que la denunciante no ha acreditado que el piso del avión se encontraba mojado, lo que le habría ocasionado la caída al momento de hacer su ingreso.

**1.6.4 Sobre la falta en la atención al reclamo de la denunciante.** Señala que cumplió con responder al reclamo de la denunciante mediante correo electrónico de fecha 11 de abril de 2017. Advirtió además que el número de la denunciante se encontraba mal consignado en la hoja de reclamo, frustrando así los intentos de comunicación con la denunciante.

## **1.7 Absolución a los descargos de Taca Perú**

Con fecha 06 de agosto de 2018, la denunciante presentó escrito absolviendo los descargos formulados por Taca Perú, señalando lo siguiente:

- a) Que, la denunciante se encontraba en un andador cuando se acercó al counter, presentó su carnet de discapacidad y solicitó una silla de ruedas. Luego, le indicaron que su asiento se encontraba en la fila 7 (lugar destinado para personas con discapacidad), por lo que, el argumento del desconocimiento de su estado queda objetado dado que, se encontraba en la fila que le correspondía.
- b) Adicional a ello, señala que el pasaje de su señora madre está bajo la denominación de “acompañante”, término utilizado cuando se trata de una persona con discapacidad o de un

menor. Asimismo, indicó que no pudo registrar su reclamo en el libro de reclamaciones el mismo día por la ausencia del personal de la aerolínea en el counter.

### **1.8 Cambio de denominación social de Trans American Airlines S.A (Taca Perú).**

Con fecha 28 de agosto de 2018, Taca Perú presenta escrito señalando su cambio de denominación a **AVIANCA PERÚ S.A.**

## **2.- IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS**

### **JURÍDICOS**

#### **2.1 Identificación de los problemas jurídicos**

##### **2.1.1 En cuanto al derecho procesal**

- i) Respecto a la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor relacionados a los hechos materia de denuncia.
- ii) Respecto a la legitimidad para obrar pasiva de Avianca y Avianca Perú (Taca Perú).

##### **2.1.2 En cuanto al derecho material o de fondo**

- i) Determinar la responsabilidad administrativa de Avianca Perú (antes Taca Perú) en la presunta infracción al deber de idoneidad señalada en los artículos 18° y 19° del CDPC, en tanto no habría brindado asistencia a la denunciante para abordar el vuelo AV816 (Arequipa - Lima), pese a encontrarse en silla de ruedas.
- ii) Determinar la responsabilidad administrativa de Avianca Perú (antes Taca Perú) en la presunta infracción al deber de seguridad señalada en los artículos 18°, 19° y 25° del CPDC, en tanto no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se cayera, generándole perjuicio a su salud.
- iii) Determinar la responsabilidad administrativa de Avianca Perú (antes Taca Perú) por la presunta infracción al artículo 24° del CPDC, en tanto no habría atendido el reclamo presentado por la denunciante.

## 2.2 Análisis de los problemas jurídicos

### 2.2.1 En cuanto al derecho procesal:

#### i. Respecto a la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor relacionados a los hechos materia de denuncia.

A efectos de poder determinar la competencia, es necesario primero recordar su definición. Gordillo define a la competencia como el “conjunto de funciones que un agente puede legítimamente ejercer” (Gordillo, 2013, pág. 167), cuyas facultades y atribuciones han sido previamente otorgadas por el ordenamiento jurídico.

Del mismo modo, Cassagne define a la competencia como “el principio que predetermina, articula y delimita la función administrativa que desarrollan los órganos y las entidades públicas del Estado” (Cassagne, 2002, pág. 234), definiéndolo además como el “conjunto o círculo de atribuciones que corresponden a los órganos y sujetos públicos estatales o (...) como la aptitud de obrar o legal de un órgano o ente del Estado. (Cassagne, 2002, pág. 235).

En tal sentido, podemos concordar en que la competencia dentro del ámbito administrativo es aquella aptitud y atribución otorgadas y legitimadas el ordenamiento jurídico a las entidades de la administración pública.

El artículo 3° del TUO de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), refiere a la competencia como uno de los requisitos de validez del acto administrativo cuya inobservancia da lugar a la nulidad del mismo, de ahí su importancia.

En materia de protección al consumidor la delimitación de la competencia se encuentra establecida en los artículos 124° y 125° del CDPC, donde se señala que los Órganos de Procedimientos Sumarísimos no son competentes para conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera las 3 UIT o son inapreciables en dinero.

En ese sentido, en relación a los hechos alegados por la denunciante, Avianca no habría brindado asistencia para abordar el vuelo AV816, pese a que la denunciante se encontraba en silla de ruedas, sufriendo una caída que le ocasionó graves lesiones al encontrarse mojado el piso del avión.

Si bien, aparentemente correspondería a la ORPS pronunciarse en cuanto al fondo, en razón de la cuantía debido al precio del servicio contratado (valor de los pasajes), sin embargo, de un análisis más profundo de los hechos se advierte la afectación a la salud de la denunciante, por lo que la

presunta conducta infractora resulta ser inapreciable en dinero; correspondiendo dicha aptitud a conocer los hechos que funda la presente denuncia y a emitir un pronunciamiento motivado a la Comisión de protección al consumidor.

Asimismo, la Sala especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 001-2013/SPC-INDECOPI, considerando 15, menciona que la competencia para la Comisión serán aquellas denuncias que versen sobre “materias de mayor complejidad relacionadas con derechos fundamentales, mientras el ORPS, en vía de procedimiento sumarísimo, serán aquellos casos que implican una complejidad menor por la materia, vinculados a la afectación de derechos patrimoniales.”

Del mismo modo, el numeral 5.1.1 de la Directiva 005-2010/DIR-COD-INDECOPI, señala que la competencia territorial “para conocer un procedimiento en materia de protección al consumidor será determinada en función al domicilio de la denunciada (...) [y] el domicilio de la sede principal de la denunciada en el caso de personas jurídicas (...)”, cuyo domicilio radica en la ciudad de Lima.

Por lo tanto, el órgano resolutor competente en el presente caso es la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 – Sede Central en la ciudad de Lima.

## **ii. Respecto a falta de legitimidad para obrar pasiva de Avianca y Avianca Perú (Taca Perú).**

Según Arnaldo Ramos, la legitimidad para obrar es aquella “calidad específica que tienen ciertas personas para actuar en el proceso, en calidad de demandante o demandado, respecto de una determinada relación material”; (Ramos Lozada, 2014) dicho en otras palabras es “el poder otorgado a determinadas personas que los habilita a tocar las puertas del Tribunal, sea para solicitar tutela de un derecho o interés jurídicamente protegido, o sea para oponerse a quien reclame la satisfacción de dicho derecho o interés” (Ramos Lozada, 2014).

En ese sentido, en el presente procedimiento tanto Avianca como Avianca Perú (Taca Perú) solicitaron que se declare la improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar pasiva, es decir, que no cuentan con la calidad de denunciando dentro de la relación material.

De la revisión del expediente y de las pruebas ofrecidas por las partes, se aprecia que el servicio de transporte aéreo del vuelo AV816 fue realizado por Avianca Perú (Taca Perú), actuando en

calidad de prestador de servicios, por lo que de conformidad a lo señalado en el CPDC estaría dentro del concepto de proveedor.

Si bien los pasajes se encontraban a nombre de Avianca, éste actuó en calidad de transportista contractual, toda vez que no operó el vuelo AV816; mientras que la realización de dicho vuelo estaba a cargo de Trans American Airlines S.A. (Taca Perú, ahora Avianca Perú), como transportista de hecho, en razón a un acuerdo de código compartido celebrado entre estas dos aerolíneas, lo cual es legal y comercialmente permitido.

Por consiguiente, en aplicación del principio de causalidad establecido en el artículo 248° del TUO de la LPAG, el cual establece que “la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de la infracción sancionable”, en consecuencia, Avianca Perú (antes Taca Perú) fue proveedor del servicio de transporte aéreo, encontrándose dentro de la relación de consumo, contando con legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento. A diferencia de Aerovías del Continente Americano (Avianca), pues no operó el vuelo en cuestión.

### **2.2.2 En cuanto al derecho material o de fondo:**

- i. Determinar la responsabilidad administrativa de Avianca Perú (antes Taca Perú) en la presunta infracción al deber de idoneidad señalada en los artículos 18° y 19° CPDC, en tanto no brindó asistencia a la denunciante para abordar el vuelo AV816 (Arequipa - Lima), pese a encontrarse en silla de ruedas.**

Al respecto, el CPDC en su artículo 18°, señala que la idoneidad debe ser entendida como:

“Aquella correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de lo que se le hubiere ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, precio entre otros factores (...).

Del mismo modo el artículo 19° menciona “la obligación de los proveedores de responder frente a la idoneidad y calidad del servicio de productos y servicios ofrecidos (...)” a los consumidores. Al ser dicha “expectativa” subjetiva y muy amplia, debe ser delimitada en razón a la naturaleza del servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad por la cual ha sido puesto en el mercado. Asimismo, el artículo 20° del CPDC dispone que a fin de evaluar la idoneidad de un producto o servicio es necesario que éste sea contrastado con las garantías (legales, explícitas o implícitas), a las que el proveedor se encuentra obligado.

En el presente caso, la denunciante manifestó que el personal de Avianca Perú no le habría brindado la asistencia especial debida en el embarque del vuelo AV816, toda vez que, sólo la condujeron hasta la puerta del avión para luego dejarla sola con su señora madre, sin ningún tipo de asistencia a pesar de su condición de discapacidad.

En sus descargos, la denunciada precisó que en los aeropuertos donde opera, cuenta con personal en tierra encargado del apoyo a los pasajeros hasta el momento del embarque al avión. Asimismo, señaló que las atenciones especiales por discapacidad deben ser solicitadas con una anticipación de 24 horas como mínimo antes del vuelo, por lo que alegó que no cuenta con reporte que acredite que la señora Dongo informara y/o solicitara una atención especial debido a su condición física.

Para el análisis es necesario tomar en consideración que el “Estado mantiene con los consumidores o usuarios un deber especial de protección que se encuentra constitucionalizado en nuestro ordenamiento jurídico” ( Peláez Ypanaqué, 2014, pág. 218) el cual está contemplado en el artículo 65° de la Constitución Política; de igual manera el artículo 7° del mismo cuerpo legal protege los derechos de las personas al reconocer el “respeto de su dignidad, así como al derecho de un régimen legal de protección, de atención, readaptación y seguridad”.

De manera semejante, la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad” no solo reconoce el derecho a la accesibilidad como uno de sus principios generales, sino que se establece las medidas que los Estados parte deben adoptar a fin de que se garantice la accesibilidad de las personas con discapacidad, tales como el ofrecimiento de “formas de asistencia humana [...] que faciliten el acceso a edificios o instalaciones abiertas al público” previstas en el artículo 9° inciso 2 literal e).

Igualmente, el artículo 4° de la Ley N° 28735 “Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales, y medios de transporte”, dispone que las aerolíneas tienen el deber de dar una atención especial a las personas con discapacidad, Del mismo modo, se regula también en su artículo 5° el deber de los pasajeros con discapacidad de:

“informar de manera indubitable al adquirir el pasaje o reservar el vuelo, con veinticuatro (24) horas de anticipación, salvo casos de emergencia, las atenciones especiales que requieran de acuerdo a su condición.

La empresa que extiende el pasaje o hace la reserva de viaje tiene la obligación de notificar al responsable del medio de transporte, respecto a los pasajeros que requieran atenciones especiales.”

En definitiva, si bien la denunciada argumenta que la pasajera tenía la obligación de informar y/o solicitar los servicios especiales requeridos con antelación, se debe advertir que la norma indica que dicha obligación recae en la empresa que extiende el pasaje o hace la reserva. De tal manera que, de lo argumentado por la denunciante y de los medios probatorios ofrecidos, correo electrónico entre Essalud y Domiruth – AQP (fs. 188), la empresa que puso a disposición los pasajes así como la realización de la reserva, fue la agencia de viajes Domiruth – AQP.

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° literal e) de la Decisión 619 “Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de Servicio de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina”, se establece el derecho de información que tienen los usuarios del servicio de transporte aéreo, el cual obliga al transportista o el agente de viajes a informar todo lo concerniente al vuelo, incluso las condiciones del transporte y los deberes que los usuarios deben cumplir a fin de que se les brinde un adecuado servicio, como lo sería si la agencia de viaje hubiese cumplido con informar al transportista aéreo respecto a los requerimientos especiales de la de la denunciante debido a su condición física, o en todo caso al menos haberle avisado a la denunciante.

Con todo, si bien la obligación de informar sobre el requerimiento de atención especial recae en la agencia de viajes, ello no exime de responsabilidad a la denunciada Avianca Perú, toda vez que el artículo 10° de la Decisión 619, establece la “**obligación del transportista aéreo de brindar una atención prioritaria** a las personas con discapacidad, **así como brindar las facilidades para su embarque**”, quedando claro que más allá de solicitar con antelación de los servicios especiales de la aerolínea, ésta debe priorizar la atención y las facilidades a las personas con discapacidad sin que medie trámite o solicitud previa alguna, dicha disposición configuraría una garantía legal.

En ese orden de ideas, de la revisión de los descargos de la denunciada se aprecia que ésta no niega lo señalado por la parte denunciante, es decir que en ningún momento afirma haber brindado la atención especial requerida, sino que en todo momento justifica su accionar alegando que si no brindó dicha atención es porque la denunciante no habría solicitado dicho servicio de forma anticipada. Pero, que de acuerdo a lo ya señalado en párrafos precedentes dicha responsabilidad no le corresponde a la denunciante, no existiendo justificación para tal proceder.



En ese sentido, debe considerarse que la asistencia especial a las personas con discapacidad no debe ser condicionada a una solicitud previa o trámite anticipado, cuando está en manos del proveedor poder brindarla, a menos que dicha asistencia requiera de personal calificado, de instrumentos o equipos sofisticados dependiendo de la gravedad de la discapacidad del pasajero. En el presente caso, Avianca Perú pudo brindarle esa atención prioritaria, facilitándole el apoyo humano a fin de que logre realizar el embarque al avión sin que se ponga en riesgo la integridad física de la denunciante.

**ii. Determinar la responsabilidad administrativa Avianca Perú (antes Taca Perú) en la presunta infracción al deber de seguridad señalada en los artículos 18°, 19° y 25° del CPDC, en tanto no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se cayera, generándole perjuicio a su salud.**

El artículo 25° del CPDC señala que “los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes”. Este deber general de seguridad obliga al proveedor a no poner en riesgo injustificado a la salud y/o integridad física de los consumidores.

La Convención sobre los Derechos de la Persona con discapacidad en su artículo 14° inciso 1, literal a) señala que los “Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás: a. Disfruten del derecho a la libertad y seguridad de la persona; (...)”; del mismo modo, el artículo 17° establece además que “toda persona con discapacidad tiene derecho a que se respete su integridad física y mental en igualdad de condiciones con las demás.”

De conformidad a lo alegado por la denunciante, en el momento en que se disponía a ingresar al avión dio aviso a la aeromoza que el piso se encontraba mojado, sin embargo, su respuesta fue que estaba seco, por lo que al ingresar se resbaló y cayó, golpeándose el rostro, la pierna derecha y el tobillo, siendo socorrida por su madre y un pasajero.

Por otro lado, Avianca Perú argumenta que la denunciante no habría acreditado que el piso se encontraba mojado.

Al respecto, cabe precisar que para determinar la responsabilidad administrativa en los procedimientos de protección al consumidor se aplica un esquema probatorio: i) que el consumidor acredite que goza de tal condición, ii) que el consumidor acredite la falta de idoneidad del producto

o servicio y iii) que el proveedor acredite que dicha falta de idoneidad no le es atribuible. Respecto al primer punto, este se encuentra acreditado, sin embargo el problema surge en el segundo punto, toda vez que correspondería a la denunciante acreditar que el piso efectivamente se encontraba mojado y que como resultado de ello, haya sufrido una caída produciéndole perjuicios a su salud. De las pruebas presentadas por la denunciante, se encuentran cuatro (4) fotografías donde se observan las lesiones sufridas, pero al no contar con fecha impide relacionarlas a los hechos materia de denuncia.

Al respecto, si bien se toma como regla general lo dispuesto en el artículo 196° del Código Procesal Civil, el cual señala que la carga de probar “corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión [...]”, cabe precisar que existen situaciones especiales en donde al consumidor le es imposible acreditar el defecto del producto o servicio contratado. En tales casos, el Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual, ha desarrollado el criterio para la aplicación de la teoría de la carga de la prueba dinámica, “mediante la cual se flexibiliza la carga de la prueba, trasladándola a quien posee mayores posibilidades de producirla, o quien esté en una mejor posición de suministrarla”. (Resolución N° 0835-2017/SPC-INDECOPI). De igual manera, Juan Chang señala que “la carga de la prueba debe recaer en la parte que tiene mejores condiciones de suministrar la prueba” (Chang Tokushima, 2012, pág. 210), la cual además tiene como base los principios de solidaridad y colaboración probatoria.

Esto quiere decir que, “la autoridad podría cambiar la regla de la carga de la prueba si es que ello contribuye a garantizar el derecho a un debido procedimiento y una mejor protección de los derechos de las personas” (MINJUS, 2016, pág. 41), en tales circunstancias especiales, toda vez que la autoridad administrativa tiene la obligación de “verificar la verdad, esto es, a reunir todos los elementos de juicio necesarios para saber qué ocurrió en un caso y, de esa manera, tomar todas las medidas que sean necesarias para garantizar los derechos de las personas” (MINJUS, 2016, pág. 23), y en uso de sus facultades requerir los medios probatorios que considere necesarias.

Por lo que, en aplicación de lo mencionado en el párrafo anterior, es la denunciada quien se encontraría en mejor posición de suministrar determinados medios probatorios, a efectos de probar los hechos alegados, como son los videos de las cámaras de vigilancia, o el testimonio del personal a cargo del vuelo en esa fecha, pudiendo ser solicitadas por la autoridad administrativa, ello en aplicación de los principios de verdad material e impulso de oficio.

Adicionalmente, se debe tener presente que ante tales circunstancias la autoridad administrativa tiene la posibilidad de recurrir a la prueba indiciaria o prueba por indicios. Un indicio “es todo rastro, vestigio, huella, circunstancia, y, en general, todo hecho conocido, o mejor dicho, debidamente comprobado, susceptible de llevarnos, por vía de inferencia, al conocimiento de otro hecho desconocido” (Palacios Herrera, 2019, pág. 14). Del mismo modo, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS, 2016) hace referencia a la prueba indiciaria cuando señala que la autoridad administrativa “trata de inferir a partir de ciertos datos si el hecho imputado ocurrió o no, (...) [es decir] se infiere la ocurrencia de un determinado hecho a partir de otros hechos” (Pág.38). En consecuencia, la prueba indiciaria es un método válido para determinar la existencia de responsabilidad administrativa, y los procedimientos en materia de protección al consumidor no son ajenos a ello, tal como lo señala también la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo, no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación. (Resolución N° 456-2018/SPC-INDECOPI, Considerando 46).

En consecuencia, de la revisión del escrito de apelación de Avianca Perú se observa el correo fecha 19 de junio del 2018, enviado por Avianca Perú a la denunciante, del cual se desprende que Avianca Perú, en un primer momento solicita que la denunciante presente los documentos que sustentan los gastos incurridos. Asimismo, en otro correo de fecha 12 de diciembre del 2018, ofrece disculpas por el inconveniente suscitados, por lo que, aunado a lo descrito en la hoja de reclamación N° 5585, permite evidenciar de manera indiciaria que la denunciada reconoce los hechos alegados por la denunciante.

**iii. Determinar la responsabilidad administrativa de Avianca Perú (antes Taca Perú) por la presunta infracción al artículo 24° del CDPC, en tanto no habría atendido el reclamo presentado por la denunciante.**

El artículo 24° de CPDC señala la obligación de los proveedores de dar atención a los reclamos de los consumidores y dar respuesta de los mismos en un plazo no mayor a 30 días calendario. Del mismo modo, el artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece además que dicha respuesta sea por comunicación escrita (vía carta o correo electrónico señalado por el consumidor).

La denunciante alega que Avianca no cumplió con dar una respuesta dentro del plazo legal establecido, al reclamo presentado el 18 de marzo de 2017 en su libro de reclamaciones.

Avianca Perú afirma que cumplió con responder dicho reclamo, mediante correo electrónico de fecha 11 de abril de 2017, por lo tanto no habría infringido la norma citada.

Al respecto cabe señalar que, si bien el Avianca Perú cumplió con remitir correos a la denunciante, de los mismos se desprende que no brindó una respuesta concreta a su reclamo.

Cabe recordar que, de acuerdo a la doctrina los procedimientos de protección al consumidor tienen una naturaleza mixta, al ser un procedimiento sancionador con características de un procedimiento trilateral. Según Peláez Ypanaque, citando a Hugo Gómez Apac, indica que en este tipo de procedimiento “existen dos relaciones jurídicas: una bilateral de carácter sancionador, donde prima el interés público, y otra trilateral, que alberga los intereses privados, contrapuestos entre el denunciante y el denunciado”. ( Peláez Ypanaque, 2014, pág. 221).

Es por tal motivo, que la autoridad administrativa en aplicación del *ius puniendi* ante una la comprobación de una infracción normativa corresponderá imponer una sanción (que puede ser una amonestación o una multa), al mismo tiempo determinará si corresponde la dación de una medida correctiva (reparadora o complementaria).

Recordemos que la finalidad de la sanción no solo es castigar la conducta ilícita sino que busca además disuadirla, procurando evitar que se vuelvan a cometer en el futuro.

En el presente caso, de acuerdo al Reglamento del libro de reclamaciones, en el Anexo IV Infracciones y Sanciones se establece la clasificación de las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, clasificándolas en orden decreciente según su gravedad: A, B ,y C, representando la “A” a las más onerosas. En tal sentido, encontramos a la falta en la atención o no dar respuesta a los reclamos en la categoría “A”, por lo que a efectos de calcular la sanción

pecuniaria, es de aplicación la Guía para el uso aplicativo de cálculo de multas por incumplimiento vinculados al Libro de Reclamaciones.

Este aplicativo toma en consideración la gravedad de la infracción, el monto de la facturación anual del año anterior a la comisión de la infracción, así como factores atenuantes y agravantes.

### **3.- POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

#### **3.1 Breve resumen del contenido de la Resolución Final emitida por la Comisión N° 2.**

Mediante Resolución Final N° 2613-2018/CC2, de fecha 09 de noviembre de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

#### **I. Improcedente la denuncia contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca), al no existir una relación de consumo, bajo los siguientes argumentos:**

- a) Avianca no prestó el referido servicio de transporte aéreo, toda vez que no cuenta con los derechos de tráfico aéreo en la ruta Arequipa – Lima.
- b) Por otro lado, obra en el expediente la imagen de pantalla del sistema de Avianca, donde se observa que el vuelo en cuestión fue operado por Taca Perú (ahora Avianca Perú). Además, en los pasajes del vuelo AV816, presentados por la denunciante se aprecia la descripción “Operado/Operated by Trans American Airlines”.
- c) Por consiguiente, al no ser Avianca el prestador del servicio, no se encontraría dentro de la relación de consumo, correspondiendo declarar la improcedencia del procedimiento por falta de legitimidad para obrar pasiva.

#### **II. Improcedente la denuncia contra Avianca Perú (antes Taca Perú), por la presunta infracción al deber de idoneidad establecido en los artículos 18° y 19° del CPDC, debido a que el proveedor no habría brindado a la denunciante asistencia para abordar el vuelo AV816 con destino Arequipa – Lima, pese a que se encontraba en silla de ruedas, bajo los siguientes argumentos:**

**A. Respecto a la relación de consumo.**

- a) El artículo IV del Título Preliminar del CPDC, considera como proveedor a los prestadores que brindan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
- b) Se acreditó que Avianca Perú (antes Taca Perú) fue la empresa operadora del vuelo AV816, motivo por el cual se constituyó como el proveedor del servicio.
- c) Si bien no puso a disposición de manera directa los pasajes a la denunciante, es responsable en calidad de prestadora del servicio de transporte aéreo y en consecuencia de la idoneidad del servicio, al encontrarse dentro de la relación de consumo.

**B. Sobre la falta de idoneidad relacionado a la falta de asistencia especial.**

- a) Para acreditar la infracción administrativa es necesario que probar la existencia del defecto, una vez logrado esto, el proveedor deberá demostrar que dicho defecto no le es imputable acreditando la ruptura del nexo causal, a fin de eximirse de dicha responsabilidad.
- b) En virtud del artículo 15° de la Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad, se reconoce el derecho de la persona con discapacidad a acceder en igualdad de condiciones que los demás, a un entorno físico, los medios de transporte (...) de la forma más autónoma y segura posible.
- c) Del mismo modo, el artículo 4° de la Ley N° 28735<sup>1</sup>, señala que “toda persona que preste servicios en aeropuertos debe estar capacitada para atender adecuadamente las necesidades de los pasajeros con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores”, y el artículo 5° se señala la obligación de los pasajeros con discapacidad de informar, al adquirir el pasaje o reservar el vuelo, con veinticuatro 24 horas de anticipación al vuelo (salvo casos de emergencia) las atenciones especiales que requieran de acuerdo a su condición, constituyéndose así en una garantía legal.
- d) En ese sentido, si bien existe el deber de los proveedores de servicio de transporte aéreo de brindar a los pasajeros con discapacidad un adecuado trato para la accesibilidad a los distintos medios de transporte, sin embargo, esta obligación se encuentra sujeta a que sea solicitada de manera previa por el pasajero.

---

<sup>1</sup> Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales, y medios de transporte,

- e) Asimismo, no obra en el expediente medio probatorio que permita acreditar que la denunciante haya informado y/o solicitado las atenciones especiales de manera previa, así como la negativa por parte de la empresa a cumplir con dicha obligación.
- f) Respecto a que la aerolínea no brindó asistencia a la denunciante para que pueda ingresar al avión, luego de lo cual fue apoyada por su madre y un pasajero, no existe medio probatorio que demuestre dicha conducta materia de denuncia.

**III. Infundada la denuncia contra Avianca Perú (antes Taca Perú) por la presunta infracción al deber de seguridad establecido en el artículo 25° del CPDC, en tanto el proveedor no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar la denunciante se cayera, ocasionándole perjuicios a su salud.**

- a) En virtud del artículo 25° del CPDC, los consumidores tienen derecho a la protección de su seguridad contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles representen riesgo o peligro para su salud o seguridad física.
- b) Los proveedores están obligados a adoptar una diligencia especial para evitar exponer a los consumidores a un riesgo adicional al existente, sobre todo si son injustificadas.
- c) De la revisión de los medios probatorios, obran cuatro fotografías presentadas por la denunciante en las que se puede observar su estado físico (uso de un collarín, una muñequera y rodillera). Sin embargo, no se aprecia las fechas de las imágenes, situación que impide a la Comisión vincularlos con los hechos materia de denuncia o con el presunto accidente ocurrido en el viaje materia de denuncia.
- d) Del mismo modo, la hoja de reclamación N° 5585, en donde se hace la descripción de los hechos materia de denuncia, constituye una declaración de parte, por lo que por sí solo no podría acreditar el hecho denunciado referido a que el piso del avión se encontraba mojado. En consecuencia, al no poder evidenciarse que el piso del avión se encontraba mojado, ni como consecuencia de ello la denunciante se hubiera caído, corresponde declarar infundado el presente extremo.

**IV. Fundada la denuncia contra Avianca Perú por la presunta infracción al artículo 24° del CPDC, respecto a que el proveedor no habría atendido el reclamo presentado por la denunciante. Sanción de 10 UIT**

- a) En virtud del artículo 24° del CPDC, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a 30 días calendario.
- b) Si bien la denunciada envió correos a la denunciante, ésta no recibió una respuesta concreta a su reclamo.
- c) Por lo tanto, Avianca Perú no acreditó que habría brindado una respuesta a la denunciante, por lo que fue sancionada con una multa de 10 UIT, además se ordenó como medida correctiva, que cumpla con atender el reclamo presentado por la denunciante, en un plazo no mayor a 15 días hábiles después contados a partir de la notificación de la resolución y luego acreditar dicho cumplimiento en un plazo no mayor a 5 días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado.
- d) Por último, se le ordenó el pago de las costas del procedimiento (S/. 36.00 soles), sin perjuicio de que la denunciante pueda realizar una liquidación de costas y costos al finalizar la instancia administrativa, así como la inscripción en el Registro de Infracciones del INDECOPI.

**3.2 Posición fundamentada de la resolución de primera instancia.**

Respecto de la resolución emitida por la Comisión de Protección me encuentro **PARCIALMENTE DE ACUERDO** en los siguientes extremos:

- i) **Sobre la legitimidad para obrar de Aerovías del Continente Americano S.A (Avianca).**- Me encuentro de ACUERDO en este extremo, toda vez que el servicio de transporte aéreo fue operado por Trans American Airlines S.A. (Taca Perú, ahora Avianca Perú), por lo tanto, de conformidad con el principio de causalidad, Avianca no operó el vuelo en cuestión, al actuar sólo como un transportista contractual, carece de legitimidad para obrar pasiva en la presente denuncia. En consecuencia, se debe declarar la improcedencia de la denuncia en su contra en aplicación de lo dispuesto en el artículo 108° literal e) del CPDC.
- ii) **Sobre la falta de idoneidad vinculada a la falta de asistencia especial.**- Me encuentro en DESACUERDO con el análisis de la Comisión, toda vez que la Comisión argumenta que la



denunciante debió solicitar o dar aviso de forma previa de las atenciones especiales que requería para el día del vuelo, apoyándose en lo mencionado en el primer párrafo del artículo 5° de la Ley 28735<sup>2</sup>, sin embargo no toma en consideración lo mencionado en el segundo párrafo, donde se menciona que “la empresa que extiende el pasaje o hace la reserva de viaje tiene la obligación de notificar al responsable del medio de transporte, respecto a los pasajeros que requieran atenciones especiales”. En efecto, de la revisión del expediente se aprecia que quien realizó todo el trámite de reserva, así como puso a disposición los pasajes del vuelo AV816 fue la agencia de viajes Domiruth-AQP. Con ello queda objetado el argumento de la denunciada para justificar su falta de atención con la denunciante.

Además, la Decisión 619° es clara al señalar en su artículo 10° que los pasajeros que tienen alguna condición de discapacidad deben de tener una atención “prioritaria”, y además de darle las facilidades que requieran, por lo que de una interpretación sistemática conjuntamente con lo dispuesto en la Constitución así como en la Convención sobre los Derechos de la persona con discapacidad, es totalmente claro que la atención especial a las personas con discapacidad no debe encontrarse condicionada a un trámite o solicitud previa, (salvo se requiere equipamiento sofisticado), cuando está en manos del transportista poder brindarle el apoyo asistencial humano necesario.

Por lo que, además de la multa impuesta a Avianca, cabría la imposición de una medida correctiva complementaria respecto a la mejora de sus protocolos de atención a las personas con discapacidad.

Por otro lado, respecto a que no existen medios probatorios que acrediten lo alegado por la denunciante, debo señalar que la autoridad administrativa pudo actuar de en uso de sus atribuciones y en aplicación de los principios de verdad material e impulso de oficio, así como la aplicación de la teoría de la carga de la prueba dinámica o del uso de la prueba indiciaria, a fin de poder averiguar la verdad de los hechos denunciados y con ello determinar la existencia o no de una responsabilidad administrativa por parte del proveedor.

- iii) **Sobre la falta al deber de seguridad.- Me encuentro en DESACUERDO.** La Comisión señala en su resolución que los medios probatorios adjuntados por la denunciante no son

---

<sup>2</sup> Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales, y medios de transporte.

suficientes para poder vincularlos a los hechos materia de denuncia, toda vez que dichas fotografías no cuentan con fecha alguna.

Respecto de este punto, considero que la denunciante hubiera podido presentar algún recibo por la atención médica recibida, historia clínica o recetas médicas de esa fecha a fin de poder acreditar que sus lesiones se deben a la caída sufrida al momento de abordar el avión.

Por otro lado, la autoridad administrativa en atención de los principios de impulso de oficio y verdad material regulados en la LPAG, así como la aplicación de la teoría de la carga de la prueba dinámica, pudo solicitar a la denunciada otros medios probatorios (videos de las cámaras de vigilancia, testimoniales del personal a cargo del vuelo de esa fecha) que permitan poder llegar a la verdad de los hechos suscitados, al encontrarse en una mejor posición probatoria respecto de la denunciante.

Adicionalmente, la autoridad administrativa también pudo valerse del razonamiento a base de indicios o también llamada prueba indiciaria, de conformidad a lo señalado por la Sala Especializada en Protección al consumidor:

“El sistema legal permite el empleo de los sucedáneos de los medios probatorios - esto es, de auxilios, establecidos por la ley o asumidos por el juzgador, para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos-, que están regulados en el Código Procesal Civil y cuya aplicación es supletoria al procedimiento administrativo en virtud de la Primera Disposición Final de dicho cuerpo legal” (Resolución N° 456-2018/SPC-INDECOPI, Considerando 43).

Del mismo modo continúa al señalar que:

“En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo, no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material.” (Resolución N° 456-2018/SPC-INDECOPI, Considerando 46)

Por lo tanto, la aplicación de la prueba indiciaria (las cuales tiene el mismo mérito que otro medio probatorio), y de su valoración en conjunto, hubiera permitido la comprobación de la infracción a las normas de protección al consumidor.

- iv) **Sobre la falta en la atención de reclamos.-** Me encuentro DE ACUERDO con el análisis de la Comisión, dado que en aplicación de lo dispuesto en el artículo 24.1° del CPDC, así como del artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, el proveedor está obligado no sólo a atender los reclamos sino a darles una respuesta por escrito (sea por carta o correo electrónico) en un plazo no mayor a 30 días calendario.

La denunciante presentó su reclamo el 19 de marzo de 2017, sin embargo, se aprecia en el expediente que Avianca Perú cursó correos a la denunciante, siendo uno de ellos el correo de fecha 11 de abril de 2017, al cual hace referencia la denunciada señalando que cumplió con atender el reclamo dentro del plazo establecido. Sin embargo, de ese correo así como de los siguientes se puede apreciar que no cumplió con dar una respuesta concreta a la denunciante, por lo que dicha infracción se encuentra acreditada.

### **3.3 Breve resumen del recurso de Apelación de Avianca Perú (Antes Taca Perú).**

Con fecha 14 de diciembre de 2018, Avianca Perú presenta su recurso de apelación contra el extremo que fue declarado fundado, formulando los siguientes argumentos:

- A. Respecto a la presunta falta de atención de reclamo.-** Si bien no pudo dar respuesta al reclamo de la denunciante, ello no se debe a causas atribuibles a la aerolínea, toda vez que se le indicó a la denunciante por vía telefónica y por correo que remita los documentos que sustenten los gastos incurridos, a fin de acreditar el desembolso del dinero solicitado (\$/1,000.00 soles). Sin embargo, pese a su insistencia, no hubo respuesta por parte de la denunciante, tal como acreditan con impresión de pantalla, motivo por el cual no corresponde atribuir dicha responsabilidad a Avianca Perú.
- B. Respecto a la multa impuesta (10 UIT).-** La multa impuesta por la Comisión, resulta arbitraria y desproporcionada, dado que carece de sustento idóneo y detallado que lo justifique, por lo que no se encuentra debidamente motivada.
- C. Respecto a la conducta de la denunciante.-** Avianca Perú envió un correo electrónico a la denunciante con una propuesta conciliatoria que consiste en la entrega de un cheque de gerencia

ascendente a S/. 1,500.00 soles y US\$ 400.00 dólares americanos en dinero electrónico para ser usado con la aerolínea. No obstante, dicha propuesta fue rechazada por la denunciante al considerar que obtendría un monto mayor como medida correctiva, llamando así la atención de su conducta al intentar abusar de manera perversa del sistema de protección al consumidor. Por otro lado, reitera la propuesta conciliatoria.

### **3.4 Breve resumen del recurso de Apelación de la denunciante.**

Con fecha 13 de diciembre de 2018, la señora Julia Pilar Dongo Ortega, presenta su recurso de apelación, señalando los siguientes argumentos:

- a) Los pasajes fueron adquiridos por medio de la empresa Domiruth Travel Service S.A.C., por designación de ESSALUD. Asimismo, adjunta correos electrónicos en los cuales se aprecia que ESSALUD solicita los pasajes para la denunciada y su acompañante. Por lo que, dichos medios probatorios acreditan la condición física de la denunciante.
- b) Del mismo modo, adjunta copia del contrato celebrado entre ESSALUD y Domiruth, señalando la obligación de Domiruth, en donde la contratista se obliga a reservar y vender pasajes al seguro, para el traslado de las personas provenientes del Hospital Base Carlos Segúin Escobedo de Arequipa con destino a la ciudad de Lima. En ese sentido, la denunciante señala que ESSALUD brindó la información necesaria respecto a la atención que necesitaba.
- c) Adicionalmente, la denunciante solicita que se recaben tanto las filmaciones del Aeropuerto Rodríguez Ballón como de la aerolínea correspondientes a esa fecha, así como la incorporación al procedimiento tanto de la agencia de viajes como de ESSALUD.

### **3.5 Breve resumen del contenido de la Resolución Final de Segunda Instancia**

Mediante resolución N° 2023-2019/SPC-INDECOPI, de fecha 24 de julio de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, emite pronunciamiento respecto de los extremos apelados por las partes:

- i) Avianca Perú en el extremo que se declaró fundado en su contra referido a la falta en la atención a reclamos.
- ii) La denunciante en el extremo que se declaró infundado respecto a la falta de asistencia para abordar el vuelo AV816. Es preciso advertir que la denunciante no apeló los otros extremos,

en consecuencia, dichos extremos quedaron consentidos, resolviendo el Tribunal resolvió de la siguiente manera:

**I. Revoca la resolución N° 2613-2018/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Avianca Perú, por la infracción de los artículos 18° y 19° del CPDC; y en consecuencia, se declara fundada la misma al haberse acreditado que la denunciada no habría brindado una atención especial a la denunciante, a efectos de apoyarla en el vuelo AV 816 en la ruta Arequipa – Lima, con una multa de 2 UIT.**

**A. Respecto a la falta de atención especial a la denunciante en el embarque del vuelo**

- a) Si bien la denunciante manifestó que Avianca Perú no le brindó la asistencia debida para para abordar el vuelo AV816, al llevarla hasta la puerta del avión, dejándola y sin brindarle otro tipo de asistencia, la comisión declaró infundada la denuncia, al considerar que la denunciante no solicitó la atención especial de manera previa antes de acceder el vuelo.
- b) En su apelación, la denunciante discrepa del pronunciamiento de la Comisión, señalando que la aerolínea debía tener conocimiento previo de su situación de discapacidad, debiendo haber apoyado al abordaje del avión.
- c) Sobre el particular, obra en el expediente la hoja de reclamación N° 5585, donde la denunciante describe como el personal de la empresa denunciada la condujo en silla de ruedas hasta la puerta del avión, y no le brindó apoyo para ingresar a la aeronave.
- d) Obra también en el expediente un print de un correo electrónico enviado por el personal de Avianca Perú a la señora Dongo, con fecha 12 de diciembre de 2018, donde se aprecia que Avianca ofrece disculpas por el inconveniente suscitado, lo cual permite evidenciar de manera indiciara que la denunciada reconoció el hecho alegado por la denunciante, esto es que no se le brindó otro tipo de asistencia o de apoyo , luego de habersele dejado en la puerta del avión, quedando con ello acreditado la conducta infractora.
- e) Asimismo, se deniega el pedido de incorporar en el procedimiento a la agencia de viajes y a Essalud, toda vez que la conducta infractora cuestionada fue la de Avianca.

**II. Confirma la resolución N° 2613-2018/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia por la infracción del artículo 24° del CPDC, al haberse acreditado que no habría atendido el reclamo presentado por la denunciante en el libro de reclamaciones. Se confirma la multa de 10 UIT.**

- a) La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo al considerar que no atendió el reclamo presentado por la denunciante.
- b) En su apelación Avianca Perú manifestó que mantuvo comunicaciones con la denunciante solicitando los sustentos necesarios para dar respuesta al reclamo, en donde la denunciante manifestó que el piso del avión se encontraba mojado, lo que ocasionó que se cayera y le genere perjuicios a su salud, solicitando para ello S/. 1,000.00 soles.
- c) En el expediente obran copias de los correos electrónicos cursados entre Avianca Perú y la denunciante:
  - i) Correo del 28 de marzo de 2017, Avianca Perú informa el nombre de la persona a cargo del caso. (ii) Correo del 11 de abril de 2017, Avianca Perú solicita a la denunciante mayor información de lo ocurrido. (iii) Correo del 12 de abril de 2017, la denunciante responde narrando los hechos suscitados. (iv) Correo del 17 de mayo de 2017, la denunciante le indica que aún no había recibido respuesta. (v) Correo del 19 de junio de 2018, Avianca Perú solicita a la denunciante le remita los sustentos de los gastos incurridos mencionados anteriormente. (vi) Correo del 12 de diciembre de 2018, Avianca Perú responde negándose al desembolso solicitado por la denunciante (S/. 1,000.00), en tanto no remitió los medios que sustentan dichos gastos.
- d) De la revisión de los medios probatorios, se advierte que pese a que la denunciante cumplió con contestar el requerimiento de información solicitado por Avianca Perú, no obstante no recibió una respuesta final por parte de la denunciada.
- e) Asimismo, de los correos de fechas 12 de junio y 12 de diciembre de 2018, en el cual se solicitó a la denunciante les haga llegar los sustentos de los gastos incurridos y la negativa a brindarle el desembolso de monto solicitado, cabe precisar que ambos correos son de fecha posterior a la notificación de imputación de cargos a Avianca Perú (antes Taca Perú), de fecha 11 de junio de 2018, por lo que dichos medios de prueba no lo eximen de responsabilidad.

**A. Sobre la medida correctiva.**

- a) Avianca Perú señala en su apelación que habría atendido el reclamo de la denunciante mediante correo de fecha 12 de diciembre de 2018, por lo tanto corresponde dejar sin efecto la medida correctiva.
- b) Por otro lado, cabe señalar que si bien la Sala ha revocado el extremo de la resolución venida en grado, y declaró fundada la denuncia al haberse verificado que Avianca Perú no brindó una atención especial a la denunciante al momento de abordar el vuelo AV816, por lo que correspondería dictar una medida correctiva, No obstante, la denunciante solo solicitó en su denuncia como medida correctiva el reembolso por los gastos incurridos por la presunta falta de adopción de medidas de seguridad, estando este extremo declarado infundado por la Comisión y luego declarado consentido al no haberse impugnado dicho extremo, no corresponde emitir un pronunciamiento.

**B. Respecto a la graduación de la sanción**

- a) La infracción cometida por el proveedor, referida a la falta de atención al reclamo consignado en el libro de reclamaciones es de tipo A, las cuales debido a su clasificación resultan ser graves y por consiguiente las más onerosas. En ese sentido, en atención a la gravedad de la infracción y al volumen de ventas del proveedor, corresponde la aplicación de la metodología de cálculo de multa establecida en el Reglamento de Libro de Reclamaciones, el cual al ingresar la información al aplicativo arroja una multa de 10 UIT.
- b) Por lo que, se le requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo.
- c) Asimismo, la Sala resolvió dejar sin efecto la resolución 2613-2018/CC2, en el extremo que ordenó la medida correctiva a Avianca Perú, al haberse verificado que cumplió con la citada medida correctiva. Confirmar la resolución 2613-2018/CC2, en el extremo que condenó a Avianca Perú al pago de Costas y Costos. Condenar a Avianca Perú al pago de costos del procedimiento, por la conducta infractora verificada ante esta instancia y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, por el extremo revocado y declarado fundado.

### **3.6 Posición fundamentada de la resolución de segunda instancia.**

Respecto al análisis de la Resolución N° 2023-2019/SPC – INDECOPI, de fecha 24 de julio de 2019, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, me encuentro **PARCIALMENTE DE ACUERDO**:

- i) **Sobre la falta de atención especial a la denunciante.-** Me encuentro **DE ACUERDO** con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en este extremo, toda vez que ante la dificultad probatoria en el presente procedimiento recurrió al uso de la prueba indiciaria, a fin de poder esclarecer los hechos que configuran la denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor relacionadas a la idoneidad del servicio.

Sin embargo, si bien la Sala resolvió a favor de la denunciante en este extremo, considero que no realizó un análisis exhaustivo de los hechos así como de la normatividad aplicable señalada en la sección referida al análisis de los problemas jurídicos en el presente informe.

Debiendo tomar en consideración además lo señalado en lo dispuesto en el artículo 15° segundo párrafo de la Ley 28735<sup>3</sup>, el artículo 10° de la Decisión 619, así como el artículo el artículo 7° de la Constitución Política y el artículo 9° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Del mismo modo, considero que se debió ordenar como medida correctiva complementaria la revisión y mejoramiento de los protocolos de atención a las personas con discapacidad, a fin de evitar que la conducta infractora se vuelva a producir en un futuro, tal como lo señala el artículo 116° literal f) del CPDC.

- ii) **Sobre la falta de atención al reclamo presentado por la denunciante**

Me encuentro **DE ACUERDO** con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, toda vez que si bien la denunciada alega que cumplió con cursar correos electrónicos a la denunciante, no obstante, en dichos correos no muestran un respuesta concreta al reclamo de la denunciante.

Por ello, quedó acreditada la infracción a lo dispuesto en el artículo 24.1° de CPDC y al artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

- iii) **Sobre la graduación de las sanciones.-**

---

<sup>3</sup> Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales, y medios de transporte



- a) **Respecto a la multa de 2 UIT por la falta de asistencia especial.- Me encuentro DE ACUERDO** con la multa impuesta, toda vez que se tomó en consideración los efectos que la conducta infractora produjo en el mercado, la probabilidad de la detección y el daño causado a la denunciante.
- b) **Respecto a la multa de 10 UIT por la falta de atención de reclamo.- Me encuentro DE ACUERDO**, toda vez que la infracción cometida por el proveedor, referida a la falta de atención al reclamo consignado en el libro de reclamaciones es de tipo A, las cuales debido a su clasificación resultan ser graves y por consiguiente las más onerosas. En ese sentido, en atención a la gravedad de la infracción y al volumen de ventas del proveedor, corresponde al uso del aplicativo para el cálculo de multas relacionadas con el Reglamento de Libro de Reclamaciones, el cual al ingresar la información al aplicativo arroja una multa de 10 UIT.

## CONCLUSIONES

1. Avianca Perú (antes Trans American Airlines S.A. – Taca Perú) cuenta con legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento administrativo, al ser el operador del servicio de transporte aéreo del vuelo AV816 de fecha 15 de marzo de 2017, en la ruta Arequipa – Lima y en aplicación del principio de causalidad señalado en la LPAG.
2. La asistencia especial requerida por las personas con discapacidad, si bien están sujetas a la solicitud previa de 24 horas como mínimo, ellas no deben condicionar la atención prioritaria que deben recibir y las facilidades que deben ser otorgadas por los transportistas aéreos, tales como asistencia humana al momento del embarque y desembarque de los vuelos.
3. El ordenamiento jurídico permite que la autoridad administrativa en aplicación de los principios de verdad material e impulso de oficio puedan hacer uso de la prueba indiciaria en las situaciones especiales a fin de llegar a la certeza de los hechos ocurridos.
4. En situaciones especiales donde el consumidor no le es imposible acreditar el defecto del producto o servicio contratado, cabe la posibilidad de que la autoridad administrativa aplique la teoría de la carga de la prueba dinámica, la cual permite flexibilizar la regla general de la carga de la prueba, y trasladarla a quien posea mayores posibilidades de producirla, o quien esté en una mejor posición de suministrarla, a fin de corroborar la ocurrencia de los hechos alegados.
5. El cálculo de las multas por las infracciones a lo relacionado con el Libro de reclamaciones, se realiza en base a un aplicativo que permite calcular la misma en base a criterios objetivos establecido en la norma.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cassagne, J. C. (2002). *Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- Chang Tokushima, J. S. (2012). ¡Compre ahora!... ¿Pruebe después? La carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. *IUS ET VERITAS*, 200-2011. Recuperado el 17 de Enero de 2021, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12030>
- Gordillo, A. A. (2013). *Tratado de Derecho Administrativo y Obras Selectas* (Segunda ed., Vol. 8). Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUS. (2016). *Guía práctica sobre la actividad probatoria en los procedimientos administrativos*. Lima
- Palacios Herrera, K. d. (Marzo de 2019). Régimen de la prueba indiciaria en el ejercicio de las potestades administrativas y penales. *Tesis para optar título de Abogado*. Piura, Perú: Universidad de Piura. Facultad de Derecho. Recuperado el 2020
- Peláez Ypanaqué, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel. *Ius et Praxis, Revista de la Facultad de Derecho*(45), 217-225. Recuperado el 20 de Noviembre de 2020
- Ponce Rivera, C. A. (2017). La actividad probatoria como parte del debido procedimiento en los procedimientos administrativos sancionadores. *LEX - Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política*, 15(20), 341-370. Recuperado el noviembre de 2020, de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/1448/1439>
- Ramos Lozada , A. (2014). Las condiciones para el ejercicio del derecho de acción con relación a la tutela de los intereses difusos. Notas para su estudio en el Ordenamiento Jurídico Peruano. *Revista Sapere*(6). Recuperado el 9 de Enero de 2021, de [https://derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion\\_6/articulos/6\\_Las\\_condiciones\\_para\\_el\\_ejercicio\\_del\\_derecho\\_de\\_accion.pdf](https://derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_6/articulos/6_Las_condiciones_para_el_ejercicio_del_derecho_de_accion.pdf)

**Fuentes Legales:**

- Constitución Política del Perú
- Convenio sobre los Derechos de las personas con discapacidad
- Ley 29973 Ley General de la persona con discapacidad
- Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Decreto Supremo 011-2011-PCM
- Decisión 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
- Ley N° 28735 Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales, y medios de transporte.
- TUO de la Ley 27444 Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General

**Jurisprudencia:**

- Sala Especializada en Protección al Consumidor Resolución N° 001-2013/SPC-INDECOPI
- Sala Especializada en Protección al Consumidor Resolución N° 456-2018/SPC-INDECOPI
- Sala Especializada en Protección al Consumidor Resolución N° 0835-2017/SPC-INDECOPI

# **ANEXOS**

**"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"**

**SEÑOR JEFE DEL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMDOR**

**DATOS DEL DENUNCIANTE:**

Nombre: Julia Pilar Dongo Ortega  
 DNI: 29739219  
 Domicilio: Urbanización Tahuaycani D-8  
 Distrito / Ciudad: Sachaca  
 Departamento: Arequipa  
 Email: julitadongo@yahoo.es  
 Celular: 99893550



**DATOS DEL DENUNCIADO:**

Nombre: Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca)  
 Sucursal Perú |Avianca  
 RUC: 20100129290  
 Razón Social: AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A  
 (AVIANCA) SUCURSAL PERU  
 Nombre Comercial: Avianca  
 Razón Social Anterior: Aerovias Nacionales de Colombia S A  
 Tipo Empresa: Sucursales o Ag. de Emp. Extranj.  
 Condición: Activo  
 Fecha Inicio: Actividades: 09 / Enero / 1957  
 Actividad Comercial: Transporte Regular Vía Aérea.  
 CIU: 62103  
 Dirección Legal: Calle los Sauces Nro. 364 Urbanización: Orrantia  
 Distrito / Ciudad: San Isidro  
 Departamento: Lima, Perú  
 Teléfonos: 2223991 / 4404026 / 4404104

Perfil de Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) sucursal Perú | Avianca:  
 Empadronada en el Registro Nacional de Proveedores

**PETICION:**

- ❖ Solicitud, propuesta de solución.

**NARRACION DE LOS HECHOS:**

El día 15 de marzo en el vuelo AV816, de Arequipa a Lima; solicité silla de ruedas ya que presenté dificultades para desplazarme en distancias largas, debido a una debilidad muscular. Lo sucedido fue lo siguiente:

La Srta. de la aerolínea me llevó hasta la puerta del avión dejándome sin ningún tipo de asistencia, fue mi señora madre que bajo mucho esfuerzo logro con la ayuda de otro pasajero que venía detrás nuestro para que pueda agarrar la silla para poder pararme e ingresar al avión.

Cuando llegó a la puerta del avión hice notar a la aeromoza que el piso del avión estaba muy mojado (ya que ese día estaba lloviendo) y su respuesta fue que estaba seco. Ya no tuve otra opción que levantarme porque la cola del resto de pasajeros estaba muy larga y detrás mío.

Al ingresar al avión es que doy como tres pasos en el piso mojado, porque no era húmedo estaba mojado, es que resbaló aparatosamente golpeándome la cara y todo el peso de mi cuerpo ha caído sobre mi pierna derecha y tobillo.

Es donde mi señora madre con ayuda de otro pasajero alarmado por mi situación, quienes me prestan ayuda para levantarme y en ese momento se acerca la aeromoza a preguntar qué es lo que paso y a decirme que me siente en la primera fila para que puedan abordar el resto de pasajeros y al final de todos que me dirija a mi asiento. Posterior a eso no pude dirigirme hacia mi asiento ya que producto de la caída el taco de mis botines se había roto y cada que asentaba el pie se me doblaba.

En el transcurso del vuelo la aeromoza se me acerco como tres veces preguntando como me sentía y que no sabía que hacer u ofrecerme algo ya que notaba que me dolía mucho.

Al llegar a lima, me retiro del avión en silla de ruedas y la aeromoza me indico que reportaría lo sucedido.

Con lo sucedido, yo me pregunto: cómo es posible que su personal, al verme en silla de ruedas no tenga el cuidado necesario para brindarme la atención que necesito? Y por otro lado ni siquiera pudieron limpiar el piso del avión haciendo notar lo mojado que estaba...

Si no era por mi señora madre y la ayuda del otro pasajero quienes me socorrieron rápidamente, ya que no obtuve ayuda ni asistencia por parte del personal de Avianca. Este incidente hubiese tenido consecuencias lamentables o hasta fatales.

**PRUEBAS:****PRIMERO:**

Producto de esa caída presente lesiones graves en cuello, tobillo y rodilla. Asimismo quedando en calidad de inservibles mi calzado (botines).

Desde entonces a la fecha me encuentro realizando terapia física y utilizando:

- Férula acrílica en el tobillo

- Collarín
- Muñequera
- Rodillera
- Botines nuevos
- ❖ (ANEXO 1)

**SEGUNDO:**

El día 18 de marzo solicito el libro de reclamaciones en Avianca del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – Callao, para interponer una queja formal y por escrito; ya que considero que lo sucedido fue por una negligencia por parte del personal de AVIANCA y también les solicite una indemnización de S/. 1000 soles que es lo mínimo que considere en el momento ya que como consecuencia estoy lesionada y con gastos económicos ya que hasta la fecha sigo en terapia física y tengo para varios meses más. Sumándole que lo sucedido ha hecho que mis limitaciones físicas se agraven.

**TERCERO:**

Interpongo mi pedido por intermedio de ustedes; ya que por parte de AVIANCA solo se han pronunciado por formalidad, con pura medida a mi persona sin importarles mi situación médica.

- a) En el formulario del libro de reclamaciones consideran que deben de darme una respuesta el día 19 de marzo. (ANEXO 2), sin embargo nunca llego respuesta alguna.
- b) Su primera comunicación vía mail es el día 23 de marzo (ANEXO 3), indicando un numero de referencia.
- c) Segundo mail, el día 28 de marzo (ANEXO 4), indicando el nombre de la persona que estará a cargo de mi caso.
- d) Tercer mail, el día 11 de abril (ANEXO 5), escribe otra persona pidiendo más información de lo sucedido.
- e) Ante tanto mail, he procedido a dar la respuesta de la información requerida, el día 12 de abril (ANEXO 6)
- f) El día 17 de mayo me vuelvo a comunicar vía mail (ANEXO 7) sin respuesta alguna.

**COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO:**

- Inicialmente se solicitó el pago de S/. 1,000 (mil soles), no obstante dicho monto se ha incrementado conforme el avance de mi evolución clínica y nuevos requerimientos para mi mejoría. Calculando un valor aproximado de S/. 2,500 (dos mil quinientos soles).
- De lo contrario deberán asumir todos los gastos realizados a la fecha y los que devengue en mi atención.

  
 Julia P. Dongo Ortega  
 DNI 29739219




ANEXO 1



## ANEXO 2

## " Hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones"

LIBRO DE RECLAMACIONES				TRAFICO	HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]	LIM	Nº 0005585 201	
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA] <b>TRANS AMERICAN AIR LINES S.A. - TACA PERU</b> Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" - Callao R.U.C.:20348858182						
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>						
NOMBRE: <i>Julio Pineda Dora Ortega</i>						
DOMICILIO: <i>Urb. Tahayani D. 8 / Surco / Arequipa</i>						
DNI / CE: <i>29739219</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>juditadora@yaho.com / 992893550</i>				
PADRE O MADRE: (para el caso de menores de edad)						
<b>2. IDENTIFICACIÓN Y MONTO DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO (VALOR DEL PASAJERO)</b>						
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO: <i>S/. 1000</i>					
SERVICIO	DESCRIPCIÓN: <i>Trayecto Arequipa - Lima, tarifa fija y botas.</i>					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN / SOLICITUD CONCRETA DEL CONSUMIDOR				RECLAMO <sup>1</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	QUEJA <sup>2</sup>
DETALLE: <i>En el momento de embarcarme en Arequipa sufrí una caída producto que la silla temporalmente se desmontó cuando me dije en la puerta del avión lo mismo que estaba pasando y a los pocos minutos al bajar me he resbalado inesperadamente al suelo ya que la silla se desmontó y en la caída sufrí lesiones físicas agravando mi discapacidad.</i>						
PEDIDO: <i>Se desea conseguir medicación para el dolor, un seguro de salud y un área de atención en Callao. También atención en terapia física. Un día de recuperación, alquiler de silla y botas.</i>						<i>Julio Pineda</i>
						FIRMA DEL CONSUMIDOR
<b>4. OBSERVACIONES ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>						
FECHA DE COMUNICACION DE LA RESPUESTA:				[DÍA]	[MES]	[AÑO]
						
						FIRMA DEL PROVEEDOR
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.				<sup>2</sup> QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		

\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante la Indecopi.

\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor

ORIGINAL: CONSUMIDOR

# ANEXO 3

The screenshot shows a web browser window displaying a Yahoo! Mail inbox. The address bar shows the URL: <https://mg.mail.yahoo.com/neo/launch?.rand=99atv2mr66lom#4750001462>. The browser tab is labeled "(30 no leídos) - julitadongo".

The email list shows one message:

- Avianca - JULIA DONGO - Caso 17417543** (Gente)

The email content is as follows:

**comunicaciones.servicio@avianca.com** (mar 23 a las 12:27 PM)  
Para: julitadongo@yahoo.es

Hemos recibido tus comentarios y la información se ha registrado bajo la referencia **17417543**.

Pronto te confirmaremos el nombre del gestor que estará a cargo de la gestión de tu caso.

Buen día!

**Avianca** Servicio al Cliente  
A STAR ALLIANCE MEMBER  
[www.avianca.com](http://www.avianca.com)

At the bottom of the email, there are options: Responder, Responder a todos, Reenviar, and Más.

On the right side of the screen, there is a sidebar advertisement for Movistar. It features the Movistar logo and the text: **Trío Movistar S/209.90**. Below the logo, it says: 30 Mbps con Ultra Wifi, TV HD y Teléfono Fijo.

The bottom of the browser window shows a taskbar with the "Inicio" button, open applications (WhatsApp, Google C...), and system tray icons. The system clock shows 08:41 p.m.

ANEXO 4

(30 no leídos) - julitadongo

https://mg.mail.yahoo.com/neo/launch?...rand=99atv2mr66lom#3040961220

Redactar

Avianca - JULIA DONGO - Caso: 17417543

comunicaciones.servicio@avianca.com

Para julitadongo@yahoo.es

mar 28 a las 2:26 PM

¡Para Avianca todos tus comentarios son muy valiosos!

Queremos notificarte que ya tenemos en manejo tu caso, bajo la referencia **17417543**.

La persona de nuestro equipo que estará a cargo de la gestión será **Juan Jose Sistema Pedroza**.

Procederemos a realizar las validaciones pertinentes, y próximamente te estaremos enviando una respuesta.

Avianca

Servicio al Cliente

30 Mbps con Ultra Wifi, TV HD y Teléfono Fijo.

Trío Movistar S/209.90

Inicio WhatsApp - Google C... (30 no leídos) - julitad... Documento1 - Micros...

ES 08:43 p.m.

## ANEXO 5

Recepción de correo electrónico de Avianca.

**Servicio al Cliente AVIANCA - CASO 17417543 - Sra. Julia Don...** Gente

**Abigail Rebori** <abigail.rebori@avianca.com> abr 11 a las 9:55 AM

Para juliadongo@yahoo.es

Estimada Sra. Dongo,  
 Reciba un cordial saludo en nombre de Avianca.  
 Hemos recibido su reclamo a través de nuestro Libro de Reclamaciones con respecto a los inconvenientes suscitados en el abordaje de su vuelo en la ciudad de Arequipa, con el fin de entender lo ocurrido y poder iniciar el análisis correspondiente de su caso, le agradeceré me pueda brindar mayor detalle al respecto como.  
 Quedo a la espera de su respuesta, para poder brindarle una pronta respuesta a su reclamo.  
 Atentamente,

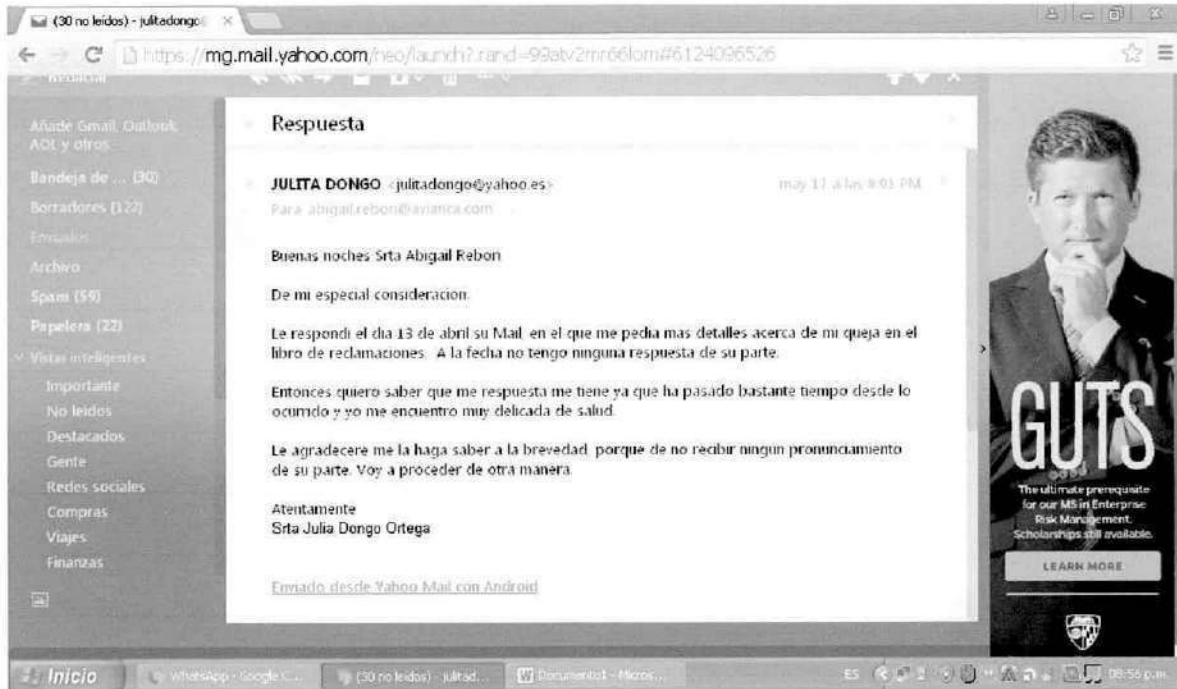
**Avianca**  
 A STAR ALLIANCE MEMBER

**Abigail Rebori**  
 Agente de Servicio al Pasajero – ATO LIM  
 Av. Elmer Faucett S/N, Callao, Lima - Perú  
[abigail.rebori@avianca.com](mailto:abigail.rebori@avianca.com)

**HostGator Official Site**  
 Powerful Web Hosting  
 HostGator gives You Powerful Tools to take Your Idea or Business Online Today.

Inicio | Whatsapp - Google C... | (30 no leídos) - julad... | Documento1 - Micro... | ES | 08:44 p.m.



ANEXO 7

The screenshot shows a web browser window displaying a Yahoo Mail inbox. The browser's address bar shows the URL: <https://mg.mail.yahoo.com/neo/auncho?rand=99abv2mr66lom#5124096526>. The page title is "(30 no leídos) - jultadongo".

The left sidebar contains the following navigation options:

- Añade Gmail, Outlook, AOL y otros
- Bandeja de ... (30)
- Borradores (12)
- Enviados
- Archivo
- Spam (59)
- Papelera (22)
- Vistas inteligentes
  - Importante
  - No leídos
  - Destacados
  - Gente
  - Redes sociales
  - Compras
  - Viajes
  - Finanzas

The main content area displays an email titled "Respuesta". The sender is "JULITA DONGO" (jultadongo@yahoo.es) and the recipient is "Para: abigail.rebon@aviamca.com". The email is dated "May 11 a las 9:01 PM".

The email body contains the following text:

**Buenas noches Srta Abigail Rebon**

De mi especial consideracion:

Le respondi el dia 13 de abril su Mail en el que me pedia mas detalles acerca de mi queja en el libro de reclamaciones. A la fecha no tengo ninguna respuesta de su parte.

Entonces quiero saber que me respuesta me tiene ya que ha pasado bastante tiempo desde lo ocurrido y yo me encuentro muy delicada de salud.

Le agradeceré me la haga saber a la brevedad porque de no recibir algun pronunciamiento de su parte. Voy a proceder de otra manera.

Atentamente  
Srta Julia Dongo Ortega

Enviado desde Yahoo Mail con Android

On the right side of the email, there is a promotional banner for "GUTS" (The ultimate prerequisite for our MS in Enterprise Risk Management. Scholarships still available.) with a "LEARN MORE" button and a logo.

The bottom of the browser window shows the taskbar with the following elements:

- Inicio
- WhatsApp - Google C...
- (30 no leídos) - jultad...
- Documentos - Micro...
- ES
- System tray icons
- 08:58 p.m.

(30 no leídos) - juladongo x

https://mg.mail.yahoo.com/neo/launch?.rand=99abv2mr66lom#5144685935

Redactar

Añade Gmail, Outlook, AOL y otros

Bandeja de ... (30)

Borradores (122)

Enviados

Archivo

Spam (59)

Papelera (22)

✓ Vista inteligente

Importante

No leídos

Destacados

Gente

Redes sociales

Compras

Viajes

Finanzas

### Respuesta

Y por otro lado ni siquiera pudieron limpiar el piso del avion haciendo notar lo mojado que estaba...

Si no era por mi mama y otro pasajero que han reaccionado rapidamente, hubiera tenido consecuencias mayores.

Asimismo le voy agradecer evite mandarme mail con pura mecida, necesito una respuesta en concreto ya que esa caída ha perjudicado mi salud fisica y me ha generado gastos economicos y los mil soles que les pido no alcanza ni para el 70% de mis gastos, actualmente sigo haciendo terapia fisica y aun tengo para un tiempo mas.

Atentamente  
Srta Julia Dongo Ortega

[Enviado desde Yahoo Mail con Android](#)

← Responder   ← Responder a todos   → Reemiar   → Más

Para ver (ver) Responder, Responder a todos o Reemiar



**GUTS**  
The ultimate prerequisite for our MS in Enterprise Risk Management. Scholarships still available.

LEARN MORE

# Inicio   (1) WhatsApp - Good...   (30 no leídos) - julad...   Documento1 - Micro...   ES   00:53 p.m.



0012



Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION  
SERVICIO RECAUDACION

29/05/2017

COMPROBANTE DE PAGO  
INDECOPI-ARANCEL

CODIGO : 301000738  
DENUNCIA PROCED. SUMARISIMO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR  
DOCUMENTO: DNI 29739219

CANT. DOC. : 0001  
ARAN PROF: S/. \*\*\*\*\*36.00  
DETRACC. : S/. \*\*\*\*\*0.00  
TOTAL  
A PAGAR : S/. \*\*\*\*\*36.00

1853860 0000000 317800163 9120 0116 14:36:57  
3FCB3B8

CLIENTE

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

03964570-5-F

Banco de la Nación Banco de la Nación

9  
 1  
 Indecopi

Avianca

2017 SEP 4 AM 8 58

A STAR ALLIANCE MEMBER

RECIBIDO

00124030  
 Indecopi  
 COMISIÓN DE PROTECCIÓN  
 AL CONSUMIDOR N° 2  
 04 SET. 2017  
 Por: ..... Hora: .....  
 RECIBIDO

EXPEDIENTE N°: 882-2017/CCZ

SUMILLA: PRESENTAMOS DESCARGOS

A LA SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI:

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA) SUCURSAL PERU (en adelante, Avianca) con RUC N° 20100129290, cuya copia adjuntamos como **ANEXO 1-A**, 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 adjuntamos como **ANEXO 1-B**, con domicilio procesal para efectos del presente procedimiento en **Av. José Pardo 811, 4to piso – Miraflores- Lima**, atentamente decimos:

Hemos sido notificados con la resolución N° 1, mediante la cual se admite a trámite la denuncia presentada por la Sra. JULIA PILAR DONGO ORTEGA (en adelante la pasajera), en la cual señala que el 15 de marzo de 2017, en el vuelo AV 816 en la ruta Arequipa – Lima, no se le habría brindado un servicio idóneo.

Al respecto, debemos señalar que la presente denuncia debe ser declarada IMPROCEDENTE en contra de Avianca, ya que Avianca NO FUE EL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO EN LOS VUELOS CUESTIONADOS. Por ello, carece de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento.

Debemos señalar que, mi representada **no cuenta con los derechos de tráfico para volar** en la ruta en la cual se habría presentado el incidente (Arequipa- Lima) ya que la empresa que cuenta con el mencionado derecho es: **TRANS AMERICAN AIRLINES S.A. (en adelante, Taca Perú)** identificada con RUC N° 20348858182.

Es importante indicar que ambas empresas cuentan con personería jurídica propia y cada una opera con los derechos de tráfico de vuelo que tiene asignados por la autoridad de su país de origen.

Asimismo, como es de conocimiento de vuestro despacho, los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia.

Estos elementos básicos del proceso están conformados por: (a) la competencia del juez, (b) la capacidad de las partes, (c) las formas esenciales del procedimiento, (d) el interés para obrar y (e) la legitimidad para obrar.

La legitimidad para obrar puede definirse como la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta sea deducida en juicio, para ser parte activa y pasiva – respectivamente – en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes en el proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Dicho de otro modo, los intervinientes en el proceso deben ser idóneos para actuar en él, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio<sup>1</sup>.

Precisamente por ello, el Código Procesal Civil, dispositivo de aplicación supletoria al presente procedimiento<sup>2</sup>, establece que el demandado en un procedimiento puede plantear diversas excepciones<sup>3</sup>, entre las que se encuentra la EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR.

Como se observa, esta excepción obedece a razones de economía procesal y aun de pertinencia, porque de esa manera se impide el desarrollo de un proceso inútil cuya sentencia no influiría en las partes intervinientes ni en aquellos que no participaron y que integran la relación jurídica sustancial.

<sup>1</sup> CARNELUTTI, Francesco. Sistema de derecho procesal civil. La composición del proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944, P. 30.

<sup>2</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL – LEY 27444**

**TÍTULO PRELIMINAR**

**Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes**

1. Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad.

2. Cuando la deficiencia de la normativa lo haga aconsejable, complementariamente a la resolución del caso, la autoridad elaborará y propondrá a quien competa, la emisión de la norma que supere con carácter general esta situación, en el mismo sentido de la resolución dada al asunto sometido a su conocimiento.

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL – DECRETO SUPREMO Nº 010-93-JUS**

**Excepciones proponibles.-**

**Artículo 446.- El demandado sólo puede proponer las siguientes excepciones:**

1. Incompetencia;
2. Incapacidad del demandante o de su representante;
3. Representación defectuosa o insuficiente del demandante o del demandado;
4. Oscuridad o ambigüedad en el modo de proponer la demanda;
5. Falta de agotamiento de la vía administrativa;
6. Falta de legitimidad para obrar del demandante o del demandado;
7. Litispendencia;
8. Cosa Juzgada;
9. Desistimiento de la pretensión;
10. Conclusión del proceso por conciliación o transacción;
11. Caducidad;
12. Prescripción extintiva; y,
13. Convenio arbitral.

Con la excepción de falta de legitimidad para obrar se busca poner término de inmediato a un proceso ineficaz desde un inicio, retirando del mismo a los sujetos que no poseen la idoneidad para formar parte de él.

En esa línea de ideas, en el numeral 1 del artículo 427° del Código Procesal Civil, se señala como causal de improcedencia de la demanda, la falta de legitimidad para obrar del demandante:

*"Artículo 427.- Improcedencia de la demanda.-*

*El Juez declarará **improcedente** la demanda cuando:*

**1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;**

*(...)*

*Si el Juez estimara que la demanda es manifiestamente improcedente, la declara así de plano expresando los fundamentos de su decisión y devolviendo los anexos."*

*(Subrayado y resaltado agregados)*

En ese orden de ideas, la Administración Pública sólo podrá resolver el fondo de la controversia si en el procedimiento se ha acreditado la identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados (relación sustancial) y los sujetos intervinientes en el procedimiento (relación procesal), en caso contrario y en aplicación del Código Procesal Civil, la denuncia debe ser declarada improcedente.

De otro lado, de conformidad con lo señalado en el artículo 104° del Código, la asignación de responsabilidad administrativa por la falta de idoneidad de un producto o servicio recae sobre el proveedor de aquellos.<sup>4</sup>

Por su parte, el artículo IV numeral 2) de dicho cuerpo normativo desarrolla el concepto de proveedor en los siguientes términos:

**"2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.**

<sup>4</sup> **LEY Nº 29571 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-**

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

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

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

En forma enunciativa y no limitativa se considera se considera proveedores a:

1. *Distribuciones o comerciantes.- Las personas naturales que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados a finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.*

2. *Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.*

3. *Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio natural.*

**4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.** (Subrayado y resaltado agregados)

A mayor abundamiento, en reiterada jurisprudencia emitida tanto por la Comisión como por la Sala, se ha indicado que el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos que **exista de una relación de consumo**, así en la Resolución N° 2526-2013/SPC-INDECOPI, se indicó lo siguiente:

**"12. Los artículos 1° y 3° de la Ley de Protección al Consumidor reconocen que la normativa de protección al consumidor se aplica cuando existe una relación de consumo que involucra elementos subjetivos como son el consumidor y el proveedor, así como elementos objetivos constituidos por los productos o servicios que el segundo suministra o presta en base a una transacción comercial.**

**13. La existencia de una relación de consumo es el presupuesto básico para formular una denuncia por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, convirtiéndose en una de las condiciones de procedencia que la Comisión evaluará antes de abordar el sustento o fondo de la denuncia planteada debiendo acreditarse que la conducta de un determinado proveedor constituyó una infracción a las normas de protección al consumidor. Asimismo, corresponderá al administrado demostrar, al menos de manera indiciaria, la existencia de una relación de consumo.**  
(Subrayado y resaltado agregado)

De lo antes señalado se desprende que la autoridad administrativa puede pronunciarse sobre un asunto sometido a su conocimiento siempre que existan los siguientes elementos: (i) un consumidor afectado, (ii) un proveedor, y, (iii) un producto o servicio prestado por un proveedor en base a una transacción comercial.

En tal sentido, la ausencia de uno de dichos componentes determinará que NO nos encontremos frente a una relación de consumo.

Cabe señalar que esta interpretación se condice con el principio de causalidad, garantía de los administrados sujetos a un procedimiento sancionador recogida en el artículo 230.8 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444.<sup>5</sup>

En efecto, como es de conocimiento de la autoridad, de acuerdo con dicho principio, la responsabilidad debe corresponder a quien incurrió en la conducta prohibida por la ley. En ese sentido, para que se atribuya responsabilidad administrativa sobre un sujeto, es necesario que éste sea causante de la acción u omisión que supone la conducta ilícita a título de autor.<sup>6</sup>

**Pues bien, tal como lo hemos señalado, en el presente caso Avianca no operó el vuelo materia de cuestionamiento, por lo que no puede ser calificada como proveedor del servicio y debe ser retirada del presente procedimiento.**

**En virtud de lo expuesto, la presente denuncia interpuesta en contra de Avianca debe declararse IMPROCEDENTE.**

Finalmente, en su denuncia la pasajera señala que el vuelo en el cual se presentó el incidente es el AV816, de acuerdo a ello, copiamos un print screem de nuestro sistema sobre este vuelo en el que se puede apreciar que es Trans American Airlines (Taca Perú) quien se encargó de operar este vuelo y no Avianca:

<sup>5</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL – LEY 27444

Artículo 23.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.-

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

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

<sup>6</sup> En palabras del Doctor Juan Carlos Morón Urbina, “Conforme a este principio resultará condición indispensable para la aplicación de cualquier sanción a un administrado que su conducta satisfaga una relación de causa adecuada al efecto, esto es, la configuración del hecho previsto en el tipo como sancionable”. MORÓN URBINA, Juan Carlos. Los principios delimitadores de la potestad sancionadora de la administración pública en la ley peruana. En: Advocatus. Segunda época. Número 13,2005. P. 247.

DOAV816

*1A PLANNED FLIGHT INFO*	AV 816	O TU 29AUG17 ASM
APT ARR DY DEP DY CLASS/MEAL	EQP	GRND EFT TTL
AQP 2124 TU CJDIRYBMHQV/N	320	1:31
AEGKLOPZWST/N		
UXN/N		

LIM 2255 TU

1:31

## COMMENTS-

- 1.AQP LIM - AIRCRAFT OWNER LACSA
  - 2.AQP LIM - COCKPIT CREW TACA PERU
  - 3.AQP LIM - CABIN CREW TACA PERU
  - 4.AQP LIM - OPERATED BY TRANS AMERICAN AIRLINES
  - 5.AQP LIM - MEMBER OF STAR ALLIANCE
  - 6.AQP LIM - 9/ NON-SMOKING
  - 7.AQP LIM - ET/ ELECTRONIC TKT CANDIDATE
  - 8.AQP LIM - CO2/PAX\* 79.96 KG ECO, 79.96 KG PRE
- (\*):SOURCE:ICAO CARBON EMISSIONS CALCULATOR

## CONFIGURATION-

320 C 12 Y 138

A mayor abundamiento, debemos indicar que al ser Avianca una sociedad constituida en la República de Colombia – que cuenta con una sucursal en el Perú – no cuenta con los derechos de tráfico para volar en la ruta del vuelo materia del presente procedimiento.

En efecto, el permiso de operación otorgado a Avianca por la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC) sólo autoriza a volar con tercera, cuarta y quinta libertad entre las ciudades de Lima y/o Quito – Bogotá, mas no a la ciudad de destino de los vuelos materia del presente procedimiento. Citamos:

**"RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 249-2012-MTC/12**

*Artículo 1°.- Otorgar a AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA, de conformidad con la Decisión N° 582 de la Comisión de la Comunidad Andina de Naciones, la Renovación de Permiso de Operación de Servicio de Transporte Aéreo Internacional Regular de pasajeros (...) en las siguientes condiciones:*

*(...)**RUTAS, FRECUENCIAS Y DERECHOS AEROCOMERCIALES:**CON DERECHOS DE TRÁFICO DE TERCERA, CUARTA Y QUINTA LIBERTAD DEL AIRE:**-BOGOTÁ Y/O QUITO – LIMA Y vv., con catorce (14) frecuencias semanales".**(Subrayado y resaltado agregados)*

Como se puede apreciar ni los derechos para cabotaje – que permitirían operar rutas domésticas – ni las sextas libertades del aire – que permitirían operar del Perú a un tercer país – están contempladas en la autorización otorgada por la DGAC a Avianca.

En virtud de lo expuesto, se puede observar claramente que el vuelo materia de procedimiento era operado por Taca Perú, por lo que, nuestra empresa (Avianca) carece de legitimidad para obrar pasiva en el presente caso, correspondiendo que se declare IMPROCEDENTE la denuncia en nuestra contra.

**POR TANTO:**

Solicitamos a vuestro despacho, tener en cuenta lo expuesto y declararse IMPROCEDENTE la denuncia interpuesta en contra de AVIANCA.

Lima, 1 de setiembre de 2017



Aissa Paredes León  
Representante Legal



ANEXO 1-A



**FICHA RUC : 20100129290**  
**AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (A VIANCA)SUCURSAL**  
**PERU**

Número de Transacción : 41186099  
 CIR - Constancia de Información Registrada

**Información General del Contribuyente**

**Apellidos y Nombres ó Razón Social** : AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (A VIANCA)SUCURSAL  
**Tipo de Contribuyente** : PERU  
**Fecha de Inscripción** : 29-SUCURSALES O AG. DE EMP. EXTRANJ.  
**Fecha de Inicio de Actividades** : 09/10/1992  
**Estado del Contribuyente** : 09/01/1957  
**Dependencia SUNAT** : ACTIVO  
**Condición del Domicilio Fiscal** : 0011 - I.PRICO NACIONAL  
**Emisor electrónico desde** : HABIDO  
**Comprobantes electrónicos** : 24/09/2015  
 : FACTURA (desde 24/09/2015),BOLETA (desde 24/09/2015)

**Datos del Contribuyente**

**Nombre Comercial** : AVIANCA  
**Tipo de Representación** : -  
**Actividad Económica Principal** : 5110 - TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA  
**Actividad Económica Secundaria 1** : -  
**Actividad Económica Secundaria 2** : -  
**Sistema Emisión Comprobantes de Pago** : MANUAL  
**Sistema de Contabilidad** : COMPUTARIZADO  
**Código de Profesión / Oficio** : -  
**Actividad de Comercio Exterior** : SIN ACTIVIDAD  
**Número Fax** : 1 - 2223991  
**Teléfono Fijo 1** : 1 - 2136060  
**Teléfono Fijo 2** : 1 - 4404104  
**Teléfono Móvil 1** : 1 - 998378160  
**Teléfono Móvil 2** : -  
**Correo Electrónico 1** : zaida.martinez@avianca.com  
**Correo Electrónico 2** : -

**Domicilio Fiscal**

**Actividad Economica** : 5110 - TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA  
**Departamento** : LIMA  
**Provincia** : LIMA  
**Distrito** : SAN ISIDRO  
**Tipo y Nombre Zona** : URB. ORRANTIA  
**Tipo y Nombre Vía** : CAL. LOS SAUCES  
**Nro** : 364  
**Km** : -  
**Mz** : -  
**Lote** : -  
**Dpto** : -  
**Interior** : -  
**Otras Referencias** : -  
**Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal** : ALQUILADO

**Datos de la Empresa**

**Fecha Inscripción RR.PP** : 25/01/1957  
**Número de Partida Registral** : -  
**Tomo/Ficha** : 03027964  
**Folio** : 429  
**Asiento** : 1  
**Origen del Capital** : EXTRANJERA  
**País de Origen del Capital** : 9169 - COLOMBIA

**Registro de Tributos Afectos**

Tributo	Afecto desde	Exoneración	Hasta
		Desde	
		Marca de	

		Exoneración			
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	12/02/1993	-	-	-	
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	20/05/2002	X	20/05/2002	-	
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/1988	-	-	-	
PROMOC.TURISTICO-LEY No. 27889	01/08/2003	-	-	-	

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09163075	ALARCON REVILLA JORGE ALFONSO	APODERADO	18/07/1941	15/11/2010	-
	<b>Dirección</b> AV. JOSE PARDO 231 Int 402	<b>Ubigeo</b> LIMA LIMA MIRAFLORES	<b>Teléfono</b> 15 - 4476688	<b>Correo</b> esalarcon@terra.com.pe	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09867697	GARRUES ARAMBURU GRACIELA DE LOS MILAGROS	DIRECTOR	10/09/1971	20/06/2012	-
	<b>Dirección</b> URB. TAMBO DE MONTERRICO CAL. FORTALEZA DE PARAMONGA 261 Dpto 303	<b>Ubigeo</b> LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	<b>Teléfono</b> 15 - 2136060	<b>Correo</b> nani.garrues@aviancataca.com	

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0004	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA MIRAFLORES	AV. JOSE PARDO NRO. 811	ESQUINA CON COMANDANTE ESPINAR	ALQUILADO
0003	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	LIMA LIMA SAN ISIDRO	CAL. DIONISIO DERTEANO NRO. 128 INT. 4 URB. SANTA ANA	EDIFICIO ALTO CARAL	ALQUILADO
0002	L. COMERCIAL	CALLAO	PROV. CONST. DEL CALLAO	OVL. ELMER FAUCETT NRO. SN ---- AEROPUERTO INTERNACIONAL	AEROPUERTO INTERNACIONAL	ALQUILADO
0005	L. COMERCIAL	L.C. O DE SERV	PROV. CONST. DEL CALLAO	AV. ELMER FAUCETT NRO. 2871	COMPLEJO LIMA CARGO CITY	ALQUILADO

**Importante**

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

DEPENDENCIA SUNAT

Fecha:08/02/2017

Hora:10:04



ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA  
Oficina Registral de Lima



Publicidad N° 2017-04269874  
04/07/2017 16:09:36

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
LIBRO DE SOCIEDADES MERCANTILES/SUCURSALES

**CERTIFICADO DE VIGENCIA**

El funcionario que suscribe, **CERTIFICA**:

Que, en la partida electrónica N° 03027964 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el **PODER** a favor de **PAREDES LEON AISSA CAROLINA**, identificado con D.N.I N° 10315618, cuyos datos se precisan a continuación:

**DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:** AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA  
**LIBRO:** SOCIEDADES MERCANTILES/SUCURSALES  
**ASIENTO:** A0023 FICHA: 0000119357  
**CARGO:** APODERADO

  
MIGUEL LEONCIO ABAD SEVILLANO  
ABOGADO CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

**FACULTADES:**

COMPARECE GRACIELA DE LOS MILAGROS GARRUES ARAMBURU, QUIEN PROCEDE EN REPRESENTACIÓN DE AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, A EFECTOS DE **DELEGAR PODER** A FAVOR DE **AISSA CAROLINA PAREDES LEON**, IDENTIFICADA CON DNI N° 10315618, A QUIEN SE LE DENOMINARA LA DELEGADA EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SIGUIENTES:

**PRIMERA:**

POR MEDIO DE ESTE INSTRUMENTO, LA DELEGANTE DELEGA A FAVOR DE LA DELEGADA LAS SIGUIENTES FACULTADES A EFECTOS QUE ACTUANDO DE MANERA INDIVIDUAL Y A SOLA FIRMA, EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. SUCURSAL PERÚ, PUEDA:

A. REPRESENTAR JUDICIAL Y EXTRAJUDICIALMENTE A LA SUCURSAL ANTE CUALQUIER AUTORIDAD JUDICIAL, LABORAL, DE ADUANAS, DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, POLICIAL, MILITAR, MUNICIPAL, CONSTITUCIONAL, AERONÁUTICA Y DEMÁS AUTORIDADES, ASÍ COMO TAMBIÉN ANTE CUALQUIER PERSONA NATURAL O JURÍDICA PÚBLICA O PRIVADA, CONFIRIÉNDOLE LAS FACULTADES GENERALES DEL MANDATO Y LAS ESPECIALES CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 74 Y 75 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL DEL PERÚ, ESTANDO POR ELLO, EXPRESAMENTE FACULTADA PARA REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS, COMPARECER ANTE CUALQUIER TRIBUNAL ORDINARIO, O EXTRAORDINARIO PARA DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENIONES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN, ALLANARSE A LA PRETENSIÓN, TACHAR Y OPONERSE A LAS PRUEBAS, ABSOLVER LAS TACHAS Y OPOSICIONES, DEDUCIR EXCEPCIONES Y CONTESTARLAS, PARTICIPAR EN AUDIENCIAS DE SANEAMIENTO, DE CONCILIACIÓN, DE PROCESOS DE EJECUCIÓN, DE ACTUACIÓN Y DECLARACIÓN JUDICIAL Y CUALQUIER OTRA, CONCILIAR, TRANSIGIR, APELAR, INTERPONER RECURSOS DE CASACIÓN E INTERPONER CUALQUIER OTRO TIPO DE RECURSOS IMPUGNATORIOS, PRESENTAR RECURSOS EN VÍA ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA, PRESTAR DECLARACIONES DE PARTE, RECONOCER Y EXHIBIR DOCUMENTOS; SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, OTORGAR CONTRACAUTELAS, INCLUSIVE LA DE CAUCIÓN JURATORIA, PARTICIPAR EN REMATES ( INCLUSO COMO POSTOR) ASÍ COMO DENUNCIAR Y EJERCER LA REPRESENTACIÓN DE LA SUCURSAL EN LA JUNTA DE ACREEDORES, ASÍ MISMO, PODRÁ ACTUAR VÁLIDAMENTE EN REPRESENTACIÓN DE LA SUCURSAL EN LOS PROCESOS EXTRAJUDICIALES DE CONCILIACIÓN. LAS FACULTADES DE REPRESENTACIÓN SE ENTIENDEN OTORGADAS PARA TODO EL PROCESO, INCLUSO PARA LA EJECUCIÓN DE LA SENTENCIA Y EL COBRO DE COSTAS Y COSTOS. LEGITIMANDO A LA DELEGADA PARA INTERVENIR EN EL PROCESO Y REALIZAR TODOS LOS ACTOS DEL MISMO.

B. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL (DGSC),

\* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

LA JUNTA DE INFRACCIONES DE AERONÁUTICA CIVIL, LA COMISIÓN DE INVESTIGACIONES DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN; LA COMISIÓN CONSULTIVA DE AERONÁUTICA CIVIL; EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES; Y CUALQUIER OTRA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA; CON LAS FACULTADES DE PARTICIPAR EN AUDIENCIAS, DILIGENCIAS Y TODO TIPO DE ACTOS, PRESENTAR TODA CLASE DE RECURSOS, RECLAMACIONES Y DESISTIRSE DE ELLOS.

C. REPRESENTAR, PARTICIPAR EN AUDIENCIAS, DILIGENCIAS Y TODA CLASE DE ACTOS, ASÍ COMO SUSCRIBIR CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTACIÓN, SEA PÚBLICA O PRIVADA, EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI).

D. SOLICITAR, OBTENER, ADQUIRIR, CEDER, REGISTRAR Y EXPLOTAR PATENTES, MARCAS, PRIVILEGIOS, LICENCIAS, MODELOS INDUSTRIALES Y CONCESIONES ADMINISTRATIVAS, ASÍ COMO REALIZAR TODA CLASE DE OPERACIONES REFERENTES A LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

E. DELEGAR, TOTAL O PARCIALMENTE, LAS ATRIBUCIONES QUE LES SON CONFERIDAS MEDIANTE EL PRESENTE INSTRUMENTO, A TERCEROS, ASÍ COMO REVOCARLAS DE CONFORMIDAD A LAS LIMITACIONES DE EJERCICIO ESTABLECIDAS EN LA PRESENTE CLAUSULA.-\*\*

ML.-

**DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:**

LA ESCRITURA PÚBLICA DEL 01/12/2015, OTORGADA ANTE NOTARIO DR. RICARDO FERNANDINI BARREDA.-

**II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:**

NINGUNO.

**III. TÍTULOS PENDIENTES:**

NINGUNO.

**IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:**

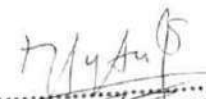
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL : Artículo 81 - Delimitación de la responsabilidad.- El servidor responsable que expide la publicidad formal no asume responsabilidad por los defectos o las inexactitudes de los asientos registrales, índices automatizados, y títulos pendientes que no consten en el sistema informático.

**V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:**

NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 2

Derechos Pagados S/. 24.00 Recibo: 2017-365-00021001  
Total de Derechos: S/. 24.00

  
MIGUEL LEONCIO ABAD SEVILLANO  
ABOGADO CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Verificado y expedido por MIGUEL LEONCIO ABAD SEVILLANO, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 08:23:59 horas del 11 de Julio del 2017.

ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

Siendo las 09:30 horas del día 6 de noviembre de 2017, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, se presentó como parte denunciante la señora Yanett Trinidad Sorelinda Ortega de Dongo, identificada con DNI N° 29475541, en representación de Julia Pilar Dongo Ortega, identificada con D.N.I. 29739219 de acuerdo a poderes que presentó a la vista; a fin de llevar a cabo la presente diligencia.

Luego de esperar por espacio de 15 minutos, a la parte denunciada, esta no se presentó; por lo que, se procede a levantar la presente acta.

Siendo las 09:45 horas, luego que las partes leyeran el acta, la firmaron en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
YANETT TRINIDAD SORELINDA ORTEGA DE  
DONGO  
DNI 29475541  
Denunciante

  
\_\_\_\_\_  
GONZALO DAVID DYER MENDIOLA  
Representante de la Secretaría Técnica de la  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2  
INDECOPI

LOTESTADO  
NO VALE  
620051

000056

CARTA PODER

Arequipa, 31 de octubre del 2017

Señora

YANETT TRINIDAD SORELINDA ORTEGA DE DONGO (DNI 29475541)

Lima.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, te confiero poder para que en nombre mi nombre y representación puedas apersonarte ante las Oficinas de Indecopi a efecto de que puedas asistir a la audiencia de conciliación que se llevara a cabo el día 06 de noviembre del presente año con Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) sucursal Perú, en tal sentido quedas facultada para asistir y conciliar en mi representación.

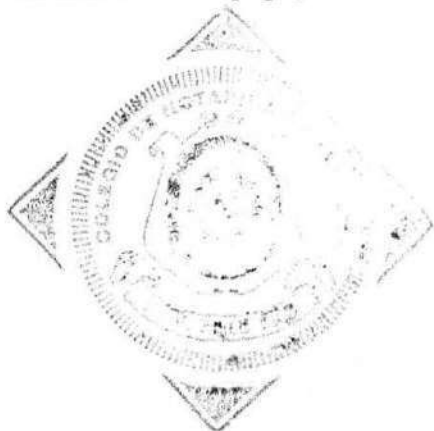
En virtud del presente poder quedas facultada para firmar toda clase de documentos, recoger los documentos anexados y para realizar cualquier gestión que sea necesaria para cumplir a cabalidad el encargo encomendado.


A tal efecto certifico mi firma notarialmente.

Atentamente,

  
JULIA PILAR DONGO ORTEGA  
DNI 29739219 

CERTIFICO la autenticidad de la firma que antecede y que corresponde a doña JULIA PILAR DONGO ORTEGA, con documento nacional de identidad número 29739219.- Arequipa, 31 de octubre del 2017 =====



  
José Luis Concha Revilla  
NOTARIO-ABOGADO





000072

EXPEDIENTE N°: 882-2017/CC2

SUMILLA: PRESENTAMOS  
DESCARGOS

A LA SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INDECOPI:

TRANS AMERICAN AIRLINES S.A. (en adelante, TACA) identificada con RUC N° 20348858182, cuya copia adjuntamos como **ANEXO 1**, debidamente representada por la Sra. Gloria Irene Loza Murrugarra, identificada con DNI N° 44367045, con poder adjunto como **ANEXO 2**, con domicilio procesal para efectos del presente procedimiento en **Av. Víctor Andrés Belaunde 147, Urb. El Rosario, Vía Principal 133, Torre Real 2, Interior 1403 – San Isidro**, atentamente decimos:

Hemos sido notificados con la Resolución N° 05, mediante la cual vuestro despacho resuelve incluir a TACA como co-denunciada en el procedimiento administrativo iniciado debido a la denuncia presentada por la **Sra. JULIA PILAR DONGO ORTEGA (en adelante la denunciante o la pasajera)**, de acuerdo a ello, presentamos formalmente nuestros descargos.

- (i) **Respecto a que no habríamos brindado a la denunciante asistencia para abordar el vuelo AV816 en la ruta Arequipa – Lima, pese a que se encontraba en silla de ruedas.**

Al respecto debemos señalar que, en los aeropuertos en los cuales en los cuales operamos, contamos con personal en tierra, los cuales se ocupan de realizar toda la gestión de apoyo a nuestros clientes hasta antes de su abordaje (puerta de embarque de la aeronave) y tenemos personal en aire los cuales son los encargados de la atención a nuestros clientes cuando se encuentra en el interior de la aeronave.

Considerando lo antes señalado, no contamos con registro alguno en el cual se señale que la denunciante solicitó apoyo para poder ingresar a la aeronave alguno.

Es importante resaltar que, en nuestra página web, informamos que este servicio debe de ser solicitado con veinticuatro (24) horas de anticipación al vuelo, tal como se observa en el siguiente "pantallazo":

Inicio > Información de viaje > Planea tu viaje > Servicios especiales

Planea tu viaje


- Cómo comprar
- Política de equipaje
- Servicios especiales
- Opciones Tarifarias
- Avianca Tours
- Medios de pago
- Requisitos legales
- Términos y condiciones
- Asiende tu experiencia
- Avianca Travel Smart
- Tu viaje empieza en Avianca.com
- 7 destinos para el 2018

Antes del Vuelo

Servicios a bordo


## Servicios especiales

Elige la opción que necesitas.



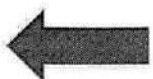
### Comidas especiales

Si tienes una dieta especial, antes de tu viaje, revisa nuestro menú, que se adapta a algunos hábitos alimenticios.



### Condición de discapacidad

Si requieres acomodación para personas en condición de discapacidad, te recomendamos que nos avises a través de nuestra página web (durante el proceso de reservación) o el call center, bien sea en el momento de reservar o por lo menos 24 horas antes de tu salida programada, para asegurar que tenemos la información necesaria.



Asimismo, brindamos recomendaciones que nuestros pasajeros deben de tener en cuenta, a fin de poder brindarles un mejor servicio, tal como se observa en el siguiente "pantallazo":

Inicio > Información de viaje > Planea tu viaje > Servicios especiales > Condición de discapacidad

Planea tu viaje

- Antes del Vuelo
- Servicios a bordo
- Otros servicios

## Condición de discapacidad

Conoce nuestros servicios especiales para hacer más cómodo tu viaje.

Te ofrecemos un servicio acorde a tus condiciones especiales que facilitará tu desplazamiento durante las etapas de tu vuelo. Debes informarnos de todos tus requerimientos, cuanto más información puedas brindarnos mejor será el servicio que podremos ofrecerte.

Si necesitas un servicio especial para una condición de discapacidad, aquí te damos algunas recomendaciones para hacer de tu viaje una experiencia agradable.

Al hacer la reserva   En el aeropuerto   Durante el vuelo   Acompañante de Seguridad   Servicio en Europa

### Ten en cuenta

- Se pueden solicitar Servicios Especiales de acomodación para personas en condición de discapacidad, durante el proceso de reserva en línea (reservas hechas a través de nuestra página web) o en nuestro call center. Recomendamos que las solicitudes se hagan en el momento de su reserva o por lo menos 24 horas antes de su salida programada, para poderle suministrar toda la información necesaria y solucionar de la mejor manera sus necesidades específicas de viaje.

En ese orden de ideas, la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio con el cual acredite que solicitó asistencia para abordar el vuelo, pese a que fue debidamente informada, tal como lo hemos demostrado.



000075

Como a quedado demostrado, nuestra empresa cumple con informar a sus clientes por todos sus canales (por la web, contact center, oficinas de ventas), respecto al servicio que se le presta a las personas que viajen con condición de discapacidad.

(ii) **Respecto a la relación de consumo existente entre la pasajera y la Agencia de Viajes "Domiruth – AQP" (en adelante la agencia)**

Debemos señalar que, luego de realizar la búsqueda, en nuestra sistema figura el boleto que fue emitido a nombre de la pasajera, tal como se puede observar en el siguiente "pantallazo":

TCN by Ticket | TCN by Pnr | Sign Out

Query of TCN Ticket by Ticket Number **TACA**

Ticket Number:  Search

Issue By:  Date of Issue:  File:  eTKT

Name of Passenger:  Origin/Destination:  RT:  Airline Date:  Agent:

Issue Date:  Sale Point:  Issue Point:  Issue Agent ID:

XO	From	To	Carrier	Flight	Class	Booking Class	Flight Date	Status	Fare Basis	Not Valid Before	Not Valid After	Allow
	AQP	LIM	AV	216	L		15MAR	OK	LE900RH	15MAR	15MAR	1PC

Endorsements & Restrictions:

Fare:   Fare Calculation:

Equivalent Fare:   FRC001:

Tax Total:  FRC002:

PFC Total:  FRC003:

Total:  FRC004:

Code:  Description:

FOP 1:

FOP 2:

830 1242358507 1

ISSUED IN 1  2  3

EXCHANGE FOR 4  5  6

Como se puede observar, en el mencionado boleto figura el código "91500920", el cual pertenece a la agencia de viajes "Domiruth – AQP" (en adelante la agencia), tal como se puede observar en el siguiente "pantallazo" de nuestro sistema (ver recuadros rojos):

**pv/91500920**

```
***** PV OFFICE PROFILE *****
AMADEUS OFFICE ID          - AQPPE210C      AMID - 437696
NATIONAL SYSTEM OFFICE ID - 1A/AQPPE210C
DATE/TIME                  - 18JUN18/1948

***** OFFICE IDENTIFICATION *****
CIN*IATA NUMBER           - 91500920 - PRIMARY
CCO*CALL CENTER OFFICE    - NO
***** GENERAL DATA *****
NAM*OFFICE NAME          - DOMIRUTH - AQP
AD1*ADDRESS 1             - SANTA CATALINA NO.200-A
AD2*ADDRESS 2             - NONE
AD3*CITY NAME             - AREQUIPA
CRP*CORPORATE IMPLANT-    - NONE
CIN*COUNTRY NAME         - PERU
PHO*PHONE PRIMARY        - 54284331
PH2*PHONE SECONDARY      - NO
FAX*FAX PRIMARY          - 54247749
FA2*FAX SECONDARY        - NONE
EML*EMAIL ADDRESS        - AREQUIPA@DOMIRUTH.COM
OOH*OPENING HOURS        - M(1): OPEN ALL DAY
                           I(2): OPEN ALL DAY
                           W(3): OPEN ALL DAY
```

Sobre el particular, mencionamos que el artículo III numeral 1 del Título Preliminar del Código, establece lo siguiente: "El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta". Asimismo, de acuerdo al Artículo IV numeral 5 del mismo cuerpo normativo, la relación de consumo está definida como: **"5. Relación de consumo.** - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica (...)." Siendo ello así, queda claro que la configuración de la relación de consumo se limita únicamente a las personas involucradas en la misma.

En este caso, la agencia debió de informar a la denunciante respecto a los servicios que ofrece nuestra empresa, ya que la relación de consumo se presenta entre la denunciante y la agencia, a quién le compro el boleto aéreo. En este escenario, es la agencia, quien tuvo contacto directo con la pasajera, actuando bajo los parámetros establecidos por el Artículo 3° del Decreto Supremo N° 0262004MINCETUR, (Reglamento de Agencias de Viaje y Turismo), el cual define a una Agencia de Viajes y Turismo como una "Persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de

coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos." Es decir, que la agencia, como intermediadora entre la denunciante y otros operadores (tales como aerolíneas, agencias de viajes mayoristas, hospedajes, etc.), entabló un contacto directo y realizó la oferta que generó la voluntad de contratar de la pasajera. 80007

En ese orden de ideas, y de acuerdo a lo antes mencionado, es importante indicar que los procedimientos administrativos seguidos por la autoridad de consumo para investigar presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor son procedimientos que implican el ejercicio de la potestad sancionadora y, en mérito a dicha naturaleza, están sujetos a la observancia de los principios que rigen la función punitiva de la Administración.

En tal sentido, el artículo 230° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos. Así, dentro de la relación consignada en dicho artículo, se encuentra el principio de causalidad<sup>1</sup>, el cual establece expresamente que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

Lo anterior implica que la autoridad administrativa tiene la obligación de verificar que el destinatario de una sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción. Así, únicamente cuando el Indecopi hubiera cumplido con identificar certeramente al proveedor con el cual se configura la relación de consumo, podrá luego determinar los alcances de su responsabilidad administrativa y, de ser el caso, imponer una sanción que pueda ser ejecutada.

Sobre el particular, como ya lo hemos señalado, la compra (del boleto) ha sido realizada mediante la agencia.

Por ello, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes, la agencia es responsable de haber brindado información respecto a los servicios que

---

<sup>1</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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

brindamos como aerolínea, puesto que la relación de consumo existente se presenta de la siguiente manera:

CLIENTE	PROVEEDOR
La pasajera	COSTAMAR
Se informa respecto a los términos y condiciones de los boletos, adquiere el de su preferencia, cancelando el mismo a la agencia.	Informa a sus clientes respecto a los tipos de boletos que ofrece, luego que sus clientes escogen el de su preferencia, emite el boleto previo pago del mismo.

A este punto, resulta evidente que nosotros no formamos parte del proceso de compra del boleto entre la pasajera y la agencia, por lo que cualquier información debió de ser brindada por la agencia, no resultando imputable a nuestra empresa, puesto que no nos encontramos vinculados a la venta del boleto.

En atención a lo expuesto, solicitamos a la autoridad que nos excluya del presente procedimiento, en la medida que no media una relación de consumo entre la pasajera y nuestra empresa, razón por la cual carecemos de legitimidad para obrar pasiva.

- (iii) **Respecto a que no habríamos adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso de la aeronave se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar la denunciante se cayera, generándose perjuicios a su salud.**

Como es de conocimiento de vuestro despacho la seguridad de nuestros pasajeros es una de nuestras principales preocupaciones, de acuerdo a ello, corresponde señalar que, nuestro personal ubicado en los aeropuertos en los cuales operamos, se encuentra pendiente de nuestros clientes.

Por otro lado, debemos precisar que corresponde a los consumidores acreditar el defecto del servicio o producto brindado por los proveedores, para que así se traslade a estos la obligación procesal de sustentar y acreditar que no son responsables por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, ello considerando que el artículo 162°.2 de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece la obligación de los administrados de aportar pruebas y el artículo 196° del Código Procesal Civil

000075  
dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuren su pretensión.

Considerando lo señalado en el párrafo precedente, debemos indicar que la denunciante no a cumplido con demostrar fehacientemente que nuestro personal no adoptó las medidas de seguridad necesarias y que el piso de nuestra aeronave se encontraba mojado, lo que habría generado que la denunciante se cayera al ingresar.

Finalmente, no contamos con ningún tipo de reporte por parte de nuestro personal de tripulación y/o personal en tierra, motivo por el cual, al dar respuesta al reclamo presentado por la pasajera, se le solicitó mayor información respecto a lo que señala habría ocurrido.

**(iv) Respecto a que no habríamos atendido el reclamo presentado por la denunciante.**

Entre los medios probatorios presentados por la denunciante, ha quedado acreditado que presentó su reclamo el 19 de marzo de 2017. De acuerdo a ello, corresponde señalar que, el 11 de abril de 2017, personal de nuestra empresa se comunicó con la pasajera, tal como se puede observar en el siguiente "pantallazo" de nuestro sistema:

AR 11/04/2017 09:56  
Abigail Rebori  
Servicio al Cliente AVIANCA - CASO 12417543 - Sra. Julia Dongo Ortega  
Para: juliadongo@veho.net

Estimada Sra. Dongo,

Reciba un cordial saludo en nombre de Avianca.

Hemos recibido su reclamo a través de nuestro Libro de Reclamaciones con respecto a los inconvenientes suscitados en el abordaje de su vuelo en la ciudad de Arequipa; con el fin de entender lo ocurrido y poder iniciar el análisis correspondiente de su caso, le agradeceré me pueda brindar mayor detalle al respecto como:

Quedo a la espera de su respuesta, para poder brindarle una pronta respuesta a su reclamo.

Atentamente,

**Avianca**

A STAR ALLIANCE MEMBER

ESTABLECIDA EN 1962

Abigail Rebori  
Agente de Servicio al Pasajero - ATO LIM  
Av. Elmer Faucet: S/N, Calle, Lima - Perú  
abigail.rebori@avianca.com

Como se a indicado en los párrafos precedentes, no contamos con ningún reporte, de nuestro personal de tripulación y/o personal en tierra, motivo por el cual, a la denunciante se le solicitó mayor de detalle.

Finalmente, debemos indicar que, como se puede observar, en la hoja de reclamación la denunciante señaló el siguiente número de contacto (ver cuadro rojo):

TELÉFONO / E-MAIL:	<i>Julitadongo@yahoo.com</i>	<i>99893550</i>
--------------------	------------------------------	-----------------

Y en su denuncia indicó el siguiente número de contacto:

Departamento:	Equipo
Email:	julitadongo@yahoo
Celular:	99893550


En ese orden de ideas, personal de nuestra empresa intentó comunicarse con la denunciante en reiteradas ocasiones, lamentablemente al existir una diferencia en la información vertida por esta, no pudimos contactarnos, lo que generó una imposibilidad real de contacto para la atención de su caso.

**POR TANTO:**

Solicitamos a vuestro despacho se sirva archivar el presente procedimiento administrativo.

**OTROSI DIGO:** Solicitamos a vuestro despacho, se sirva programar una audiencia de conciliación entre las partes, la misma que deberá llevarse a cabo en las oficinas del Indecopi, ubicada en el distrito de San Borja.

Lima, 18 de junio de 2018



Gloria Loza Murrugarra  
Representante Legal



**Reporte de Ficha RUC**  
TRANS AMERICAN AIR LINES S.A.  
20348858182

Lima, 16/04/2018

ANEXO A  
000070

Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/09/2017

Mediante Resolución N° 0110050002362

**Información General del Contribuyente**

Código y descripción de Tipo de Contribuyente	26 SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción	09/06/1997
Fecha de Inicio de Actividades	09/06/1997
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0011 - I.PRICO NACIONAL
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	31/12/2014
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 31/12/2014),BOLETA (desde 31/12/2014)

**Datos del Contribuyente**

Nombre Comercial	TACA PERU
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	5110 - TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA
Actividad Económica Secundaria 1	63040 - AGENCIAS DE VIAJES Y GUIAS TURISTIC.
Actividad Económica Secundaria 2	7911 - ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	IMPORTADOR
Número Fax	1 - 4404026
Teléfono Fijo 1	1 - 2136060
Teléfono Fijo 2	1 - 2223991
Teléfono Móvil 1	1 - 998378160
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	zaida.martinez@avianca.com
Correo Electrónico 2	-

**Domicilio Fiscal**

Actividad Económica Principal	5110 - TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA
Departamento	LIMA
Provincia	LIMA
Distrito	SAN ISIDRO
Tipo y Nombre Zona	URB. EL ROSARIO

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 06742098	MARTINEZ TORRES ZAIDA RAILDA	APODERADO	28/10/1952	23/03/2018	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. SANTA CRUZ AV. JOSE PARDO 831 Int 4	LIMA LIMA LIMA	15 973980776	zaida.martinez@avianca.com	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 09867897	GARRUES ARAMBURU GRACIELA DE LOS MILAGROS	GERENTE GENERAL	10/09/1971	25/07/2013	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	AV. JOSE PARDO 831(4TO PISO)	LIMA LIMA MIRAFLORES	15 -	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 10545217	FERRADAS PLATAS JULIO MARIANO	APODERADO	09/09/1944	09/08/2012	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. CORPAC CAL. 54 118	LIMA LIMA SAN ISIDRO	15 2136060	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 44367045	LOZA MURRUGARRA GLORIA IRENE	APODERADO	22/07/1987	08/11/2017	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. SANTA CRUZ AV. JOSE PARDO 831 Int 4TO	LIMA LIMA MIRAFLORES	15 994689547	gloria.loza@avianca.com	

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 08771512	ANAVITARTE RUIZ DE SOMOCURCIO ANA MONICA	DIRECTORES	08/08/1960	25/07/2013	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	--	-		
	País de Residencia	País de Constitución				
		-				



Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
PASAPORTE - 866265	PALOMO DENEKE JOAQUIN	DIRECTORES	21/08/1950	10/08/2004	-	-
	Dirección	Ubigeo	Telefono	Correo		
		---	--	-		
	País de Residencia		País de Constitución			
-		-				
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTE S - 20458460834	BERLY S.A	SOCIO	01/01/0001	27/12/2008	-	89.760000000
	Dirección	Ubigeo	Telefono	Correo		
		---	--	-		
	País de Residencia		País de Constitución			
-		-				
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
REG. UNICO DE CONTRIBUYENTE S - 20504423736	INVERSIONES INCA S.A.C.	SOCIO	01/01/0001	27/12/2008	-	10.240000000
	Dirección	Ubigeo	Telefono	Correo		
		---	--	-		
	País de Residencia		País de Constitución			
-		-				

Establecimientos Anexos							
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Condición Legal	Licencia
0006	SUCURSAL	CTO CUZCO	CUSCO CUSCO CUSCO	AV. EL SOL 602	-	ALQUILADO	-
0014	SUCURSAL	-	PIURA PIURA PIURA	AV. SANCHEZ CERRO 234 Int 109	AV. SANCHEZ CERRO 239A C.C. REAL	ALQUILADO	-
0002	L. COMERCIAL	TRAFICO	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	--- AEROPUERTO JORGE CHAVEZ --- COUNTER SN	AEROPUERTO JORGE CHAVEZ	ALQUILADO	-
0003	L. COMERCIAL	CARGA	PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO	CAL. CALLE 5 URB. I. BOCANEGRA 170 Dpto 2	-	ALQUILADO	-
0023	L. COMERCIAL	LOCAL COMERCIAL	MADRE DE DIOS TAMBOPATA TAMBOPATA	AV. DOS DE MAYO 313	-	ALQUILADO	-
0001	L. COMERCIAL	VENTAS	LIMA LIMA MIRAFLORES	AV. JOSE PARDO 811 Dpto 1	-	ALQUILADO	-
0016	SUCURSAL	-	LAMBAYEQUE	CAL. ANDRES	C.C. REAL	ALQUILADO	-

Dependencia SUNAT: I.PRICO NACIONAL

Fecha: 16/04/2018

Hora: 10:31

Página 7 de 7



Jefe del área de Servicios  
SUNAT

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:

<http://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec-visor/reporteec/reportecertificado/descarga?doc=4JLnBaa9w9y0u8x1tTosvV%2F%2Br%2BP01OcwyYXLUN7SNq9Y%2BxLGFvTkreyNRWXCXZL2XsSg4kk7NEGK7kaY8WcaRcCvtq7p%2BLZyuQl4%2FmCb%2FkU%3D>

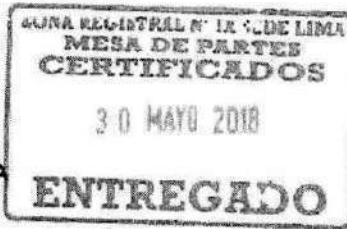


ANEXO 2

**sunarp**

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA  
Oficina Registral de Lima



*Elof*  
CLAUDIA ELIZABETH ESPADA FLORES  
Abogado Certificador  
Publicidad N° 2018-03510515  
Zona Registral N° IX - Sede Lima  
23/05/2018 12:47:59

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

000078

**CERTIFICADO DE VIGENCIA**

El funcionario que suscribe, **CERTIFICA:**

Que, en la partida electrónica N° 11004936 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el **PODER** a favor de LOZA MURRUGARRA GLORIA IRENE, identificado con D.N.I N° 44367045, cuyos datos se precisan a continuación:

**DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:** TRANS AMERICAN AIRLINES S.A.

**LIBRO:** SOCIEDADES ANONIMAS

**ASIENTO:** C00075

**FICHA:** 0000141034

**CARGO:** APODERADO

**FACULTADES:**

SE ACORDÓ:

(...)

**2. OTORGAR A LA SRA. GLORIA IRENE LOZA MURRUGARRA (D.N.I N° 44367045) LAS SIGUIENTES FACULTADES LAS CUALES PODRÁ EJERCER DE MANERA INDIVIDUAL Y A SOLA FIRMA:**

**I. FACULTADES DE REPRESENTACIÓN**

1.01 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODO TIPO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS, AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS JUDICIALES, CIVILES, MUNICIPALES, ADMINISTRATIVAS, CONSTITUCIONALES, TRIBUTARIOS Y DE ADUANA (ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SUNAT), POLICIALES Y MILITARES, CON LAS FACULTADES DE PRESENTAR TODA CLASE DE RECURSOS, RECLAMACIONES Y DESISTIRSE DE ELLOS. DE MANERA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA, REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL (DGAC), LA JUNTA DE INFRACCIONES DE AERONÁUTICA CIVIL, LA COMISIÓN DE INVESTIGACIONES DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN; LA COMISIÓN CONSULTIVA DE AERONÁUTICA CIVIL, EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES; LA CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL (CORPAC); EL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO (OSITRAN); LIMA AIRPORT PARTNERS S.A. (LAP); AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (ADP); AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. (AAP) Y CON CUALQUIER OTRO CONCESIONARIO QUE CON EL MISMO FIN PUDIERA CONSTITUIRSE EN EL FUTURO.

1.02 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODO TIPO DE INSTITUCIONES INTERNACIONALES, ENTRE ELLAS, DE MANERA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA, ANTE LA ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL (OACI); COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL (CLAC); LA COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES (CAN).

1.03 ASUMIR LA REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD CON LAS FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, LA LEY DE CONCILIACIÓN Y SUS RESPECTIVAS MODIFICATORIAS, EL DECRETO LEGISLATIVO 1071 (DECRETO LEGISLATIVO QUE NORMA EL ARBITRAJE) O PARA ACTUAR EN CUALQUIER TIPO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, O ANTE EL FUERO MILITAR CON LAS FACULTADES GENERALES DEL MANDATARIO JUDICIAL ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 74° Y LAS ESPECIALES DEL ARTÍCULO 75° DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, TALES COMO PRESENTAR TODA CLASE DE DEMANDAS Y DENUNCIAS, FORMULAR CONTRADICCIONES, MODIFICARLAS Y/O AMPLIARLAS; RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENIONES; DEDUCIR EXCEPCIONES Y/O DEFENSAS PREVIAS Y CONTESTARLAS; DESISTIRSE DEL PROCESO Y/O LA PRETENSIÓN, ASÍ COMO DE ALGÚN ACTO PROCESAL; ALLANARSE Y/O RECONOCER LA PRETENSIÓN; CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL; PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE, OFRECER TODA CLASE DE MEDIOS PROBATORIOS ASÍ COMO ACTUAR LOS QUE SE SOLICITEN; INTERPONER MEDIOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDOS POR LA LEY, Y DESISTIRSE DE DICHOS RECURSOS; SOLICITAR TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; OFRECER CONTRA CAUTELA; SOLICITAR EL OTORGAMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES



CLAUDIA ELIZABETH ESPADA FLORES

COMPañIA EN TODO TIPO DE PROCEDIMIENTO REGULADO POR LA REFERIDA NORMA, EN ESPECIAL LAS DILIGENCIAS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA ANTE EL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA Y ASESORÍA DEL TRABAJADOR DE ACUERDO AL ARTÍCULO 27° DEL MENCIONADO DECRETO LEGISLATIVO, PUDIENDO PROPONER CUALQUIER FÓRMULA CONCILIATORIA, ASÍ COMO ACEPTAR AQUELLA QUE PROPONGA EL TRABAJADOR O EX TRABAJADOR II) EN LOS PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN LABORAL CON TODAS LAS FACULTADES NECESARIAS Y EN FORMA ESPECIAL LAS CONTENIDAS EN EL ARTÍCULO 17° DE LA LEY 28806, LEY GENERAL DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO, Y SU REGLAMENTO; III) EN LOS PROCEDIMIENTOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y/O DE CONCILIACIÓN, REPRESENTANDO A LA SOCIEDAD PARA REALIZAR TODOS LOS ACTOS PROCESALES PROPIAS DE AQUELLAS Y/O SUSCRIBIR CUALQUIER TIPO DE ACUERDO INDIVIDUAL CON LOS TRABAJADORES Y/O SUSCRIBIR EL CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO DE SER EL CASO, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 48° DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE RELACIONES COLECTIVAS DEL TRABAJO, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 010-2003-TR.

1.09 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS PENALES, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE DENUNCIAR, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA Y TESTIMONIALES, PUDIENDO ACUDIR A NOMBRE DE LA SOCIEDAD ANTE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, SIN LÍMITE DE FACULTADES.

1.010 INTERVENIR EN TODO PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCADO POR CUALQUIER ENTIDAD DEL SECTOR PÚBLICO O PRIVADO, TALES COMO LICITACIONES PÚBLICAS, CONCURSOS PÚBLICOS, ADJUDICACIONES DIRECTAS PÚBLICAS Y/O SELECTIVAS, ADJUDICACIONES DE MENOR CUANTÍA, ETC., PUDIENDO PARA TALES EFECTOS SUSCRIBIR TODOS LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS Y/O PRIVADOS QUE SEAN NECESARIOS Y SE RELACIONEN CON LOS MISMOS. EN TAL SENTIDO, QUEDAN FACULTADOS PARA PRESENTAR Y SUSCRIBIR LAS PROPUESTAS, SUSCRIBIR TODO TIPO DE RECURSO IMPUGNATIVO ASÍ COMO DESISTIRSE DE ELLOS, INTERVENIR EN INFORMES ORALES, Y SUSCRIBIR EL CONTRATO CORRESPONDIENTE QUE SE DERIVE DEL PROCESO DE SELECCIÓN. ASIMISMO, PODRÁ REPRESENTAR A LA EMPRESA EN TODO PROCESO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAL QUE SE ORIGINE COMO CONSECUENCIA DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

1.011 ASIMISMO, DISPONE DE TODAS LAS FACULTADES PARA REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE CUALESQUIERA ORGANISMO, ENTIDAD Y/O DEPENDENCIA PÚBLICA Y/O CUALESQUIERA ENTIDAD PRIVADA, INCLUIDAS LAS DE REALIZACIÓN DE GESTIONES ANTE EL ORGANISMO SUPERVISOR DE CONTRATACIONES DEL ESTADO, OSCE, O AQUEL QUE LO SUSTITUYA, DIRIGIR PETICIONES A ORGANISMOS, ENTIDADES Y/O DEPENDENCIAS PÚBLICAS Y/O ENTIDADES PRIVADAS COORDINADORAS DE LAS PRE-CALIFICACIONES, PROCESOS DE SELECCIÓN, LICITACIONES, CONCURSOS; INTERPONER RECURSOS ORDINARIOS, EXTRAORDINARIOS, RECLAMACIONES, ASÍ COMO LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN Y/O, DE SER EL CASO, RECURSO DE REVISIÓN: SOLICITAR TODO TIPO DE INFORMACIÓN; SUSCRIBIR ACTAS Y CORRESPONDENCIA: SUSCRIBIR LAS OFERTAS Y EXPEDIENTES QUE SE PRESENTEN; SUSCRIBIR FORMULARIOS OFICIALES Y, EN GENERAL, HACER TODO LO NECESARIO PARA LOGRAR QUE LA EMPRESA SEA PRECALIFICADA Y OBTENGA LA BUENA PRO EN TODOS LOS PROCESOS DE SELECCIÓN QUE SE PRESENTE, ANTE ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS, Y EN LAS CUALES LA EMPRESA TENGA INTERÉS EN PARTICIPAR, LO QUE INCLUYE LAS FACULTADES PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO CORRESPONDIENTE.


1.012 REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO, PODER JUDICIAL, AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS POLICIALES Y MILITARES CON LAS FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 74 Y 75 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, TALES COMO PRESENTAR DEMANDAS, RECONVENCIONES, ACTUAR EN AUDIENCIAS, FORMULAR EXCEPCIONES, DAR DECLARACIÓN DE PARTE, SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES, OFRECER CONTRACAUTELA, VARIAR MEDIDAS CAUTELARES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN, ALLANARSE A LA PRETENSIÓN, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO Y SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL, ESPECIALMENTE EN PROCEDIMIENTOS PENALES, CON LAS FACULTADES ESPECÍFICAS DE DENUNCIAR, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL, PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA Y TESTIMONIALES, PUDIENDO ACUDIR EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD ANTE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, SIN LÍMITE DE FACULTADES.

## **II. FACULTADES CONTRACTUALES Y ADMINISTRATIVAS**

II.01. NEGOCIAR, CELEBRAR, SUSCRIBIR, MODIFICAR, RESCINDIR, RESOLVER, ACLARAR, RATIFICAR Y DAR POR CONCLUIDOS TODO TIPO DE CONTRATOS REFERIDOS A AERONAVES Y/O A MOTORES SUSCEPTIBLES DE SER INSTALADOS EN AERONAVES, DE FORMA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA, CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE AERONAVES Y/O MOTORES, CONTRATOS DE SUBARRENDAMIENTO DE AERONAVES Y/O MOTORES, CONTRATO DE INTERCAMBIO RECÍPROCO DE AERONAVES, CONTRATOS DE FLETAMENTO DE AERONAVES, GARANTÍA MOBILIARIA DE MOTORES, ASÍ COMO SUS RESPECTIVAS PRÓRROGAS Y ENMIENDAS O CUALQUIER OTRO TIPO DE CONTRATO O DOCUMENTO QUE SEA NECESARIO PARA PRECISAR, MODIFICAR AMPLIAR DICHS CONTRATOS.

**sunarp**

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

  
.....000079  
CLAUDIA ELIZABETH ESPADA FLORES  
Abogado Certificador

Zona Registral N° IX - Sede Lima

II.018. ENDOSAR GUÍAS AÉREAS.

II.019. FIRMAR DECLARACIONES SIMPLIFICADAS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN.

II.020. FIRMAR CARTAS DE REGULARIZACIÓN, DECLARACIONES JURADAS, FACTURAS (PARA EL ÁREA DE TEMPORALES) Y EN GENERAL CUALQUIER DOCUMENTO QUE LA AUTORIDAD ADUANERA REQUIERA.

**III. DELEGAR LAS ATRIBUCIONES QUE LES SON CONFERIDAS, A TERCEROS, ASÍ COMO REVOCARLAS, TOTAL O PARCIALMENTE CON O SIN LIMITACIONES.**

ASIMISMO, LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS PRECISÓ QUE LOS PODERES SE OTORGAN POR UN **PERIODO DE TIEMPO DE TRES (3) AÑOS** CONTADOS A PARTIR DE SU REGISTRO EN LOS REGISTROS PÚBLICOS Y **VENCIENDO INDEFECTIBLEMENTE EL 2 DE NOVIEMBRE DE 2020**, PUDIENDO SER RENOVADOS POR ACUERDO DE LA JUNTA.-\*\*\*

\*CEE\*

**DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:**

POR COPIA CERTIFICADA DEL 08/11/2017 OTORGADA ANTE NOTARIO FERNANDINI BARREDA, RICARDO DEL ACTA DE JUNTA GENERAL DE FECHA 02/11/2017.-\*\*\*

**II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:**  
NINGUNO.

**III. TÍTULOS PENDIENTES:**  
NINGUNO.

**IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:**

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL : Artículo 81 - Delimitación de la responsabilidad.- El servidor responsable que expide la publicidad formal no asume responsabilidad por los defectos o las inexactitudes de los asientos registrales, índices automatizados, y títulos pendientes que no consten en el sistema informático.

**V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:**  
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 5

Derechos Pagados S/. 25.00 Recibo: 2018-854-00012807

Total de Derechos: S/. 25.00

Verificado y expedido por CLAUDIA ELIZABETH ESPADA FLORES, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 15:38:41 horas del 25 de Mayo del 2018.

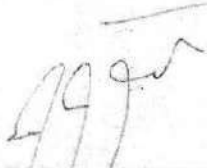
000108

ACTA DE ASISTENCIA

En la ciudad de Lima, siendo las 09:00 horas del 6 de agosto de 2018, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi, Sede Central, el señor Eduardo Gabriel Franco Lescano y el representante de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Arequipa, el señor Freddy Mario León Medina, y dejan constancia que se apersonó como parte denunciante la señora Julia Pilar Dongo Ortega identificada con D.N.I. N° 29739219 en la Oficina Regional de Arequipa a fin de llevar a cabo la presente audiencia.

Luego de esperar a Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú y Trans American Air Lines S.A. quienes son parte denunciada en la Sede Central, por espacio de treinta (30) minutos; siendo las 09:30 horas, se procedió a levantar la presente acta, dejando constancia de la inasistencia de la parte denunciada, la cuales leída y firmada en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
Julia Pilar Dongo Ortega  
Denunciante

  
\_\_\_\_\_  
Freddy Mario León Medina  
Representante de la Secretaría Técnica  
de la Comisión de Protección al Consumidor  
Oficina Regional de Arequipa

  
\_\_\_\_\_  
Eduardo Franco Lescano  
Representante de la Secretaría Técnica  
de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2  
Sede Central

ACTA DE ASISTENCIA

En la ciudad de Lima, siendo las 09:00 horas del 6 de agosto de 2018, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi, Sede Central, el señor Eduardo Gabriel Franco Lescano y el representante de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Arequipa, el señor Freddy Mario León Medina, y dejan constancia que se apersonó como parte denunciante la señora Julia Pilar Dongo Ortega identificada con D.N.I. N° 29739219 en la Oficina Regional de Arequipa a fin de llevar a cabo la presente audiencia.


Luego de esperar a Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú y Trans American Air Lines S.A. quienes son parte denunciada en la Sede Central, por espacio de treinta (30) minutos; siendo las 09:30 horas, se procedió a levantar la presente acta, dejando constancia de la inasistencia de la parte denunciada, la cuales leída y firmada en señal de conformidad.

---

Julia Pilar Dongo Ortega  
Denunciante

---

Freddy Mario León Medina  
Representante de la Secretaría Técnica  
de la Comisión de Protección al Consumidor  
Oficina Regional de Arequipa



---

Eduardo Franco Lescano  
Representante de la Secretaría Técnica  
de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2  
Sede Central



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

00146

LO TARJADO  
NO FILE  
12a  
00129LO TARJADO  
NO FILE  
000146**RESOLUCIÓN FINAL N° 2613-2018/CC2**

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : JULIA PILAR DONGO ORTEGA  
 (LA SEÑORA DONGO)  
**DENUNCIADO** : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.  
 SUCURSAL PERÚ  
 (AEROVÍAS)  
 AVIANCA PERÚ S.A.<sup>1</sup>  
 (AVIANCA)  
**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 IMPROCEDENCIA  
 IDONEIDAD  
 DEBER GENERAL DE SEGURIDAD  
 DEBER DE ATENCIÓN DE RECLAMOS  
 MEDIDAS CORRECTIVAS  
 GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
 MULTA  
 COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : TRANSPORTE REGULAR POR VIA AÉREA

Lima, 9 de noviembre de 2018

**ANTECEDENTES**

- Mediante escrito del 29 de mayo de 2017<sup>2</sup>, la señora Dongo denunció a Aerovías<sup>3</sup>, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>4</sup>.
- Mediante Resolución N° 1 del 24 de agosto de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Dongo, resolviendo lo siguiente:

*"(...) PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 29 de mayo de 2017 presentada por la señora Julia Pilar Dongo Ortega contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría brindado a la denunciante asistencia para abordar el vuelo AV 816 con destino Arequipa – Lima; pese*

<sup>1</sup> Antes Trans American Air Lines S.A.

<sup>2</sup> Mediante Memorandum N° 602-2017/PS0-INDECOPI-AREQUIPA de fecha 25 de julio de 2017, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional de Arequipa declinó su competencia respecto a la denuncia presentada por la señora Julia Pilar Dongo Ortega a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, por competencia territorial.

<sup>3</sup> Con Registro Único del Contribuyente N° 20100129290

<sup>4</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

a que se encontraba en silla de ruedas.

**SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 29 de mayo de 2017 presentada por la señora Julia Pilar Dongo Ortega contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se cayera, generándose perjuicios a su salud.

**TERCERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 29 de mayo de 2017 presentada por la señora Julia Pilar Dongo Ortega contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, por presunta infracción del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría atendido el reclamo presentado por la denunciante. (...)”

3. Aerovías presentó sus descargos el 4 de setiembre de 2017.
4. Mediante Resolución N° 5 del 5 de junio de 2018, la Secretaría Técnica incluyó de oficio a Avianca<sup>5</sup> en el procedimiento, resolviendo lo siguiente:

“(...) **PRIMERO:** Poner en conocimiento de Trans American Air Lines S.A. todo lo actuado en el presente procedimiento.

**SEGUNDO:** Incluir como parte co-denunciada en el presente procedimiento a Trans American Air Lines S.A.

**TERCERO:** Informar a Trans American Air Lines S.A. que los hechos imputados a título de cargo en el presente procedimiento, respecto a lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría brindado a la denunciante asistencia para abordar el vuelo AV 816 con destino Arequipa – Lima; pese a que se encontraba en silla de ruedas.
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se cayera, generándose perjuicios a su salud.
- (iii) Por presunta infracción del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría atendido el reclamo presentado por la denunciante.”

5. Avianca presentó sus descargos el 18 de junio de 2018, vía correo electrónico y el 19 de junio de 2018 cumplió con presentarlos en forma física ante la Mesa de Partes del Indecopi.
6. El 6 de agosto de 2018, se levantó el acta de Audiencia de Conciliación dando cuenta de la inasistencia de Aerovías y Avianca.

## CUESTIONES PREVIAS

### Sobre la confidencialidad de la información presentada por Aerovías

<sup>5</sup> Con Registro Único del Contribuyente N° 20348858182.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

00147

000147

7. El artículo 37 apartado i) del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, publicado el 17 de febrero de 2009, establece que las Comisiones cuentan con la facultad de calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas.
8. La Directiva N° 001-2008-TRI-INDECOPI, modificada por la Directiva N° 002-2017/TRI-INDECOPI<sup>6</sup>, Directivas sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del INDECOPI (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:

"(...)

**2. Información confidencial**

2.1. *Puede declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI o aquella información acopiada por el INDECOPI en el curso de sus actividades de supervisión, fiscalización y/o investigación, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Puede también declararse confidencial aquella información que sea considerada reservada o confidencial por Ley. Entre éstas:*

- a) *La información referida a los datos personales cuya publicidad constituya una invasión de la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento. La información referida a la salud personal, se considera comprendida dentro de la intimidad personal. Se consideran datos sensibles los datos personales constituidos por los datos biométricos que por sí mismos pueden identificar al titular, datos referidos al origen racial y étnico; ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales; afiliación sindical; e información relacionada a la salud o a la vida sexual.*
- b) *Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionar perjuicios a alguna de las partes.*
- c) La información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil.

(...)" [énfasis propio]

9. Asimismo, el artículo 3.3.6 de la Directiva establece lo siguiente:

"(...)

*3.6 Los órganos resolutivos del INDECOPI se pronunciarán sobre la confidencialidad de la información mediante acto o resolución debidamente motivado, pudiendo declarar la confidencialidad de la información de oficio.*

(...)" [énfasis propio]

<sup>6</sup> Directiva N° 002-2017/TRI-INDECOPI. Modificación a la Directiva sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos seguidos por los Órganos Resolutivos Funcionales del INDECOPI. Publicada en el Diario el Peruano el 24 de noviembre de 2017.



10. El artículo 85 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 133-2013-EF, establece que tendrá carácter de información reservada, y únicamente podrá ser utilizada por la Administración Tributaria, para sus fines propios, la cuantía y la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o, cualesquiera otros datos relativos a ellos, cuando estén contenidos en las declaraciones e informaciones que obtenga por cualquier medio de los contribuyentes responsables o terceros.
11. Asimismo, el literal f) del artículo 92 de la norma citada anteriormente establece los derechos de los administrados, entre los cuales se encuentra la confidencialidad de la información proporcionada a la Administración Tributaria, de conformidad con lo señalado mediante el artículo 85 del mismo cuerpo normativo.
12. En el presente caso, Aerovías ofreció la documentación referida a la declaración de pago anual del impuesto a la renta de tercera categoría del ejercicio 2016 de Avianca.
13. En ese sentido, teniendo en consideración la normativa señalada precedentemente, este Colegiado considera que la información contenida en dichos documentos se encuentra referida a los ingresos brutos anuales de la denunciada, lo que constituye información confidencial para Avianca, ello en atención a su derecho de reserva tributaria<sup>7</sup>, por lo que de ser puesta en conocimiento de terceros supondría un desconocimiento por parte de esta Administración de tal derecho.
14. Por lo expuesto, y de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 de la Directiva<sup>8</sup>, la Comisión considera que corresponde declarar la confidencialidad de la

7

IANNACONE SILVA, Felipe. 2001. Comentarios al Código Tributario. Editora Jurídica Grijley, Lima. Dicho autor se pronuncia, entre otros puntos, de la manera siguiente.

"(...)

La reserva tributaria es una garantía para el contribuyente en el sentido de que la Administración Tributaria debe guardar, con carácter de reserva los datos, cifras, informes y otros elementos relacionados con su situación tributaria, los cuales podrán ser utilizados únicamente para los fines propios de la Administración Tributaria. De esta manera, se garantiza que dicha información no sea utilizada por terceros en perjuicio de los contribuyentes o de sus actividades comerciales.

En ese sentido, "la reserva tributaria, (...) resulta una institución en virtud de la cual la autoridad tributaria que intervenga en los diversos trámites relativos a la labor de investigación y fiscalización debe guardar absoluta reserva en lo relativo a las infracciones, declaraciones y datos que obtenga, tanto de los contribuyentes como de los terceros".

(...)" [sic]

8

**DIRECTIVA N° 001-2008-TRI-INDECOPI, DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI. MODIFICADA MEDIANTE LA DIRECTIVA N° 002-2017/TRI-INDECOPI.**

5. Medidas de seguridad a adoptar en el caso de información confidencial

**Almacenamiento de la información declarada confidencial**

5.1. La información confidencial deberá ser foliada en el orden cronológico del expediente o archivo, independientemente de su soporte. Si, por sus características, la información requiere ser grabada por medios digitales, se debe contar con un índice o relación de los archivos y su ubicación, para ingresarlo al expediente,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

00148

LO TARJADO  
000148

documentación presentada por Aerovías en mérito del escrito del 28 de agosto de 2018.

15. Cabe resaltar que la confidencialidad declarada sobre dicha información alcanzará a terceros ajenos a Avianca y Aerovías, deberá mantenerse en forma indefinida, y luego de culminado el presente procedimiento, podrá ser devuelta a la parte que corresponda.

### Sobre la relación de consumo entre la denunciante y Aerovías

16. La Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, encontrándose facultada para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas que correspondan. Sin embargo, a efectos de que este órgano colegiado pueda pronunciarse sobre el fondo de cualquier controversia vinculada a una presunta infracción a las normas de protección al consumidor, la Comisión considera que debe evaluar previamente si existe una relación de consumo entre las partes, bajo los términos de la norma señalada.
17. Sobre el particular, es preciso señalar que una relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, dichos componentes son: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial en el ámbito de la Ley.
18. El numeral 5 del artículo IV establece que la relación de consumo es aquella en la que un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica; sin perjuicio que dentro del ámbito del Código la relación de consumo se encuentre directa o indirectamente expuesta, incluso en etapas preliminares a ésta<sup>9</sup>. Siendo así, tenemos que entre estos supuestos se encuentran la discriminación en locales abiertos al público, los métodos comerciales coercitivos, métodos abusivos de cobranza en donde por error se envían requerimientos de pago a personas que no tienen relación alguna con el proveedor o la publicidad relativa a ofertas comerciales, casos en donde si bien no se configura una relación de consumo, no dejan de producirse infracciones a la normativa de protección al consumidor.

dejando constancia de que en el expediente se ha declarado información confidencial e indicando el acto o la resolución administrativa que la declara.  
(...)

<sup>9</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

#### Artículo IV.- Definiciones

**5. Relación de consumo.** - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

#### Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

19. En el presente caso, la señora Dongo denunció presuntas infracciones que habrían sido cometidas por Aerovías en la prestación del servicio de transporte aéreo brindado en el vuelo AV816 del 15 de marzo de 2017, en la ruta de Arequipa a Lima.
20. En sus descargos, Aerovías señaló que no prestó el referido servicio en tanto no cuenta con los derechos de tráfico para volar en la ruta Arequipa- Lima. Asimismo, Aerovías señaló que Avianca es la empresa que cuenta con los referidos derechos, para lo cual remitió una captura de pantalla de sus sistemas en el que se observa que Avianca fue quien operó el referido vuelo, como se aprecia a continuación:

DOAV816  
 \*1A PLANNED FLIGHT INFO\* AV 816 O TU 29AUG17 ASM  
 APT ARR DY DEP DY CLASS/MEAL EQP GRND EFT TTL  
 AQP 2124 TU CJDIRYBMHQV/N 320 1:31  
 AEGKLOP2WST/N  
 UXN/N  
 LIM 2255 TU 1:31

COMMENTS-  
 1.AQP LIM - AIRCRAFT OWNER LACSA  
 2.AQP LIM - COCKPIT CREW TACA PERU  
 3.AQP LIM - CABIN CREW TACA PERU  
 4.AQP LIM - OPERATED BY TRANS AMERICAN AIRLINES  
 5.AQP LIM - MEMBER OF STAR ALLIANCE  
 6.AQP LIM - 9/ NON-SMOKING  
 7.AQP LIM - ET/ ELECTRONIC TKT CANDIDATE  
 8.AQP LIM - CO2/PAX\* 79.96 KG ECO, 79.96 KG PRE  
 (\*):SOURCE:ICAO CARBON EMISSIONS CALCULATOR

CONFIGURATION-  
 320 C 12 Y 138

21. Asimismo, mediante escrito del 12 de octubre de 2017, la denunciante cumplió con presentar copia certificada notarialmente de los pasajes del vuelo AV816, ruta Arequipa- Lima, en la cual se observa lo siguiente:

<b>PASE DE ABORDAR/BOARDING PASS</b>		<b>Avianca</b>		<b>STAR ALLIANCE</b>	
VUELO/FLIGHT <b>AV816</b>	EN SALIDA/GATE <b>22:14</b>	PUERTA/DOOR	ASIENTO/SEAT <b>7D</b>	EN SALIDA/GATE <b>22:14</b>	ASIENTO/SEAT <b>D</b>
NOMBRE/NAME <b>DONGO/JULIA MRS</b>		FECHA/DATE <b>15MAR</b>		CABINA/CABIN <b>Y</b>	
ORIGEN/FROM <b>AREQUIPA/AQP</b>		RESERVA/BOOKING <b>Y</b>		CARRILLO/STAIR <b>15MAR</b>	
DESTINO/TO <b>LIMA/LIM</b>		AGENCIA/AGENCY <b>95</b>		AREQUIPA/AQP	
SALIDA/DEPARTURE <b>21:24</b>		AGENT ID		LIMA/LIM	
CIERRE DE ABORDAJE 15 MIN ANTES DE SALIR TKTS301242358567		SERVICIO/CLASS <b>E</b>		5U2HSL TKTS301242358567	
OPERADO POR/OPERATED BY TRANS AMERICAN AIRLINES					



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

00149

LO TARJADO  
00132

LO TARJADO  
1370

LO TARJA  
000149

22. De la revisión de ambos medios probatorios, se verifica que el servicio de transporte aéreo materia de controversia fue operado únicamente por Avianca; por lo cual, Aerovías no participó en la relación de consumo entre la denunciante y Avianca.
23. En ese sentido, la Comisión considera que al no haber existido una relación de consumo entre Aerovías y la denunciante de acuerdo a los términos del Código, corresponde declarar improcedente la denuncia en contra de Aerovías.

#### **Sobre la relación de consumo entre la denunciante y Avianca**

24. Mediante Resolución N° 5 del 5 de junio de 2018, la Secretaría Técnica procedió a incluir de oficio en el procedimiento a Avianca en calidad de co-denunciado.
25. En sus descargos, Avianca señaló que no existiría una relación de consumo con la denunciante en tanto el boleto de viaje fue adquirido a través de la Agencia de Viajes "Domiruth-AQP", la misma que era responsable de informar a la denunciante respecto a los servicios que ofrece su empresa.
26. De acuerdo a lo establecido en el artículo IV del Título Preliminar del Código, los proveedores se definen como aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
27. Conforme se ha verificado en el apartado anterior, Avianca fue la empresa que operó el vuelo AV816, en el que ocurrieron los hechos materia de denuncia; motivo por el cual, se constituyó como el proveedor del referido servicio.
28. En ese sentido, aun cuando la denunciada no hubiera puesto directamente a disposición de la denunciante los boletos de viaje, es responsable en su calidad de prestadora del servicio de transporte aéreo, por la idoneidad del servicio de transporte aéreo contratado.
29. En ese sentido, la Comisión considera que existe una relación de consumo entre Avianca y la denunciante, de acuerdo a los términos del Código, por lo que corresponde desestimar la alegación de la denunciada y continuar con el procedimiento en los extremos imputados contra Avianca.

#### **Sobre la imputación de cargos respecto a las medidas de seguridad**

30. Conforme se indicó en el numeral 4 de la presente Resolución, se imputó contra Avianca entre otros hechos, una presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 del Código, en tanto no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se cayera, generándose perjuicios a su salud.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

31. Así, se imputó a Avianca una presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código (Idoneidad) y presunta infracción al artículo 25 del Código (Deber general de seguridad).
32. En ese sentido, es necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa del Código.
33. El artículo 25 del Código establece que los proveedores son responsables de verificar que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
34. De otro lado, los artículos 18 y 19 imponen al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en forma idónea, en las condiciones ofrecidas y acordadas; y, conforme con lo esperado por el consumidor.
35. En el presente caso lo que se discute es si Avianca habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, toda vez que el piso de uno de sus aviones se encontraba mojado y habría ocasionado que la denunciante sufra una caída, generándole perjuicios a su salud.
36. En ese sentido, la obligación del proveedor denunciado era verificar que el servicio que puso a disposición de la denunciante no conllevara un riesgo injustificado o no advertido a su salud o seguridad; por lo que, la presunta infracción imputada debe ser analizada a la luz de lo dispuesto en el artículo 25 del Código.
37. Cabe precisar que, la modificación en la tipificación de la presente conducta infractora no vulnera el debido procedimiento ni deja en estado de indefensión a Avianca, en tanto al formular sus descargos, el denunciado se ha defendido del hecho imputado en su contra, con independencia de la tipificación:

*"Considerando lo señalado en el párrafo precedente, debemos indicar que la denunciante no ha cumplido con demostrar fehacientemente que nuestro personal no adoptó las medidas de seguridad necesarias y que el piso de nuestra aeronave se encontraba mojado, lo que habría generado que la denunciante se cayera al ingresar (...)."*

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

38. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho efecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

00150

00133

presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>10</sup>.

39. Probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
40. En su denuncia, la señora Dongo manifestó que Avianca no le brindó la asistencia debida para abordar el vuelo AV 816 con destino Arequipa – Lima, pese a encontrarse en silla de ruedas.
41. En su defensa, Avianca señaló que en los aeropuertos en los cuales operan cuentan con personal en tierra que se ocupa de realizar toda la gestión de apoyo a sus clientes hasta su abordaje. Asimismo, el denunciado señaló que en su página web informa que los Servicios Especiales, como la de atención a personas en condición de discapacidad, deben ser solicitados con veinticuatro (24) horas de anticipación al vuelo; sin embargo, no cuentan con registro alguno en el cual se señale que la denunciante solicitó apoyo para ingresar a la aeronave.
42. Al respecto, el artículo 15 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, dispone que la persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que los demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible.
43. Asimismo, la Ley N° 28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte, establece en su artículo 4 que toda persona que preste servicio en aeropuertos debe estar capacitada para atender adecuadamente las necesidades de los pasajeros con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
44. Para estos efectos, la referida norma dispone en su artículo 5 el siguiente deber a cargo de los pasajeros:

**"Artículo 5.- Deberes de los pasajeros**

<sup>10</sup>

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

**Artículo 18.- Idoneidad.** - Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

**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.





*Los pasajeros con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores tienen la obligación de informar de manera indubitable al adquirir el pasaje o reservar el vuelo, con veinticuatro (24) horas de anticipación, salvo casos de emergencia, las atenciones especiales que requieran de acuerdo a su condición.*

*La empresa que extiende el pasaje o hace la reserva de viaje tiene la obligación de notificar al responsable del medio de transporte, respecto a los pasajeros que requieran atenciones especiales."*

45. De lo expuesto, se verifica que las referidas normas establecen un deber de los proveedores del servicio de transporte aéreo de brindar a los pasajeros con discapacidad un adecuado tratamiento para la accesibilidad a los distintos medios de transporte disponiendo que esta obligación se encuentra sujeta a que, de manera previa, ya sea al adquirir el pasaje o reservar el vuelo y hasta con veinticuatro (24) horas de anticipación, salvo casos de emergencia, el pasajero solicite las atenciones especiales que necesiten de acuerdo a su condición.
46. Sin embargo, en el presente caso, no obra medio probatorio que permita acreditar que la denunciante hubiera solicitado de manera previa las atenciones especiales que la empresa de transportes debía tener para que pudiese trasladarse o abordar el vuelo, en su condición de persona con discapacidad, ni tampoco se ha evidenciado que la empresa se haya negado a cumplir con dicha obligación.
47. Por tanto, si bien las empresas tienen una obligación de respetar el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad, lo que se constituye como una garantía legal en una relación de consumo, corresponde a los usuarios acreditar que solicitaron dichas atenciones especiales, lo que no ha quedado acreditado en el presente caso.
48. A mayor abundamiento, si bien la señora Dongo ha señalado que la aerolínea no le brindó ninguna asistencia para que pueda ingresar al avión, en tanto la persona que la atendió la habría dejado en la puerta del avión, luego de lo cual fue apoyada por su madre y un pasajero, tampoco ha presentado medio probatorio que demuestre la conducta materia de denuncia.
49. En atención a ello, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

### **Sobre el deber general de seguridad**

50. El artículo 25 del Código establece que los productos y servicios puestos a disposición del consumidor no deben conllevar riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes. Se desprende, entonces, que los consumidores tienen derecho a una protección de su seguridad contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la salud o la seguridad física. En atención a ello, los proveedores deben adoptar una diligencia especial para evitar exponer a los consumidores a un riesgo adicional al existente sobre todo si son injustificadas<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 25.- Deber general de seguridad



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

00151



51. Una condición para la provisión de servicios es la seguridad, pues solo mediando un nivel de seguridad razonable los proveedores pueden garantizar a los consumidores o usuarios el disfrute regular de las prestaciones debidas. En algunos casos, dada la naturaleza de los servicios involucrados, los parámetros de seguridad se encuentran definidos por las normas sectoriales constituyéndose propiamente en garantías legales para evitar y disminuir un riesgo previsible y controlable, cuyo incumplimiento-por omisión de medidas de seguridad que afecten la salud e integridad de los consumidores-, puede ser sancionado.
52. En su denuncia, la señora Dongo manifestó que Avianca no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se cayera, generándose perjuicios a su salud.
53. En sus descargos, Avianca mencionó que no se ha demostrado que su personal no hubiera adoptado las medidas de seguridad necesarias, ni que el piso de su aeronave se hubiese encontrado mojado. Además, el denunciado indicó que no contaba con un reporte de su personal de tripulación y/o personal en tierra al respecto.
54. Sobre el particular, obran en el expediente cuatro (4) fotografías presentadas por la denunciante en las que se puede apreciar su estado físico, verificándose el uso de collarín, muñequera y rodillera. Sin embargo, no se aprecia la fecha de dichas imágenes, situación que impide que esta Comisión pueda vincularlos con los hechos materia de denuncia o con el presunto accidente ocurrido en el viaje materia de denuncia.
55. De otra parte, obra en el expediente la Hoja de Reclamación N° 0005585 correspondiente al reclamo interpuesto por la señora Dongo el 19 de marzo de 2017, esto es, cuatro días luego de la fecha en la que habría ocurrido el accidente, documento en el cual la denunciante describió los hechos materia de denuncia, así como las consecuencias del mismo. Sin embargo, el referido medio probatorio constituye una declaración de parte, por lo que, no podría acreditar por sí solo el hecho denunciado referido a que el piso del avión se encontraba mojado.
56. En atención a ello, y al no evidenciarse que el piso del avión se encontraba mojado, ni que como consecuencia de ello la denunciante se hubiera caído, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 25 del Código.

#### **Sobre el deber de atención de reclamos**

57. El artículo 24 del Código establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

11

M-CPC-05/01

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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

58. En su denuncia, la señora Dongo manifestó que el proveedor denunciado no cumplió con atender su reclamo presentado el 19 de marzo de 2017.
59. En sus descargos, Avianca remitió la imagen de un correo electrónico del 11 de abril de 2017 a través de la cual se habría brindado respuesta al reclamo presentado por la señora Dongo. Además, Avianca indicó que en la hoja de reclamación se señaló un número de teléfono distinto al señalado en la denuncia, por lo cual, no pudieron comunicarse con la denunciante.
60. Al respecto, obra en el expediente la Hoja de Reclamación N° 0005585 que corresponde al reclamo interpuesto por la señora Dongo el 19 de marzo de 2017, en el que la denunciante cuestionó el hecho referido a que el piso del avión habría estado mojado lo cual habría ocasionado que se cayera y se genere perjuicios en su salud.
61. Además, obran en el expediente copias de los correos electrónicos cursados entre la señora Dongo y Avianca, a través del correo electrónico [comunicaciones.servicio@avianca.com](mailto:comunicaciones.servicio@avianca.com) en las que se observa lo siguiente: (i) El 23 de marzo de 2017, Avianca informó que había recibido sus "comentarios"; (ii) el 28 de marzo de 2017, Avianca informó el nombre de la persona que se encontraba a cargo de la gestión de su caso, (iii) el 11 de abril de 2017, la denunciante recibió un correo de [abigail.rebori@avianca.com](mailto:abigail.rebori@avianca.com) por el que se le informó que había recibido el reclamo a través del libro de reclamaciones y le solicitaron mayores detalles sobre lo ocurrido; (iv) el 12 de abril de 2017 la denunciante contestó el mensaje informando los hechos ocurridos; y, (v) el 17 de mayo de 2017, la señora Dongo envió un correo informando que aún no había recibido respuesta.
62. De dichos medios probatorios, se advierte que pese a que la denunciante cumplió con contestar el correo del denunciado a través del cual se solicitó precisiones sobre su reclamo, no recibió una respuesta de parte de la empresa a su reclamo.
63. De otra parte, si bien Avianca señaló que por errores en el número telefónico indicado por la señora Dongo en su denuncia, no se había podido comunicar con ésta, ello no enerva el hecho de que se consignó en la Hoja de Reclamación el correo electrónico, a través del cual las partes mantenían una comunicación fluida.
64. En atención a ello, al no verificarse que Avianca hubiese respondido al reclamo de la denunciante, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia, por infracción al artículo 24 del Código.

#### De las medidas correctivas

65. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>12</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

<sup>12</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

00152

LO TARIJADO  
NO VALE  
00135

LO TARIJADO  
NO VALE  
134  
000152

correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

66. En el presente caso, ha quedado acreditado que Avianca no cumplió con atender el reclamo presentado por la denunciante.
67. La señora Dongo solicitó como medida correctiva el pago de S/ 2 500,00 por concepto de gastos incurridos.
68. Sobre el particular, es importante indicar que las medidas correctivas deberán estar destinadas a revertir, o de ser el caso, prevenir los perjuicios ocasionados por dichas conductas.
69. Sin embargo, el pedido de la denunciante de pago de S/. 2 500,00 por concepto de gastos incurridos está relacionado al extremo de la denuncia referido a que el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se cayera, generándose perjuicios a su salud; sin embargo, este extremo ha sido declarado infundado, por lo que corresponde denegar esta medida correctiva.
70. Por otro lado, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora de oficio que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, Avianca cumpla con dar respuesta al reclamo presentado por la denunciante.
71. Avianca deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de Ley.

### Graduación de la sanción

#### (i) Sobre la falta de respuesta al reclamo

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.

**DECRETO LEGISLATIVO 1308. QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 29571.**

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.** - 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

**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 (...)



72. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Avianca referida a que no brindó atención al reclamo presentado por la señora Dongo, por lo que, se procederá a graduar la sanción correspondiente utilizando el Aplicativo.
73. De acuerdo con el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado referida a la falta de respuesta a un reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones es de tipo A, conforme se aprecia a continuación:

**"Anexo IV Infracciones y sanciones"**

*Las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme se enuncia a continuación:*

Infracción	Calificación
10. No atender o no responder el reclamo	"A"

74. En atención a que la infracción cometida por Avianca es de tipo A y al volumen de ventas de dicho proveedor<sup>13</sup>, corresponde aplicar la metodología del cálculo de multa establecida en el Reglamento del Libro de Reclamaciones<sup>14</sup>, para lo cual se ingresó la información correspondiente al Aplicativo, obteniendo una multa final de diez (10) UIT<sup>15</sup>.
75. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a Avianca por este extremo de la denuncia con una multa de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**De las costas y costos del procedimiento**

76. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>16</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el

<sup>13</sup> Cabe señalar que para el 2016, mediante D.S. 397-2015-EF, se determinó que el valor de la Unidad Impositiva Tributaria sería de S/ 3 950,00.

<sup>14</sup> La fórmula de cálculo de multa es la siguiente:  
**Multa = (Multa referencial)\*(Factor (FCi))\*(Factores Agravantes y/o Atenuantes)**

<sup>15</sup> Conforme con el Anexo 1 de la presente resolución, luego de haber ingresado los datos correspondientes al aplicativo, se obtuvieron los siguientes valores:

- **Multa referencial:** 10 UIT en atención a lo indicado en el Anexo 1 de la presente Resolución.
- **Factor FCi:** 1, teniendo en cuenta que FCo = 0.5 Ao = 0.085 y Ai = 1
- **Factores agravantes:** 0%
- **Factores atenuantes:** 0%

<sup>16</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

00159

LO TARIADO  
NOTIALE  
00136

LO TARIADO  
NOTIALE  
53

pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.

77. En la medida que ha quedado acreditada una infracción cometida por Avianca, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la señora Dongo las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
78. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

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

79. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
80. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida por Avianca corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar la confidencialidad de la información contenida en los documentos "Declaración de Pago Anual de Impuesto a la Renta Tercera Categoría Ejercicio 2016" de Avianca Perú S.A. presentados por Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú precisando que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos al mismo.

**SEGUNDO:** Declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Julia Pilar Dongo Ortega contra Aerovías del Continente Americano S.A. Sucursal Perú, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no existe relación de consumo entre ambas partes.

**TERCERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Julia Pilar Dongo Ortega contra Avianca Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del extremo referido a que el proveedor denunciado no habría brindado a la denunciante asistencia para abordar el vuelo AV 816 con destino Arequipa-Lima; pese a que se encontraba en



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

silla de ruedas.

**CUARTO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Julia Pilar Dongo Ortega contra Avianca Perú S.A., por presunta infracción del artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del extremo referido a que el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se cayera, generándose perjuicios a su salud.

**QUINTO:** Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Julia Pilar Dongo Ortega contra Avianca Perú S.A., por presunta infracción del artículo 24 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del extremo referido a que el proveedor denunciado no atendió el reclamo presentado por la denunciante.

**SEXTO:** Imponer a Avianca Perú S.A. una multa ascendente a diez (10) Unidades Impositivas Tributarias.

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>17</sup>.

**SÉTIMO:** Ordenar a Avianca Perú S.A., que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con atender el reclamo presentado por la denunciante.

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

**OCTAVO:** Ordenar a Avianca Perú S.A. para que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación con la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por la parte denunciante durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**NOVENO:** Disponer la inscripción de Avianca Perú S.A. en el Registro de Infracciones

<sup>17</sup>

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

**Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

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 y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

00154

LO TARJADO  
NO VALE  
1360

COLEGIADO  
00137  
VALE

LO TARJADO  
000154

y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>18</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>19</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>20</sup>.

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

**CLAUDIA ANTOINETTE MANSÉN ARRIETA**  
*Presidenta*

<sup>18</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.**

**PRIMERA.** - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"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 (...)"

<sup>19</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS**

**Artículo 216. Recursos administrativos.-** 216.1 Los recursos administrativos son:

[...]

b) Recurso de apelación

[...]

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios [...].

<sup>20</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS**

**Artículo 220.- Acto firme.-** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 882-2017/CC2

### Anexo 1<sup>21</sup>

Indecopi Gerencia de Supervisión y Fiscalización

**APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES**

**RESULTADOS**

● **INFRACCIÓN REALIZADA**

Infracción	Tipo de infracción
No atender o no responder el reclamo.	A

● **AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA**

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN		FACTURACIÓN EMPRESA		Tipo de empresa
Año de facturación	2016	Facturación empresa (S/.)		
Valor UIT para el año (S/.)	3,950	Facturación empresa (UIT)		Mediana y grande

● **CÁLCULO DE MULTA**

Al	Tco	Co	Factor (Fo)	Fact. Agrav. y Ate.(%)
1	0.5	0.085	1	0%
Multa referencial (UIT)		Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)		¿Es reincidente?
10		10.00		No
¿La multa resulta superior a la facturación?				
No				
Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)		10.00		

● **FACTORES APLICADOS**

Factores Agravantes y Atenuantes	Calificación
1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación. No hay reincidencia	0%
2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que conlleva el principio de conducta procedimental. Brindó facilidades	0%
3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado. No subsana	0%
4) La conducta no puso en riesgo u ocasionó daño La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o minimizar sus consecuencias. No aplica	0%
6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria No aplica	0%
7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento No aplica	0%
8) Afectación del interés público o difuso No afectó el interés público o difuso	0%
<b>Σ Factores Agravantes y Atenuantes= f1+f2+f3+f4+f5+f6+f7+f8 =</b>	<b>0%</b>

Inicio Imprimir Guardar Nº EXPEDIENTE Regresar

<sup>21</sup> Cabe señalar que el recuadro correspondiente a la Facturación de la empresa expresada en soles y UIT será suprimida del presente anexo en atención a que dicha información es confidencial.



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 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 2  
PROCEDIMIENTO : DE PARTE  
DENUNCIANTE : JULIA PILAR DONGO ORTEGA  
DENUNCIADAS : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.  
(AVIANCA) SUCURSAL PERÚ  
AVIANCA PERÚ S.A.  
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD  
ATENCIÓN DE RECLAMOS  
ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA ÁREA

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma al haberse acreditado que la denunciada no brindó una atención especial a la denunciante, a efectos de apoyarla en el vuelo AV 816 en la ruta Arequipa – Lima.*

*Asimismo, se confirma la resolución impugnada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Avianca Perú S.A., por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no atendió el reclamo presentado por la denunciante en el Libro de Reclamaciones.*

#### **SANCIONES:**

- **2 UIT, por no brindar una atención especial a la denunciante, para apoyarla en el vuelo AV 816 en la ruta Arequipa – Lima.**
- **10 UIT, por no atender el reclamo presentado por la denunciante en el Libro de Reclamaciones.**

Lima, 24 de julio de 2019

#### **ANTECEDENTES**

1. El 29 de mayo de 2017, la señora Julia Pilar Dongo Ortega (en adelante, la señora Dongo) denunció a Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú<sup>1</sup> (en adelante, Aerovías del Continente) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto que:

<sup>1</sup> R.U.C: 20100129290. Domicilio Fiscal: avenida Víctor Andrés Belaunde 147, interior 1403, urbanización El Rosario, San Isidro, Lima, Lima. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

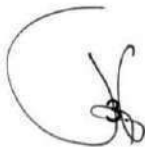
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

LO TARDARÉ  
NO MÁS  
0223

0223

- (i) El 15 de marzo de 2017, para viajar en el vuelo AV 816 en la ruta Arequipa-Lima, en el aeropuerto solicitó una silla de ruedas ya que presentaba dificultades para desplazarse en distancias largas, debido a una debilidad muscular;
  - (ii) personal de la empresa proveedora la llevo hasta la puerta del avión, dejándola y sin brindarle ningún otro tipo de asistencia; debiendo ser ayudada a ponerse de pie por su madre y otro pasajero;
  - (iii) hizo notar al personal de la denunciada que el piso del avión se encontraba mojado; sin embargo, le respondieron que se encontraba seco;
  - (iv) al ingresar al avión se resbaló como consecuencia del piso mojado, golpeándose el rostro y todo el peso de su cuerpo cayó sobre su pierna derecha y tobillo;
  - (v) su madre y otro pasajero acudieron a socorrerla, y el personal de la denunciada le sugirió que se siente un momento en las primeras filas, para que posteriormente, se dirija a su asiento, lo cual no pudo hacer por el dolor que sentía y la rotura de su calzado;
  - (vi) en el transcurso del vuelo, personal de la denunciada se acercó reiteradas veces, preguntándole sobre su estado;
  - (vii) al llegar a la ciudad de Lima, personal de la denunciada le indicó que reportaría lo sucedido; y,
  - (viii) el 18 de marzo de 2017, solicitó el Libro de Reclamaciones de la denunciada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – Callao, presentando su reclamo, solicitando S/ 1 000,00 como indemnización; sin embargo, no recibió respuesta alguna.
2. La señora Dongo solicitó como medida correctiva que se ordene a la denunciada el pago de S/ 2 500,00 por concepto de los gastos incurridos (médicos). Asimismo, solicitó el reembolso por costas y costos del procedimiento.
-  El 4 de setiembre de 2017, Aerovías del Continente sostuvo que el presente procedimiento debía declararse improcedente, en tanto no contaba con legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, dado que no contaba con los derechos de tráfico para volar en la ruta en la cual se habría presentado el incidente.
4. Mediante Resolución 5 del 5 de junio de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

LO VARIADO  
0224

00224

5

Secretaría Técnica de la Comisión), incluyó como parte codenunciada en el presente procedimiento a Avianca Perú S.A.<sup>2</sup> (en adelante, Avianca).

En sus descargos, Avianca señaló lo siguiente:

- (i) En el aeropuerto en el cual operaba, contaban con personal en tierra, los cuales se ocupaban de realizar toda la gestión de apoyo a sus clientes hasta antes de su abordaje, además contaba con personal en aire los cuales eran los encargados de la atención a sus clientes, cuando estaban en el interior de la aeronave;
  - (ii) no contaban con registro alguno en el cual la denunciante hubiera consignado apoyo para poder ingresar a la aeronave, adicionalmente en su página web, informaban que los servicios especiales, debían ser solicitados con veinticuatro (24) horas de anticipación al vuelo;
  - (iii) la señora Dongo no presentó medio probatorio mediante el cual acreditara que solicitó asistencia para abordar el vuelo, pese a que fue debidamente informada; así como que su personal no adoptó las medidas de seguridad necesarias y que el piso de su aeronave se encontraba mojado;
  - (iv) en su sistema figuraba que el boleto fue emitido a nombre de la señora Dongo, el cual pertenecía a la agencia de viajes "Domiruth-AQP", por lo cual ésta debió informar a la denunciante respecto a los servicios que ofrecía a su empresa, en tanto que la relación de consumo se dio entre estas partes; y,
  - (v) el 11 de abril de 2017, personal de su empresa se comunicó con la denunciante mediante correo electrónico, solicitando mayor detalle en relación a lo reclamado. Adicionalmente, no pudo contactarse al número de celular consignado en la hoja de reclamación, lo que generó una imposibilidad real de contacto.
6. Mediante Resolución 2613-2018/CC2 del 9 de noviembre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró la confidencialidad de la información contenida en los documentos "Declaración de pago anual de impuesto a la renta tercera categoría ejercicio 2016" presentadas por las denunciadas;
  - (ii) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Aerovías del Continente, por presunta infracción del Código, al considerar que no existía relación de consumo entre ambas partes;

<sup>2</sup> R.U.C: 20348858182. Domicilio Fiscal: avenida Víctor Andrés Belaunde 147, interior 1403, urbanización El Rosario, San Isidro, Lima, Lima. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00225

0225

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto del extremo referido a que la denunciada no habría brindado a la denunciante asistencia para abordar el vuelo AV816 con destino Arequipa – Lima, pese a que se encontraba en silla de ruedas;
- (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción del artículo 25° del Código, respecto del extremo referido a que la denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, debido a que el piso del avión se encontraba mojado, lo que generó que al momento de ingresar se cayera, generándose perjuicios a su salud;
- (v) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción del artículo 24° del Código, respecto del extremo referido a que la denunciada no atendió el reclamo presentado por la denunciante, sancionándola con 10 UIT por este hecho;
- (vi) ordenó que Avianca, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con atender el reclamo presentado por la denunciante;
- (vii) condenó a Avianca al pago de costas y costos del procedimiento; y,
- (viii) dispuso la inscripción de Avianca en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

El 14 de diciembre de 2018, Avianca presentó recurso de apelación contra la Resolución 2613-2018/CC2, en el extremo que le fue desfavorable, manifestando que:

- (i) Mantuvo comunicaciones con la denunciante, a efectos de contar con los sustentos necesarios para dar respuesta al reclamo interpuesto el 19 de marzo de 2017; sin embargo, no obtuvo respuesta; además posteriormente a la fecha de presentación de denuncia, su personal siguió insistiendo en requerir los referidos sustentos; no obstante, tampoco obtuvo respuesta;
- (ii) el 12 de diciembre de 2018, atendió el reclamo interpuesto por la señora Dongo, declarando la negativa de dicha solicitud, en tanto nunca cumplió con acreditar mediante algún documento o sustento los gastos relacionados al incidente que motivaron su reclamo;
- (iii) con relación a la multa impuesta, esta resultaría arbitraria y desproporcional, ello en tanto la determinación de la multa carecía de sustento idóneo y detallado que lo justificara;
- (iv) la Sala podría corroborar que las infracciones denunciadas por la señora Dongo habrían tenido lugar en el año 2017, por lo que correspondería tomar como referencia los ingresos percibidos por Avianca en el año 2017; siendo que, a efectos de determinar la excesiva multa, no se habría podido tener certeza del año tomado como referencia por la primera



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

00226

0226

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

- instancia, pues ello no resultaría claro de la resolución apelada, lo que atentaría contra el principio de motivación;
- (v) se habría comunicado con la señora Dongo, a efectos de extenderle una propuesta conciliatoria, ofreciéndosele el monto de S/ 1 500,00 en cheque de gerencia, más el monto de US\$ 400,00 para que pueda volar en su aerolínea; sin embargo, dicha propuesta fue rechazada por la denunciante, alegando que obtendría un resarcimiento económico mayor en atención a la medida correctiva solicitada, siendo que ello debía ser evaluado como una circunstancia atenuante. Además, señaló que debía considerarse que la denunciante estaría usando una herramienta de chantaje en razón de haber tomado conocimiento respecto de la multa desproporcionada; y,
  - (vi) con relación a la medida correctiva ordenada, este habría sido atendido, por lo cual, la medida correctiva debía dejarse sin efecto,
8. El 13 de diciembre de 2018, la señora Dongo, presentó recurso de apelación, contra la Resolución 2613-2018/CC2, solo en el extremo que la denunciada no habría brindado a la denunciante asistencia para abordar el vuelo AV816, manifestando lo siguiente:
- (i) Habría realizado la compra de pasajes a la empresa Domiruth Travel Service S.A.C. (en adelante, la agencia de viaje), por designación del Seguro Social de Salud - Essalud (en adelante, Essalud) en mérito a un informe médico, en la cual se indicaba que debía ser evaluada en la ciudad de Lima, para recibir tratamientos y evaluaciones, para lo cual adjuntó una solicitud de pasajes por parte del hospital a la agencia de viajes e informes que detallaban su estado de salud;
  - (ii) además, adjuntaba el contrato 4600046850-GRAAR-ESSALUD-2016, en cuya Cláusula Segunda la agencia de viajes se obligaba a reservar y vender pasajes vía área a Essalud, por lo que la empresa área debía tener conocimiento previo de su situación, sobre todo en su calidad de asegurada, por lo que debía recibir el servicio de asistencia;
  - (iii) Essalud habría brindado información suficiente de la atención que requería, además en las horas que estuvo en el aeropuerto se apreciaba su condición de discapacidad, por lo que requería se recaben las filmaciones del aeropuerto;
  - (iv) no resultaría correcto que tuviera que solicitar de manera previa las atenciones especiales; y,
  - (v) evaluaba recurrir a otras vías para accionar;
  - (vi) solicitó que se incorporara al procedimiento a la agencia de viaje y Essalud; y,
  - (vii) las costas y costos no debían ser fijados, dado que recién estaría contando con asesoramiento legal, por lo que debía dejarse sin efecto dicho punto.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00227-

0228

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

9. El 25 de abril de 2019, la señora Dongo reiteró lo alegado en su escrito de apelación. Adicionalmente, sostuvo que se le había causado un daño físico y psicológico, en tanto que después de lo ocurrido tenía temor en viajar. Asimismo, sostuvo que la denunciada debía tener una mayor sanción. Finalmente señaló que no estaría de acuerdo con una compensación económica.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

(i) Sobre los extremos consentidos

10. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 2613-2018/CC2, se limitará solamente a los extremos impugnados por Avianca (extremo que declaró fundada la denuncia en su contra) y la señora Dongo (extremo que se declaró infundada la denuncia interpuesta en relación a la presunta falta de asistencia para abordar el vuelo AV816 con destino Arequipa – Lima, pese a que se encontraba en silla de ruedas) en sus recursos de apelación.

11. En tal sentido, considerando que la señora Dongo no apeló en su oportunidad la Resolución 2613-2018/CC2, en el extremo que se declaró improcedente la denuncia interpuesta e infundada por la presunta falta de adopción de medidas de seguridad, se deja constancia que dichos extremos han quedado consentidos.

(ii) Sobre el cuestionamiento a la multa por parte de la señora Dongo

12. En su escrito del 25 de abril, la señora Dongo cuestionó la multa impuesta a Avianca señalando que debía tener una mayor sanción.

13. Sobre el particular, debe señalarse que la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00228

0228

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

14. Así, no es posible considerar que la denunciante cuenta con legitimidad para obrar respecto al cuestionamiento de la sanción administrativa impuesta a la denunciada, pues no es el titular del derecho que lo habilita a plantear una contradicción sobre la decisión adoptada por la Comisión en tal extremo.
15. En efecto, esta Sala advierte que la legitimidad para obrar, reconocida a los denunciantes en los procedimientos de protección al consumidor, se constituye en el derecho a denunciar una presunta conducta ilícita y en contradecir un pronunciamiento que, respecto a la misma, le sea desfavorable; pero no incide, en modo alguno, en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, por ser esta una actuación motivada estrictamente por fines públicos.
16. En ese orden de ideas, en tanto la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, no puede invocarse en dicho caso, un interés legítimo por parte del denunciante, por ello, éste no puede cuestionar, la graduación de la sanción efectuada por la autoridad administrativa.

Por tanto, esta Sala considera que corresponde declarar improcedente, por falta de legitimidad para obrar, el cuestionamiento de la señora Dongo respecto de la sanción impuesta a Avianca en la resolución recurrida.

#### Respecto a la falta de atención a la denunciante al momento de abordar el vuelo

18. El artículo 18° del Código<sup>3</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como 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, 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el

<sup>3</sup> 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

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>4</sup>.

19. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponderá al proveedor demostrar que éste no le es imputable, por existir una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>5</sup>.
20. La señora Dongo manifestó que Avianca no le brindó la asistencia debida para abordar el vuelo AV 816 con destino Arequipa – Lima, siendo que la llevó hasta la puerta del avión, dejándola y sin brindarle ningún otro tipo de asistencia.
21. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca, al considerar que la denunciante no solicitó atención especial de manera previa antes de acceder al vuelo.
22. En su recurso de apelación, la denunciante discrepó del pronunciamiento emitido por la primera instancia en este extremo, señalando que la empresa área debía tener conocimiento previo de su situación, debiéndole haber apoyado al abordaje del avión.
23. Sobre el particular, obra en el expediente, la Hoja de Reclamación 0005585<sup>6</sup>, documento, en el cual la señora Dongo consignó que personal de la denunciada, la trasladó con la silla de ruedas sólo hasta la puerta del avión, no brindándole apoyo para ingresar a la aeronave.

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.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 104°.** - Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

6

En la foja 5 del expediente.



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 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

00230

24. Por otro lado, en respuesta al reclamo presentado por la denunciante, obra en el expediente un *print* de un correo electrónico de fecha 12 de diciembre de 2018<sup>7</sup>, enviado por personal de Avianca a la señora Dongo, en el cual se consignó lo siguiente:



25. De la revisión del correo antes citado, esta Sala advierte que Avianca ofreció las disculpas por el inconveniente suscitado con la señora Dongo, lo cual permite evidenciar, de manera indiciaria que la denunciada reconoció el hecho alegado por la denunciante, esto es que no se le brindó otro tipo de asistencia y/o apoyo, luego de habersele dejado en la puerta del avión, quedando acreditado la conducta infractora denunciada.
26. Cabe indicar que, si bien la denunciante sostuvo que estaría evaluando recurrir a otras vías para accionar, es preciso indicarle que tiene todo el derecho para acudir a las vías correspondientes.
27. Finalmente, corresponde denegar el pedido de la denunciante de incorporar al procedimiento a la agencia de viajes y Essalud, en tanto que su denuncia fue dirigida específicamente a cuestionar la conducta de Avianca en el presente procedimiento.

<sup>7</sup> En la foja 171 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00231

LO TARJADO  
NO  
0231

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

28. Por los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma al haberse acreditado que la denunciada no brindó una atención especial a la señora Dongo, a efectos de apoyarla en el vuelo AV 816 en la ruta Arequipa – Lima.

Sobre la falta de atención del reclamo

29. El artículo 24.1° del Código<sup>8</sup> establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.
30. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por presunta infracción del artículo 24° del Código, al considerar que no atendió el reclamo presentado por la denunciante.
31. En apelación, Avianca sostuvo que mantuvo comunicaciones con la denunciante, a efectos de contar con los sustentos necesarios para dar respuesta al reclamo interpuesto el 19 de marzo de 2017; sin embargo, no obtuvo respuesta; además posteriormente a la fecha de presentación de denuncia, su personal siguió insistiendo en requerir los referidos sustentos; no obstante, tampoco obtuvo respuesta
32. Obra en el expediente la Hoja de Reclamación 0005585<sup>9</sup>, que corresponde al reclamo interpuesto por la señora Dongo el 19 de marzo de 2017, en el cual la denunciante cuestionó el hecho referido a que el piso del avión habría estado mojado lo cual ocasionó que se cayera y se genere perjuicios en su salud, solicitando para ello S/ 1 000,00.

33. Adicionalmente, obran en el expediente copias de siguientes correos electrónicos cursados entre la señora Dongo y Avianca:

<sup>8</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24°. - Servicio de atención de reclamos.

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

<sup>9</sup> En la foja 5 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00232

0232

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

- Correo electrónico del 28 de marzo de 2017<sup>10</sup>, remitido por Avianca, a través del cual informó al correo de la denunciante ([julitadongo@yahoo.es](mailto:julitadongo@yahoo.es)), el nombre de la persona que se encontraba a cargo de la gestión de su caso.
- Correo electrónico del 11 de abril de 2017<sup>11</sup>, remitido por Avianca al correo electrónico de la denunciante ([julitadongo@yahoo.es](mailto:julitadongo@yahoo.es)), por medio del cual se le informó que habían recibido el reclamo interpuesto, a través del Libro de Reclamaciones, solicitando a la denunciante mayores detalles sobre lo ocurrido.
- Correo electrónico del 12 de abril de 2017<sup>12</sup> remitido por la denunciante a Avianca informando los hechos ocurridos.
- Correo electrónico del 17 de mayo de 2017, remitido por la denunciante a Avianca informando que no había recibido respuesta alguna<sup>13</sup>.
- Correo electrónico del 19 de junio de 2018<sup>14</sup>, remitido por Avianca a la denunciante, a través del cual solicitó los sustentos de gastos incurridos a los que se hizo mención en su última conversación.
- Correo electrónico del 12 de diciembre de 2018<sup>15</sup>, remitido por Avianca a la denunciante, a través del cual negó el desembolso de S/ 1 000,00 que la señora Dongo solicitó, en tanto que no acreditó los gastos sustentatorios que respaldan dicho monto.

34. De los medios probatorios antes descritos, se advierte que, pese a que la denunciante cumplió con contestar el correo de Avianca mediante correo electrónico del 11 de abril de 2018, a través del cual solicitó precisiones a su reclamo, no recibió una respuesta final por parte de la denunciada.

35. Cabe indicar que si bien Avianca en su apelación adjuntó como pantallazo los correos electrónicos del 19 de junio y 12 de diciembre de 2018 mediante el cual solicitó a la denunciante que le haga llegar los sustentos de los gastos incurridos a lo que hizo mención mediante vía telefónica; y, la negativa de

<sup>10</sup> En la foja 7 del expediente.

<sup>11</sup> En la foja 8 del expediente.

<sup>12</sup> En la foja 9 del expediente.

<sup>13</sup> En la foja 10 del expediente.

<sup>14</sup> En la foja 152 del expediente.

<sup>15</sup> En la foja 153 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00233

0233

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

entregarle los S/ 1 000,00 solicitados, lo cierto es que dichos medios de prueba son de fecha posterior a la notificación de la resolución de imputación de cargos a Avianca, lo cual ocurrió el 11 de junio de 2018<sup>16</sup>, por lo cual dichos medios de prueba no lo eximen de responsabilidad.

36. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Avianca, por infracción del artículo 24° del Código, al haberse acreditado que no atendió el reclamo interpuesto por la denunciante en el Libro de Reclamaciones.

#### Sobre la medida correctiva

37. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias<sup>17</sup>.
38. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir, a su estado anterior, las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente<sup>18</sup>.
39. La Comisión ordenó en calidad de medida correctiva, que Avianca, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la citada resolución, cumpla con atender el reclamo presentado por la denunciante.
40. En su recurso de apelación, la denunciada sostuvo que el reclamo interpuesto habría sido atendido, por lo cual la medida correctiva debía dejarse sin efecto,

<sup>16</sup> En la foja 64 del expediente.

<sup>17</sup> **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.

<sup>18</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.** - Medidas correctivas reparadoras.

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

**Artículo 116°.** - Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00234  
0234  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

para ello insertó en su escrito un pantallazo de un correo electrónico del 12 de diciembre de 2018 remitido al correo electrónico de la denunciante (julitadongo@yahoo.es) que consignó en la hoja de reclamo, siendo que incluso la denunciante no ha negado la recepción del citado correo enviado por la denunciada, por lo cual se aprecia que Avianca atendió el reclamo interpuesto por la señora Dongo, con posterioridad.

41. En tal sentido, al haberse verificado que Avianca ha cumplido con la medida correctiva ordenada por la Comisión mediante Resolución 2613-2018/CC2, corresponde dejar sin efecto la misma.
42. Por otro lado, la Sala, conforme se ha señalado en párrafos precedentes, mediante la presente resolución, ha revocado el extremo de la resolución venida en grado y en esta instancia declaró fundada la denuncia al haberse verificado que Avianca no brindó una atención especial a la denunciante, a efectos de apoyarla en el vuelo AV 816 en la ruta Arequipa – Lima, por lo que, si bien correspondería dictar la medida correctiva correspondiente, este Colegiado considera que no corresponde ello en el presente caso, dado que la denunciante únicamente solicitó en su escrito de denuncia como medida correctiva el reembolso de los gastos incurridos por la presunta falta de adopción de medidas de seguridad, por parte de la denunciada, extremo que fue declarado infundado por la Comisión y declarado consentido, al no haberse impugnado dicho extremo.

#### Sobre la graduación de la sanción

43. A efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad<sup>19</sup>, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

<sup>19</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. 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:

(...)

**1.4. Principio de Razonabilidad.** – Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



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 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

00235

44. Asimismo, el artículo 112° del Código<sup>20</sup> establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.

Sobre no brindar una atención especial a la denunciante, para apoyarla en el vuelo AV 816 en la ruta Arequipa – Lima

45. En el presente extremo, al haberse verificado que Avianca infringió las normas de protección al consumidor en tanto no brindó una atención especial a la señora Dongo, para apoyarla en el vuelo AV 816 en la ruta Arequipa – Lima, la Sala estima que se deben tomar en cuenta los siguientes criterios para graduar la sanción a imponer a dicho proveedor:

- (i) **Efectos en el mercado:** la infracción cometida por Avianca puede generar un impacto negativo en el mercado, al transmitir a los consumidores una clara y manifiesta sensación de defraudación de sus expectativas, que en el caso concreto se evidenció en no brindar una atención especial a las personas que necesiten apoyo en su vuelo.
- (ii) **Probabilidad de detección:** la infracción sancionada en el presente procedimiento es de fácil detección debido a que el consumidor afectado tiene una fuerte predisposición (incentivos) para poner en conocimiento de la Comisión la infracción cometida por la denunciada.
- (iii) **Daño:** reflejado en el incumplimiento de la obligación por causas atribuible a la denunciada, generó en la señora Dongo un daño a sus expectativas de contar con apoyo en su vuelo.

46. En ese sentido, esta Sala considera que la infracción cometida en este extremo reviste una gravedad suficiente que amerita la imposición de una multa de 2 UIT.

<sup>20</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

LO TARJADO  
0236

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

00236

Sobre la falta de atención del reclamo

47. El Decreto Supremo 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, vigente desde el 24 de abril de 2014, señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones<sup>21</sup> (en adelante, el Aplicativo). Cabe precisar que, para el empleo de dicho aplicativo, necesariamente, debe consignarse los ingresos percibidos por el infractor.
48. En efecto, para efectuar el cálculo de la multa a imponer, es necesario precisar el año al que corresponde la facturación anual del proveedor infractor, siendo que se considerará como año de facturación, el anterior al que ocurre la infracción<sup>22</sup>.
49. Dicho Aplicativo fue creado en consideración de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, siendo que dicha herramienta contiene valores objetivos, a efectos de calcular la graduación de las sanciones correspondientes a las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, sanciones que serán graduadas en razón de los ingresos anuales percibidos por la denunciada.
50. En tal sentido, los valores dispuestos en el Aplicativo uniformizan el método de cálculo del monto de las multas a imponer a los administrados que infrinjan las

Aplicativo establecido en el anexo IV del D.S. 006-2014-PCM - Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.

<sup>22</sup> DECRETO SUPREMO Nº 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR- APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 011-2011-PCM.

(...)  
Anexo IV Infracciones y sanciones:

(...)  
La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI pondrá a disposición de los órganos resolutivos correspondientes un aplicativo automatizado y la guía de uso, que permita la determinación de la sanción que corresponda en cada caso. Dicho aplicativo y la guía de uso, serán puestos a disposición a través del portal institucional, para el acceso y uso permanente y gratuito de dicha herramienta por los administrados.

**GUÍA PARA EL USO APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTO VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES.**

(...)  
**2. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE MULTA.**  
a. Año de facturación.

Aquí deberá seleccionar, de una lista desplegable ubicada a la derecha, el año al que corresponde el dato de facturación anual de la empresa infractora. Se considera como año de facturación, al año anterior al que ocurre la infracción. Es decir, si el incumplimiento ocurrió en el año 2014, el año de facturación es el 2013. (subrayado es nuestro)





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 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

02370  
00237

normas de protección al consumidor en materia del Libro de Reclamaciones, siendo que si bien debido a la comisión de una misma infracción pueden haber sanciones pecuniarias de distintos montos, lo cierto es que de cara al administrado sancionado, la multa impuesta tendrá el mismo impacto en la medida que será proporcional a sus ingresos, cumpliendo con el objetivo principal de las sanciones administrativas de disuadir o desincentivar la realización de las conductas infractoras; ello sin perjuicio de que cada caso en concreto sea analizado en virtud de las circunstancias atenuantes o agravantes respectivas.

51. En el presente caso, la Comisión impuso a Avianca una multa de 10 UIT, por infracción al artículo 24° del Código, al haber quedado acreditado que no brindó una respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante en el Libro de Reclamaciones.
52. En su apelación, Avianca sostuvo que esta resultaría arbitraria y desproporcional, ello en tanto la determinación de la multa carecía de sustento idóneo y detallado que lo justificara. Adicionalmente sostuvo que la Sala podría corroborar que las infracciones denunciadas por la señora Dongo habrían tenido lugar en el año 2017, por lo que correspondería tomar como referencia los ingresos percibidos por Avianca en el año 2017; siendo que, a efectos de determinar la excesiva multa, no se habría podido tener certeza del año tomado como referencia por la primera instancia, pues ello no resultaría claro de la resolución apelada, lo que atentaría contra el principio de motivación.
53. Al respecto, esta Sala considera que, de la revisión de los criterios de graduación de la sanción aplicados por la Comisión en el Aplicativo, se aprecia que estuvieron debidamente aplicados y en base al hecho e implicancia del presente caso, lo cual determinó la sanción impuesta por la primera instancia, por lo cual no se observa que la sanción sea desproporcionada o carezca de razonabilidad.
54. En efecto, considerando la información remitida por Avianca<sup>23</sup>, esto es, los ingresos totales correspondientes del año 2016 (año anterior a la infracción), se realizó el cálculo para determinar la multa a la denunciada en el Aplicativo por infracción del artículo 24° del Código, obteniéndose como resultado la multa de 10 UIT, por no brindar respuesta, al reclamo presentado por la consumidora en el Libro de Reclamaciones.
55. Adicionalmente, en su apelación Avianca sostuvo que debía ser evaluado como una circunstancia atenuante la propuesta conciliatoria realizada consistente en entregar el monto de S/ 1 500,00 en cheque de gerencia, más

<sup>23</sup> En las fojas 125 al 140 del expediente.



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 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CO2

00238

el monto de US\$ 400,00 para que pueda volar en su aerolínea. Al respecto, si bien el Aplicativo contempla como una circunstancia atenuante referida al hecho de que el proveedor presente una propuesta conciliatoria, esta debe coincidir con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio<sup>24</sup>. En tal sentido, dado que la propuesta conciliatoria realizada por Avianca no coincidió con la medida correctiva ordenada por la Comisión, la cual incluso se ha dejado sin efecto en la presente resolución, no corresponde atenuar la sanción impuesta.

56. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Avianca con una multa de 10 UIT.

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

57. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>25</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
58. Por lo tanto, al haber quedado acreditado que Avianca infringió los artículos 18° y 19° del Código, corresponde a esta Sala disponer la inscripción de dicha empresa proveedora en el RIS por la conducta detectada por la Sala.

Sobre la condena al pago de costas y costos e inscripción de la denunciada en el RIS

59. En la medida que Avianca no ha fundamentado su apelación respecto a la condena al pago de costas y costos e inscripción en el RIS -más allá de los alegatos desvirtuados precedentemente- este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de Ley del Procedimiento

<sup>24</sup> 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.

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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00239

0239

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

Administrativo General<sup>26</sup>. Por tanto, corresponde confirmar la apelada en tales extremos.

60. Cabe indicar que con relación a lo sostenido por la denunciante referida a que las costas y costos no debería haberse fijado debido a que recién estaba contando con asesoramiento legal, lo cierto es que la Comisión solo ha ordenado la devolución de los citados conceptos y no cuanto se le debería devolver por cada uno de ellos. Cabe señalar que la denunciante para el pago de las costas y costos del procedimiento deberá presentar una vez finalizado este procedimiento, una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1<sup>27</sup>, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
61. Es preciso indicar que en la medida que la Comisión condenó a Avianca al pago de las costas y costos del procedimiento por el extremo que se ha confirmado fundada la denuncia por infracción al artículo 24° del Código; no corresponde disponer nuevamente el pago de las costas del procedimiento, sino únicamente el pago de costos del procedimiento en relación al extremo que se ha revocado a fundado por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, lo que deberá ser tomado en cuenta al momento de ejecutar dicha disposición.

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 2613-2018/CC2 del 9 de noviembre de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Julia Pilar Dongo Ortega contra Avianca Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del

26

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

(...)

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.** Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre incumplimientos de acuerdos conciliatorios, falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, demora y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00240

0240

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma al haberse acreditado que la denunciada no brindó una atención especial a la denunciante, a efectos de apoyarla en el vuelo AV 816 en la ruta Arequipa – Lima.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2613-2018/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Julia Pilar Dongo Ortega contra Avianca Perú S.A., por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no atendió el reclamo presentado por la denunciante en el Libro de Reclamaciones.

**TERCERO:** Sancionar a Avianca Perú S.A., con una multa de 2 UIT, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 2613-2018/CC2 en el extremo que sancionó a Avianca Perú S.A. con una multa de 10 UIT, por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir a Avianca Perú S.A., el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS<sup>28</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Dejar sin efecto la Resolución 2613-2018/CC2, en el extremo que ordenó la medida correctiva a Avianca Perú S.A., al haberse verificado que cumplió con la citada medida correctiva.

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución 2613-2018/CC2, en el extremo que condenó a Avianca Perú S.A. al pago de costas y costos del procedimiento.

**OCTAVO:** Condenar a Avianca Perú S.A. al pago de costos del procedimiento, por la conducta infractora verificada ante esta instancia.

**NOVENO:** Disponer la inscripción de Avianca Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por el extremo revocado y declarado fundado.

<sup>28</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°. - 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.



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 2023-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0882-2017/CC2

00241

**DECIMO:** Confirmar la Resolución 2613-2018/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Avianca Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Paolo del Águila Ruíz de Somocurcio y Alberto Villanueva Eslava.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente