



FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE

ADMINISTRATIVO Nº 715-2017/PS1



PRESENTADO POR
LOIDY SOLANTSH CERVERA SALAZAR

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

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

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

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



Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el

Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 715-2017/PS1

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD PÚBLICA : INDECOPI

DENUNCIANTES : M. M. D. K
K. A. M
B. D. S. C. C. V.
J. C. V. V
F. Z. A.

DENUNCIADOS : L. A. GROUP S.A. SUCURSAL PERÚ
L. P. S.A.

BACHILLER : CERVERA SALAZAR LOIDY SOLANTSH

CÓDIGO : 2014205215

LIMA – PERÚ

2021

El presente trabajo tiene por finalidad analizar los principales problemas jurídicos encontrados en el expediente administrativo N° 715-2017/PS1, que tiene como denunciantes a M. M. D. K, K. A. M, B. D. S. C. C. V, J. C. V. V. y F. Z. A. ;y como denunciados a L. A. Group S.A. Sucursal Perú y a L. P. S.A. por presuntas infracciones al deber de idoneidad, al deber de información y al deber de atención de reclamos, todos ellos establecidos en la Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La denuncia fue interpuesta en virtud de los hechos ocurridos el 12 de diciembre de 2016 en el aeropuerto Jorge Chávez de la ciudad de Lima. En el escrito de denuncia se detalla que los denunciantes llegaron al aeropuerto antes mencionado, con la finalidad de abordar el vuelo LA 2127 con destino a la ciudad de Arequipa, dicho vuelo estaba programado para salir a las 04:55 a.m. de la ciudad de Lima y llegar a la ciudad de Arequipa a las 06:25 a.m., sin embargo, los denunciantes manifestaron que el itinerario programado nunca se cumplió, y el vuelo partió con un retraso de dos horas aproximadamente. Asimismo, señalaron que la aerolínea no cumplió con informales oportunamente el retraso en la salida del vuelo LA 2127, ello en virtud a que el primer correo electrónico que recibieron con la comunicación del retraso fue a las 05:56 de la mañana, y a las 06:04 de la mañana recibieron otro correo electrónico con la confirmación del nuevo itinerario, el cual tuvo como hora de salida 06:45 a.m. y como hora de llegada a la ciudad de Arequipa a las 08:15 a.m.

Aunado a todo lo anterior, en el escrito de denuncia también se señaló que la aerolínea no atendió los reclamos interpuestos en su libro de reclamaciones, dichos reclamos narraban lo ocurrido el día 12 de diciembre de 2016 con relación al retraso en la salida del vuelo LA 2127.

Como resultado a todo ello, en el presente expediente encontramos el pronunciamiento del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 y debido al recurso de apelación interpuesto por una de las aerolíneas mencionadas con anterioridad, hallamos la resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES EN EL PROCEDIMIENTO	5
<u>1.1.</u> Denuncia.....	5
<u>1.2.</u> Inicio del Procedimiento Administrativo.....	7
1.4. Resolución Final N° 2392-2018/PS1	9
1.5. Recurso de apelación de L. A. Group S.A. Sucursal Perú.....	13
1.6. Resolución Final N° 038-2019/CC2:	13
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	15
2.1. ¿El retraso en la salida del vuelo LA 2127 configura una infracción al deber de idoneidad por parte de L. P. S.A.?	15
2.2. ¿L. P. S.A. incurrió en una infracción al deber de información al no comunicar oportunamente el retraso en la salida del vuelo LA 2127?.....	15
2.3. ¿L. A. Group S.A. Sucursal Perú cometió una infracción al deber de atención a reclamos?	16
2.4. ¿La multa impuesta a L. A. Group S.A. Sucursal Perú es desproporcional y afecta a los principios de predictibilidad y razonabilidad? ...	17
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	17
3.1. Sobre los problemas jurídicos identificados.....	18
3.1.1 ¿El retraso en la salida del vuelo LA 2127 configuró una infracción al deber de idoneidad por parte de L. P. S.A.?	18
3.1.2. ¿L. P. S.A. incurrió en una infracción al deber de información al no comunicar oportunamente el retraso en la salida del vuelo LA 2127?	21
3.1.3. ¿L. A. Group S.A. Sucursal Perú cometió una infracción al deber de atención a reclamos?	23
3.1.4. ¿La multa impuesta a L. A. Group S.A. Sucursal Perú es desproporcional y afecta el principio de predictibilidad?.....	24

	4
3.2. Sobre las resoluciones emitidas.....	27
3.2.1. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°1	27
3.2.2. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°2.....	27
IV. CONCLUSIONES.....	28
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
VI. ANEXOS.....	30

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

1.1. Denuncia

Mediante escrito de fecha 30 de enero de 2017, los señores: M. M. D. K, K. A. M, B. D. S. C. C. V, J. C. V. V. y F. Z. A. (en adelante los denunciantes); presentaron una denuncia en contra de L. A. Group S.A. Sucursal Perú ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del INDECOPI en Arequipa, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, solicitando lo siguiente:

- Se imponga la multa que el Órgano Resolutivo estime pertinente en razón de las infracciones.
- Como medida correctiva reparadora que la denunciada cumpla con reembolsar la suma total de US\$ 274.00 a cada denunciante, monto que fue abonado por la compra de los billetes aéreos.
- Se ordene el pago de costas y costos del procedimiento a su favor.

Fundamentos de hecho:

- Señalaron que con fecha 23 de junio de 2016 adquirieron de L. A. Group S.A. Sucursal Perú 05 billetes aéreos en la ruta Arequipa – Lima – Arequipa, con fecha de salida el 3 de diciembre de 2016 y retorno el 12 de diciembre del mismo año en los vuelos LS 2125 y LA 2127, respectivamente.
- Posteriormente, manifestaron que con fecha 12 de diciembre de 2016, se apersonaron al Aeropuerto Jorge Chávez de la Ciudad de Lima a fin de abordar el vuelo LA 2127 con destino a la ciudad de Arequipa, con una anticipación de 2 horas aproximadamente, el mismo que estaba programado para salir de la ciudad de Lima a las 04:55 horas y llegar a la ciudad de Arequipa a las 06:25 horas; sin embargo, el mencionado vuelo partió con un retraso aproximado de dos horas.

- Además, señalaron que L. A. Group S.A. Sucursal Perú no había cumplido con informarles la demora en la salida del vuelo antes mencionado.
- Luego, el 15 de diciembre de 2016, el señor M. M. D. K. presentó el reclamo relacionado al retraso del vuelo no comunicado oportunamente, generándose para ello el caso N° 4275940.
- En la misma fecha, el señor J. C. V. V. presentó el reclamo relacionado al retraso del vuelo no comunicado oportunamente, generándose para ello el caso N° 4276252.
- El 16 de diciembre de 2016, el señor F. Z. A. presentó el reclamo relacionado al retraso del vuelo no comunicado oportunamente, generándose para ello el caso N° 4277160.
- Finalmente, indicaron que los reclamos presentados no fueron atendidos dentro de los plazos legales, advirtiéndose la imposibilidad de darle seguimiento a los mismos mediante la página web de L. A. Group S.A. Sucursal Perú, conforme se acreditó con las capturas de pantalla extraídas de la misma página web.

Fundamentos de derecho:

- Artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Artículo 78° de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil.
- Artículo 122° de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil.
- Artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Artículo 115° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios probatorios:

- Hojas de reclamos con los números de casos: 4277160, 4275940 y 4276252, con lo cual se acredita el reclamo realizado.
- Correos electrónicos indicando el retraso del vuelo de fecha 12 de diciembre del 2016 a horas 05:56 y 06:04 a.m., con lo cual se acredita que la

información del retraso del vuelo se realizó mucho después de la hora del pasaje.

- Tarjeta de embarque N° 704 del pasajero M. M. D. K. y K. A. M. en donde figura que la hora de salida será a las 04:55 a.m.
- Tarjeta de embarque / Boarding Pass, del pasajero M. M. D. K., en donde figura que la salida del vuelo es a las 04:55, sin embargo, el vuelo partió aproximadamente a las 06:45 a.m.
- Itinerario del vuelo en donde figura que la partida del vuelo es a las 04:55 a.m. y llegada a las 06:25 a.m.
- Captura de pantalla en donde figura la opción de solicitar la devolución del pasaje.

1.2. Inicio del Procedimiento Administrativo:

Con fecha 19 de marzo de 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 resuelve lo siguiente:

- Incorporar de oficio a L. P. S.A. a fin de verificar su responsabilidad respecto de los hechos denunciados.
- Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de L. A. Group S.A. Sucursal Perú y L. P. S.A., en la medida que no habrían operado el vuelo LA 2127 (Lima – Arequipa) de acuerdo al itinerario programado, lo cual implicaría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; de igual forma, no habrían cumplido con informar a los denunciantes, de manera oportuna, el retraso en la partida del vuelo LA 2127 (Lima – Arequipa), lo cual conllevaría a una presunta infracción al deber de información tipificado en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; de manera similar, no habrían cumplido con atender los reclamos presentados por los denunciantes (caso N° 4275940, caso N° 4276252 y caso N° 4277160) dentro del plazo de 30 días calendario, lo cual significaría una presunta infracción al deber de atención de reclamos

tipificado en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En consecuencia, se corre traslado a L. A. Group S.A. Sucursal Perú y a L. P. S.A. a fin de que cumplan con presentar sus descargos y los medios probatorios que los sustenten.

1.3. Presentación de descargos:

Con fecha 05 de abril de 2018, L. P. S.A. a través de su representante legal presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

- El vuelo LA 2127 en la ruta Lima – Arequipa, tuvo un retraso de 54 minutos debido a que la aeronave de matrícula CC-BKF programada para su operación, presentó una falla técnica a los programas de mantenimiento, configurándose una circunstancia imprevista según lo establecido en los artículos 3° y 7° de la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones.
- La aeronave de matrícula CC-BKF programada para operar el vuelo LA 2127 presentó una falla técnica a pesar de los mantenimientos programados, lo que se constituye en un eximente de responsabilidad administrativa. Sin embargo, en virtud de lo establecido en el artículo 330° del Código Procesal Civil y 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor formuló allanamiento respecto de dicho extremo de la denuncia.
- Manifestó que, Informó a los pasajeros en cuanto supo de la falla técnica acerca de la demora del vuelo LA 2127, la comunicación se efectuó vía correo electrónico, y también vía anuncios en el aeropuerto, sin perjuicio de ello formuló allanamiento respecto de dicho extremo de la denuncia.
- Formuló excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva con relación a la presunta infracción al deber de atención a reclamos, toda vez que los reclamos habrían sido interpuestos en el Libro de Reclamaciones de L. A. Group S.A. Sucursal Perú.

Posteriormente, con fecha 06 de abril de 2018, L. A. Group S.A. Sucursal Perú a través de su representante legal presentó su escrito de descargos, informando lo siguiente:

- Formuló una excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva respecto de los cargos imputados por presuntas infracciones al deber de idoneidad e información, respectivamente, en tanto la aerolínea operadora del vuelo, al tratarse de una ruta nacional fue L. P. S.A.
- Que, atendió los reclamos formulados N° 4275940, 4276252 y 4277160 en las fechas 22 y 26 de diciembre de 2016.
- Asimismo, señaló que los dos reclamos presentados el 15 de diciembre de 2016 fueron interpuestos por el señor J. C. V. V., y ninguno de ellos fue interpuesto por el Señor M. M. D. K. como indica el escrito dedenuncia.
- A fin de acreditar sus alegaciones adjuntó unas imágenes de su sistema.

1.4. Resolución final del órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2392-2018/PS1:

Con fecha 06 de agosto del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 emite la resolución final N° 2392-2018/PS1 en la que resuelve:

- Declarar fundadas las excepciones de falta de legitimidad para obrar pasiva planteadas por L. A. Group S.A. Sucursal Perú y L. P. S.A., respectivamente.
- Sancionar a L. P. S.A., con una amonestación por haber infringido el deber de idoneidad y el deber de información, tipificados en los artículos 19° y 2° de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor respectivamente.
- Sancionar a L. A. Group S.A. Sucursal Perú con 10 UIT, por haber incurrido en una infracción al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24° de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Denegar la medida correctiva solicitada por los interesados.

- Ordenar a L. P. S.A. y a L. A. Group S.A. Sucursal Perú, el pago de las costas del procedimiento; denegar los costos del procedimiento.
- Disponer la inscripción de L. P. S.A. y L. A. Group S.A. Sucursal Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI una vez que la resolución quede firme en sede administrativa.

Fundamentos de la decisión:

- Sobre la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva planteada por L. A. Group S.A. Sucursal Perú, el Órgano Resolutivo verifico que la aerolínea operadora del vuelo fue L. P. S.A, cuyo nombre comercial es Latam Airlines Perú, conforme se aprecia en su ficha RUC, en consecuencia, se declaró fundada la excepción planteada por L. A. Group S.A. Sucursal Perú, y por lo tanto, se declaró improcedente la denuncia respecto de los extremos sobre el incumplimiento en la hora de salida del vuelo LA 2127 con destino a la ciudad de Arequipa y la falta de información respecto de dicho retraso.
- Sobre la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva planteada por L. P. S.A., el Órgano Resolutivo corroboró que los interesados presentaron sus reclamos en el Libro de Reclamaciones de L. A. Group S.A. Sucursal Perú, motivo por el cual se declaró fundada la excepción, por consiguiente, se declaró improcedente la denuncia respecto del extremo correspondiente a la presunta infracción al deber de atención a reclamos por parte de L. P. S.A.
- Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad cometida por L. P. S.A.; en la denuncia, los interesados manifestaron que el vuelo LA 2127 con destino a la ciudad de Arequipa, habría partido con un retraso aproximado de dos horas, incumpliendo el itinerario establecido en los billetes aéreos. Por su parte, L. P. S.A. en sus descargos indicó que dicho retraso fue de 54 minutos y se produjo debido a una falla técnica no previsible por el mantenimiento programado, por lo que debía eximirse de responsabilidad.
- El Órgano Resolutivo, de la revisión de los medios probatorios presentados por los interesados, comprobó que, a las 06:04 horas del 12 de diciembre de 2016,

L. P. S.A. informó a los interesados que su vuelo partiría con destino a la ciudad de Arequipa a las 06:45 horas en lugar de a las 04:55 horas.

- Por otro lado, L. P. S.A. presentó unas imágenes consignadas en su propio escrito de descargos de un sistema que no identificó y que probarían la falla técnica imprevisible que origino el retraso; sin embargo, de acuerdo al Órgano Resolutivo dicha imagen no resulta ser un medio probatorio idóneo para acreditar lo alegado. Asimismo, L. P. S.A. formuló allanamiento, reconociendo la pretensión en su contra por el presente extremo de la denuncia. En tal sentido y en atención al allanamiento formulado, se declaró responsable a L. P. S.A. de la comisión de la infracción al deber de idoneidad.
- Sobre la infracción al deber de información cometida por L. P. S.A., los denunciantes manifestaron que no les habría informado de manera oportuna respecto del retraso en la salida del vuelo LA 2127 del 12 de diciembre de 2016.
- L. P. S.A., por su parte, indicó que informó a los denunciantes apenas tomo conocimiento de la demora; sin embargo, no presentó medios probatorios que acrediten a qué hora fue que conoció de la presunta falla técnica de la aeronave prestadora del servicio. Adicionalmente, formuló allanamiento, reconociendo la pretensión incoada en su contra. En tal sentido y en atención al allanamiento formulado, el Órgano Resolutivo declaró responsable a L. P. S.A. del hecho infractor analizado.
- Sobre la infracción al deber de atención a reclamos cometida por L. A. Group S.A. Sucursal Perú. Los denunciantes señalaron que interpusieron tres reclamos en el Libro de Reclamaciones de L. A. Group S.A. Sucursal Perú (Casos N° 4277160, 4276252 y 4275940), los mismos que no habrían sido atendidos. La denunciada en sus descargos, indicó que respondió a los mencionados reclamos el 22 y 26 de diciembre de 2016, es decir, dentro del plazo de 30 días calendario establecido en las normas correspondientes. A fin de acreditar sus alegaciones, L. A. Group S.A. Sucursal Perú presentó capturas de pantalla del sistema Zendesk, herramienta interna de dicha aerolínea, además, puso a disposición las computadoras de su personal para verificación.

- El Órgano Resolutivo manifestó que, resulta importante señalar que de las mencionadas capturas de pantalla no se verificó fecha alguna, únicamente la indicación "Lun 13:03"; sin embargo, L. A. Group S.A. Sucursal Perú no negó la veracidad de dichas capturas de pantalla, limitándose a indicar que, de acuerdo a su sistema, sí se dio respuesta a los reclamos. Asimismo, el Órgano Resolutivo señaló que, de la revisión de las capturas de pantalla presentadas por L. A. Group S.A. Sucursal Perú, no fue posible verificar el correo electrónico al que habrían sido remitidas las respuestas allí consignadas. Por otro lado, el Órgano también precisó que, corresponde a L. A. Group S.A. Sucursal Perú presentar los medios probatorios que considere pertinentes a fin de desvirtuar lo alegado por los interesados, no correspondiendo a ellos suplir dicha actividad probatoria.
- Considerando lo expuesto, a juicio del Órgano Resolutivo, L. A. Group S.A. Sucursal Perú no cumplió con acreditar que dio respuesta a los reclamos presentados por los señores J. V. V. y F. Z. A. en su Libro de Reclamaciones, motivo por el cual, se encontró a dicha denunciada responsable de la infracción al deber de atención a reclamos.
- Sobre, la medida correctiva solicitada por los interesados contra L. A. Group S.A. Sucursal Perú, referida al reembolso de la suma de US\$ 274.00 por cada pasajero, dicha medida correctiva fue denegada toda vez que se declaró improcedente la denuncia presentada en contra de L. A. Group S.A. Sucursal Perú, ya que la aerolínea operadora del vuelo fue L. P. S.A.
- Finalmente, el Órgano Resolutivo manifestó que, en la medida que L. P. S.A. se allanó, reconociendo la pretensión en su contra con relación al retraso del vuelo y la falta de información, correspondía ordenar una medida correctiva al respecto; sin embargo, puesto que los cinco pasajeros llevaron a cabo su viaje y arribaron a su destino final. No se ordenó medida correctiva alguna en el caso particular.

1.5. Recurso de apelación de LATAM:

Con fecha 05 de septiembre del 2018, L. A. Group S.A. Sucursal Perú no conforme con lo resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor en la Resolución Final N° 2392-2018/PS1, interpone recurso de apelación contra la misma, solicitando se revoque todos los extremos que declaro fundada la denuncia interpuesta en su contra, en mérito a los siguientes argumentos:

- Que, los tres reclamos fueron debidamente atendidos, dos de ellos el 22 de diciembre de 2016 y el otro reclamo el 26 de diciembre de 2016, dentro del plazo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- Que, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos desvaloro los medios probatorios presentados argumentando que no podía apreciar la dirección electrónica a donde fueron enviadas las respuestas, en ese sentido se faltó al principio de verdad material e impulso de oficio, pues, no solo si figuran tales direcciones de correo, sino que además expresamente señalo que, si el sistema Zendesk no le generaba certeza se ponía a disposición sus computadoras para que se verifique que todos los reclamos fueron atendidos.
- Finalmente alegó que, la multa impuesta resulta desproporcional y afecta el principio de predictibilidad, toda vez que de acuerdo al criterio expuesto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en distintas resoluciones (Res 904-2014/SPC-INDECOPI, 1517-2014/SPC-INDECOPI y 1883-2015/SPC-INDECOPI, entre otras) para este tipo de infracciones se dispone una multa promedio de 1 UIT.

1.6. Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor N° 038-2019/CC2:

Con fecha 8 de enero del 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió REVOCAR la Resolución Final N° 2392-2018/PS1 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, que resolvió declarar responsable administrativamente a L. A. Group S.A. Sucursal Perú por haber incurrido en infracción al deber de atención de reclamos tipificado en el artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y reformándola, se

resolvió archivar la denuncia presentada por los señores M. M. D. K, K. A. M, B. D. S. C. C. V, J. C. V. V. y F. Z. A, en la medida que L. A. Group S.A. Sucursal Perú, cumplió con responder los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones por el señor J. C. V. V. y el señor F. Z. A., dentro del plazo establecido; finalmente, en ese sentido correspondió dejarsin efecto la sanción impuesta, la condena de pago de costas y la inscripción de L. A. Group S.A. Sucursal Perú, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, en base a los siguientes fundamentos:

Fundamentos de la decisión:

- Sobre el deber de atención de reclamos, el artículo 24° del Código estipula que la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a 30 días calendario, el cual podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
- La Comisión señalo que, de los medios probatorios que obran en el expediente, se apreció efectivamente, que L. A. Group S.A. Sucursal Perú dio respuesta a los reclamos formulados el 15 de diciembre de 2016 por el señor J. C. V. V. (N° 4275940 y N° 4276252) el 22 de diciembre de 2016, dentro del plazo legal establecido, al correo electrónico del denunciante [REDACTED]@hotmail.com"; asimismo, respecto al reclamo formulado el 16 de diciembre de 2016 por el señor F. Z. A. (N° 4277160), se apreció que la denunciada dio respuesta al mismo, el 26 de diciembre de 2016 mediante un correo electrónico dirigido a [REDACTED]@gmail.com", dentro del plazo legal establecido.
- Finalmente, la Comisión manifestó que, no resulta posible atribuir responsabilidad al proveedor denunciado por la falta de atención de reclamos, en la medida que ha quedado acreditado que cumplió con responder los reclamos del 15 y 16 de diciembre de 2016 interpuestos por el señor J. C. V. V. y el señor F. Z. A. dentro del plazo establecido.

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

En el presente expediente materia de análisis se han podido identificar los problemas jurídicos que se describen a continuación:

2.1. ¿El retraso en la salida del vuelo LA 2127 configura una infracción al deber de idoneidad por parte de L. P. S.A.?

Mediante el escrito de denuncia se mencionó que, con fecha 12 de diciembre de 2016, los denunciados se apersonaron al Aeropuerto Jorge Chávez de la Ciudad de Lima a fin de abordar el vuelo LA 2127 con destino a la ciudad de Arequipa, el mismo que estaba programado para salir de la ciudad de Lima a las 04:55 horas y llegar a la Ciudad de Arequipa a las 06:25 horas; sin embargo, el vuelo partió con un retraso aproximado de dos horas.

En su escrito de descargos, la denunciada alego que el mencionado vuelo tuvo un retraso de 54 minutos debido a que la aeronave de matrícula CC-BKF programada para su operación, presentó una falla técnica a pesar de los mantenimientos rutinarios programados, configurándose una circunstancia imprevista que la exonera de responsabilidad, pese a ello, formuló allanamiento respecto de dicho extremo de la denuncia.

En consecuencia, y a pesar del allanamiento, corresponde analizar el deber de idoneidad a la luz del servicio de transporte aéreo de pasajeros en el presente caso.

2.2. ¿L. P. S.A. incurrió en una infracción al deber de información al no comunicar oportunamente el retraso en la salida del vuelo LA 2127?

Según la imputación de cargos, la aerolínea operadora del vuelo LA 2127 en la ruta Lima - Arequipa no habría informado oportunamente a los denunciados el retraso en la salida de dicho vuelo, ante ello la aerolínea denunciada manifestó que, cumplió con informar a los pasajeros tan pronto identificó la falla técnica ajena a los mantenimientos rutinarios de la aeronave, asimismo señaló que dicha comunicación

fue hecha vía correo electrónico y también por medio de los anuncios en el aeropuerto, no obstante, ello, formulo allanamiento en relación a este punto de la denuncia.

En ese sentido, y a pesar del allanamiento, se debe analizar si la comunicación del retraso en la salida del vuelo se realizó de manera inoportuna vulnerando el deber de información.

2.3. ¿L. A. Group S.A. Sucursal Perú cometió una infracción al deber de atención a reclamos?

Según la imputación de cargos, se interpusieron tres reclamos en el Libro de Reclamaciones de L. A. Group S.A. Sucursal Perú los casos N° 4277160, 4276252 y 4275940, interpuestos el 15 y el 16 de diciembre de 2016, los mismos que no habrían sido atendidos oportunamente. Por otro lado, la denunciada en sus descargos, indicó que respondió a los mencionados reclamos el día 22 y 26 de diciembre de 2016, es decir, dentro del plazo de 30 días calendario establecido en las normas correspondientes.

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 01 determino que, de la revisión de las capturas de pantalla presentadas por L. A. Group S.A. Sucursal Perú, no fue posible verificar el correo electrónico al que habrían sido remitidas las respuestas allí consignadas, a causa de ello se encontró responsable a la aerolínea denunciada por infracción al deber de atención a reclamos.

Finalmente, ante el recurso de apelación interpuesto por L. A. Group S.A. Sucursal Perú, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 estableció que, de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que L. A. Group S.A. Sucursal Perú si dio respuesta a los reclamos formulados dentro del plazo establecido, en consecuencia, resolvió revocar la resolución final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y reformándola decidió declarar el archivo de la denuncia por presunta infracción al deber de atención de reclamos establecido en el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del consumidor.

Ante la existencia de decisiones opuestas, corresponde analizar este inciso de la denuncia.

2.4. ¿La multa impuesta a L. A. Group S.A. Sucursal Perú afecta el principio de predictibilidad?

Este problema jurídico está presente en el expediente N° 715-2017/PS1 en el sentido que mediante la Resolución Final N° 2392-2018/PS1, el ORPS resolvió sancionar a L. A. Group S.A. Sucursal Perú con una multa ascendente a 10 UIT por no haber respondido a los reclamos presentados por los interesados con fecha 15 y 16 de diciembre de 2016. Ello ocasionó que L. A. Group S.A. Sucursal Perú mediante su recurso de apelación, cuestione dicho monto aduciendo que se vulnero el principio de predictibilidad.

Por ello considero que debemos analizar si la cuantía de la multa afectaría el principio de predictibilidad.

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

Antes de empezar con el análisis de los problemas jurídicos, debemos entender que el fundamento jurídico que sustenta la protección al consumidor, es el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, mediante el cual se señala que: “En el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad”. Asimismo, cabe precisar que, la finalidad del Código de Protección y Defensa del Consumidor tal como lo establece su artículo II es que: “Los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses”

Ahora bien, habiendo analizado cual es el fundamento de la protección a los consumidores, lo siguiente es conocer el ámbito de aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor; por su parte, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, señala lo siguiente:

El artículo III del Título Preliminar del Código determina su propio ámbito de aplicación, señalando que el mismo protege al consumidor, se encuentre

directamente o indirectamente expuesto a una relación de consumo, en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en este. (...) 8. Así, se entiende que el Código se aplica a todos los casos en que exista una relación de consumo entre un proveedor y un consumidor celebrada o ejecutada en el territorio nacional. Sin embargo, también se reconoce que dicha norma se aplica aún a aquellos casos en los que no se ha configurado propiamente una relación de consumo, por estar en una etapa previa o posterior a la misma, es decir, en las relaciones precontractuales y en los servicios post venta. (Resolución Final N° 1518-2014/CC2, Fundamento 7)

Habiendo analizado ello, iniciare por examinar los problemas jurídicos encontrados en el Expediente N° 715-2017/PS1.

3.1. Sobre los problemas jurídicos identificados

3.1.1 ¿El retraso en la salida del vuelo LA 2127 configuró una infracción al deber de idoneidad por parte de L. P. S.A.?

Podemos partir distinguiendo en que consiste el deber de idoneidad, sobre el particular, el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que:

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 (...).

Asimismo, el artículo 19° del acotado Código señala que:

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.

En este sentido, tenemos que el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor está referido a la definición de idoneidad de los productos y servicios; y el artículo 19° del acotado Código regula la obligación del proveedor de responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado a los consumidores.

En el presente caso, nos encontramos ante un servicio de transporte aéreo, y el numeral 78.1 del artículo 78° de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, señala lo siguiente con respecto al mencionado servicio: “Se considera servicio de transporte aéreo a la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas o cosas, de un punto de partida a otro de destino (...)”. Asimismo, con relación al deber de idoneidad en el transporte aéreo, la Comisión de Protección al Consumidor señala lo siguiente:

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

Dada la naturaleza del servicio y la regulación que lo rige, el respeto de los horarios de vuelo constituye una condición básica para su prestación, de allí que el retraso en la salida o más aún en la cancelación del vuelo, en principio configura un servicio no idóneo. En consecuencia, por regla general, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad. (Resolución Final N° 724-2018/ILN-CPC, Fundamento 41 y 43)

En este punto resulta importante mencionar el tema de la responsabilidad administrativa de los proveedores, al respecto tenemos que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, ha señalado lo siguiente:

El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (Resolución Final N° 0132-2018/SPC-INDECOPI, Fundamento 21)

En el presente caso, L. P. S.A. señaló en su escrito de descargos que la razón del retraso se debió a que la aeronave que estaba programada para operar el vuelo LA 2127 sufrió una falla técnica imprevista a los mantenimientos rutinarios, por lo que se le debía eximir de responsabilidad, sin embargo, la aerolínea para acreditar ello se limitó a presentar *prints* de su propio sistema, y tal como lo establecido la resolución final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en el presente expediente, dicha imagen no resulta ser un medio probatorio idóneo para acreditar lo alegado por L. P. S.A. Con respecto a ello, tenemos lo que establecido la Sala Especializada de Protección al Consumidor:

Una aerolínea se encuentra en mejor posición de demostrar su falta de responsabilidad, pudiendo presentar, entre otros, diversos documentos que desarrollan las Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP). Por ejemplo, pueden presentar i) el Informe Técnico de Vuelo (ITV) o bitácora donde se reporten las fallas detectadas a la DGAC; ii) el Programa de Mantenimiento; y iii) el programa de análisis y vigilancia continua de la ejecución y la eficacia del programa de mantenimiento, entre otros. (Resolución N.° 0127-2019/SPC-INDECOPI)

Como resultado de todo lo mencionado hasta este punto, y en la medida que la aerolínea formuló allanamiento sobre la presunta vulneración al deber de idoneidad,

aceptando con ello la pretensión dirigida en su contra, queda claro que L. P. S.A. vulnera el deber de idoneidad.

3.1.2. ¿L. P. S.A. incurrió en una infracción al deber de información al no comunicar oportunamente el retraso en la salida del vuelo LA 2127?

En primer lugar, debo señalar que antes de analizar si se configuró la infracción al deber de información por parte de L. P. S.A., considero que debemos tener algunos conceptos claros, relacionados al proveedor y al deber de información. Sobre el particular, el numeral 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalan que:

El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible (...).

Por su parte, Supo & Bazán Vásquez consideran que:

(...) el deber de información de los proveedores es, a su vez, el derecho a la información de los consumidores. Los proveedores tienen la obligación de brindar a los consumidores la información adecuada o necesaria a efectos de que éstos adopten una decisión de consumo adecuada con sus intereses. (2020, p.72)

Asimismo, tenemos lo que nos establece el artículo 4 literal d, de la Decisión 619 de la Comunidad Andina, referido al derecho de información:

Los usuarios de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo, el operador turístico o el agente de viajes les informe sobre: Cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro horas de antelación al vuelo.

Con todo ello, se puede entender que es obligación del proveedor ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, y no solo ello, sino que también es su obligación brindar toda la información para que el consumidor realice un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. En este punto, resulta importante señalar que los denunciados en el presente caso manifestaron que la aerolínea no les comunico oportunamente el retraso en la salida del vuelo LA 2127, por otro lado, L. P. S.A. detalla que comunico a los pasajeros inmediatamente cuando tomo conocimiento de la falla técnica, asimismo manifestó que la comunicación se llevó a cabo vía anuncios en el aeropuerto y también vía correo electrónico a los pasajeros.

De los medios probatorios presentados por los denunciados se aprecia que recibieron un primer correo electrónico de parte de la aerolínea a las 05:56 de la mañana, el cual les comunicaba que el vuelo LA 2127 sufrió un retraso y que el nuevo horario estaba en proceso de confirmación, es así que a las 06:04 de la mañana reciben un segundo correo electrónico que contenía el nuevo horario de vuelo.

Entonces tenemos que, a las 05:56 de la mañana se pone en conocimiento a los pasajeros el retraso en la salida su vuelo, retraso que a esa hora era evidente, toda vez que el horario original de salida fue a las 04:55 de la mañana, eso significa que la comunicación se hizo una hora después.

Ahora bien, tomando en cuenta que la hora de salida del vuelo debió ser a las 04:55 de la mañana, es razonable pensar que la verificación de la aeronave para corroborar que no presenta fallas técnicas se debe hacer con varios minutos de antelación a la hora de salida programada, hecho que al parecer no ocurrió en el presente caso ya que la aerolínea manifestó que hizo la comunicación inmediatamente cuando tomo conocimiento de la falla técnica, aunado a ello no presento medios probatorios que acreditaran a qué hora fue que tomo conocimiento de dicha falla.

Del examen de lo anterior, y en la medida que la aerolínea formulo allanamiento sobre la presunta vulneración al deber de información, aceptando con ello la pretensión dirigida en su contra, queda claro que L. P. S.A. vulnero el deber de información.

3.1.3. ¿L. A. Group S.A. Sucursal Perú cometió una infracción al deber de atención a reclamos?

Sobre el particular, el numeral 24.1 del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala lo siguiente:

(...) 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.

En la denuncia, los interesados señalaron que interpusieron tres reclamos en el Libro de Reclamaciones de L. A. Group S.A. Sucursal Perú el día 15 y 16 de diciembre de 2016 (Casos N° 4277160, 4276252 y 4275940); asimismo, manifestaron que los reclamos presentados no fueron atendidos dentro de los plazos legales, advirtiéndose la imposibilidad de darle seguimiento a los mismos mediante la página web de L. A. Group S.A. Sucursal Perú.

Ahora bien, mediante Resolución Final N° 2392-2018/PS1 de fecha 06 de agosto de 2018, el ORPS sancionó a L. A. Group S.A. Sucursal Perú con 10 UIT, por haber incurrido en una infracción al deber de atención a reclamos, toda vez que no acreditó que dio respuesta a los reclamos formulados por el señor J. C. V. V. y el señor F. Z. A. en el Libro de Reclamaciones. Posteriormente, en su recurso de apelación, L. A. Group S.A. Sucursal Perú señaló que dio respuesta el 22 de diciembre de 2016 a los reclamos N° 4275940 y 4276252 formulados por el señor J. C. V. V. el 15 de diciembre de 2016, y, dio respuesta el 26 de diciembre de 2016 al reclamo N° 42771160 formulado por el señor F. Z. A. el 16 de diciembre de 2016, para acreditar ello volvió a enviar las imágenes que envió en su escrito de descargos, sin embargo, esta vez resaltó y remarcó la dirección de los correos electrónicos a donde fueron enviadas las respuestas a los respectivos reclamos. Es así que, la Comisión determinó que L. A. Group S.A. Sucursal Perú sí dio respuesta a los reclamos del señor J. C. V. V. el 22 de diciembre de 2016 dentro del plazo legal establecido, al correo electrónico del denunciante [REDACTED]@hotmail.com. Asimismo, respecto del reclamo formulado por el señor F. Z. A. el 16 de diciembre de 2016, se logra distinguir que la denunciada también dio respuesta al mismo el 26 de diciembre de 2016 mediante un correo electrónico dirigido a [REDACTED]@gmail.com, dentro del plazo legal establecido.

En ese sentido, no se le puede atribuir responsabilidad al proveedor denunciado por la falta de atención de reclamos, en la medida que quedó acreditado que cumplió con responder a todos los reclamos formulados en su libro de reclamaciones.

3.1.4. ¿La multa impuesta a L. A. Group S.A. Sucursal Perú afecta el principio de predictibilidad?

En su escrito de apelación, L. A. Group S.A. Sucursal Perú señaló que la multa de 10 UIT que le impuso el Órgano resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al consumidor por presuntamente no atender los reclamos presentados con fechas 15 y 16 de diciembre de 2016, vulnera el principio de predictibilidad.

Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 determinó que la aerolínea sí cumplió con responder los reclamos presentados, por lo que, la sanción impuesta se dejó sin efecto. Sin perjuicio de ello, podemos analizar este punto.

Con respecto al principio de predictibilidad, tenemos que Mario Alva Matteucci señala:

Si el administrado tiene ciertos indicios y certeza de cómo se pronunciará la Administración Pública con anticipación frente a determinados casos o procedimientos, esta información servirá para poder tomar la decisión de ejercer la opción para iniciar o no un determinado procedimiento. Esta capacidad de predicción se puede dar al revisar los pronunciamientos de la Administración frente a casos similares (...). (Mario Alva Matteucci, 2010, Párrafo 64)

Por otro lado, con referencia a dicho principio encontramos que el Tribunal constitucional señala lo siguiente: “La predictibilidad de las conductas (en especial, las de los poderes públicos) frente a los supuestos previamente determinados por el Derecho, es la garantía que informa a todo el ordenamiento jurídico y que consolida la interdicción de la arbitrariedad”. (Expediente 0016-2002-AI/TC, Fundamento 4).

Asimismo, Morón Urbina señala que:

Para el individuo constituye una garantía por la que se da el valor jurídico a la expectativa razonablemente fundada del ciudadano en cual ha de ser la futura actuación del poder en aplicación del Derecho. Obviamente no se trata de dar valor a meras expectativas subjetivas, sino aquellas que surgen

a partir de signos externos o bases objetivas suficientemente concluyentes dadas dentro de la ley por la autoridad, para que los administrados se orienten hacia determinada posición, tales como antecedentes, absolución de consulta, publicación de normas, difusión de requisitos, procedimientos, trámites, autoridades, etc. (2019, p.130)

De modo semejante, tenemos lo que nos menciona Ruiz (2011):

La predictibilidad también es conocida con los principios de seguridad jurídica o de certeza. Con ella se pretende eliminar parte de la inseguridad jurídica y generar confianza en la ciudadanía para que tenga certeza o predictibilidad de cuál será el resultado final de su caso planteado ante el sistema de justicia. Se busca disminuir la emisión de sentencias discordantes y contradictorias frente a situaciones similares. (Pág. 13)

A su vez, la Ley del Procedimiento Administrativo General en su artículo IV del título preliminar, señala que el principio de predictibilidad está referido a que:

La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que, a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

Asimismo, la Sala Especializada de Protección al Consumidor ha señalado lo siguiente en el caso de infracciones al deber de responder los reclamos:

Así, en razón del principio de predictibilidad que orienta el procedimiento administrativo y, en atención al principio de razonabilidad, a fin de corroborar su adecuada aplicación, siendo que el monto de la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados, es importante destacar que en procedimientos anteriores iniciados en relación a la trasgresión del deber de atención de reclamos, la Sala ha impuesto multas promedio de 1 UIT; por lo que la Sala estima que resulta proporcional a la conducta infractora acreditada sancionar a Lan con una multa ascendente a 1 UIT por omitir atender el reclamo del señor Yribery (...). (Resolución N° 1883-2015/SPC-INDECOPI, Fundamento 59)

Ahora bien, sin perjuicio de lo señalado hasta aquí, resulta necesario mencionar que a la fecha del inicio del presente procedimiento se encontraba vigente el Decreto Supremo N° 006-2014- PCM, que modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del consumidor. En cumplimiento de lo establecido en el Anexo IV del Decreto Supremo antes aludido, para hacer el cálculo de la multa se debe hacer uso del aplicativo de determinación de sanciones. El Órgano Resolutivo de Procedimientos sumarísimos en el presente expediente, que es materia de análisis, empleó el mencionado aplicativo, y tuvo como resultado que la multa debió ser de 10 UIT.

Sin embargo, tenemos que la Sala Especializada de Protección al Consumidor en distintos pronunciamientos a seguido emitiendo resoluciones (Resolución N° 1883-2015/SPC-INDECOPI) con una multa ascendente a 1 UIT por la omisión de atención de reclamos.

Aunado a ello, resulta preciso señalar que el aplicativo mencionado líneas arriba, no contempla un análisis referido a los criterios que forman parte del principio de razonabilidad de la potestad sancionadora de la administración, dicho principio nos establece que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción con observancia a los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a. El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b. La probabilidad de detección de la infracción; c. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d. El perjuicio económico causado; e. La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f. Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

A juzgar por todo lo mencionado hasta este punto, imponer una sanción de 10 UIT vulnera el principio de predictibilidad y razonabilidad.

3.2. Sobre las resoluciones emitidas

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

En este punto debo precisar que me encuentro de acuerdo con la resolución final N° 2392-2018/PS1 en la medida que se sancionó a L. P. S.A., con una amonestación, por haber infringido el deber de idoneidad y el deber de información, ello en concordancia con el numeral 3 del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual señala que:

“(...) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria (...)”.

Sin embargo, con respecto a la sanción de 10 UIT impuesta a L. A. Group S.A. Sucursal Perú, me encuentro en desacuerdo, toda vez que afecta al principio de predictibilidad y razonabilidad, ya que a la fecha existe jurisprudencia administrativa con respecto a la graduación de las sanciones administrativas relacionadas a la imposición de multas por la transgresión al deber de atención de reclamos, y en estos casos se suele multar con 1UIT.

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

Con respecto a la Resolución Final N° 038-2019/CC2 debo señalar que me encuentro totalmente de acuerdo con lo resuelto por la Comisión debido a que resolvió revocar la Resolución Final N° 2392-2018/PS1 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, en la medida que quedó acreditado que L. A. Group S.A. Sucursal Perú cumplió con responder los reclamos formulados el 15 y 16 de diciembre de 2016 interpuestos por el señor J. C. V. V. y el señor F.Z.A. dentro del plazo establecido y reformándola declaró el archivo de la denuncia, en el sentido que noresultó posible atribuir responsabilidad al proveedor denunciado.

IV. CONCLUSIONES

1. El incumplimiento del horario de vuelo establecido por una aerolínea, en la medida que no satisface la expectativa generada en los pasajeros, configura un servicio no idóneo que debe ser sancionado por la autoridad administrativa, a menos que, en un caso en particular se pruebe que dicho incumplimiento de itinerario obedeció a 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,
2. Para demostrar una causa no imputable al proveedor y con ello lograr la exoneración de responsabilidad administrativa, en el caso de incumplimiento del itinerario, la aerolínea puede presentar diversos documentos, como por ejemplo: a) el Informe Técnico de Vuelo (ITV) o bitácora donde se reporten las fallas detectadas a la DGAC; b) el Programa de Mantenimiento; y c) el programa de análisis y vigilancia continua de la ejecución y la eficacia del programa de mantenimiento, entre otros.
3. Es obligación del proveedor ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, y no solo ello, sino que también es su obligación brindar toda la información para que el consumidor realice un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
4. La predictibilidad, tal como lo señala Alva Matteucci pretende eliminar parte de la inseguridad jurídica y generar confianza en la ciudadanía para que tenga certeza o predictibilidad de cuál será el resultado final de su caso planteado ante el sistema de justicia. Con ello se busca disminuir la emisión de sentencias discordantes y contradictorias frente a situaciones similares.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FUENTES BIBLIOGRAFICAS

Morón Urbina, J. C. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* (14 ed., Vol. Tomo I). Lima, Lima, Perú: Gaceta Jurídica.

FUENTES HEMEROGRAFICAS

Supo, C. D., & Bazán Vásquez, V. H. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *FORSETI revista de Derecho*, 8(12), 94.

Ruiz Figueroa, W. (2011). La predictibilidad en la justicia peruana. *El peruano*. Pág. 13.

FUENTES ELECTRONICAS

Alva Matteucci, M. (11, noviembre, 2010). La importancia del uso de los precedentes en materia tributaria: La jurisprudencia del Tribunal Fiscal y del Tribunal Constitucional. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2010/11/16/la-importancia-del-uso-de-los-precedentes-en-materia-tributaria-la-jurisprudencia-del-tribunal-fiscal-y-del-tribunal-constitucional/>

JURISPRUDENCIA

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 (2013) Expediente N° 1223-2012/PS2.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectua, Sala Especializada en Protección al Consumidor (2018) Expediente N° 312-2016/ILN-CPC.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Comisión de Protección al Consumidor (2014) Expediente N° 370-2013/PS3.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Comisión de Protección al Consumidor (2018) Resolución Final N° 724-2018/ILN-CPC.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada de Protección al Consumidor (2015) Expediente N° 090-2014/CPC-AQP.

Tribunal Constitucional (2003) Expediente 016-2002-AI/TC.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada de Protección al Consumidor (2015) Resolución N° 1883-2015/SPC-INDECOPI.

NORMAS

Constitución Política del Perú (1993).

Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010)

Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General (2001)

Decreto Legislativo N° 295- Código Civil del Perú (1984)

Ley N° 27261- Ley de Aeronáutica Civil del Perú (2000)

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 (2005)

Ley N° 29158- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (2007)

VI. ANEXOS

- Denuncia
- Contestación de la Denuncia
- Resolución Final N° 2392-2018/PS1
- Recurso de Apelación
- Resolución Final N° 038-2019/CC2



125

RESOLUCIÓN FINAL N° 038-2019/CC2

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

DENUNCIANTES : [REDACTED]
K... ALAGA
BE... CARA
JO... VALDIVIA VERA
F... ANDRADE
(L... ADOS)

DENUNCIADOS : LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERÚ
(L... OUP)
L... S.A.
(L...)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ACTIVIDAD : TRANSPORTE AÉREO

Lima, 08 de enero de 2019

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 30 de enero de 2017, los interesados interpusieron una denuncia contra L... up¹ y L... ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código).

2. Con Resolución N° 3 del 19 de marzo de 2018, el OPS señaló lo siguiente:

"SEGUNDO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador en contra de L... S.A. y L... Airlines Group S.A. Sucursal Perú, en la medida que:

(i) No habrían operado el vuelo LA 2127 (Lima-Arequipa) de acuerdo al itinerario programado, lo cual implicaría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código;

¹ Registro Único del Contribuyente N° [REDACTED]

² Registro Único del Contribuyente N° [REDACTED]

³ LEY 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° 715-2017/PS1

- (ii) no habrían informado a lo denunciantes, de manera oportuna, el retraso en la partida del vuelo LA 2127 (Lima-Arequipa), lo cual implicaría una presunta infracción al deber de información tipificado en el artículo 2° del Código; y,
- (iii) no habrían cumplido con atender los reclamos presentados por los denunciantes (caso # 4275940, caso # 4276252 y caso # 4277160) dentro del plazo de 30 días, lo cual implicaría una presunta infracción al deber de atención de reclamos tipificado en el artículo 24° del Código." (sic)

3. El 2 de abril de 2018, [REDACTED] Group presentó sus descargos.
4. El 5 de abril de 2018, [REDACTED] se apersonó al procedimiento y se allanó a la denuncia presentada en su contra.
5. Mediante Resolución Final N° 2392-2018/PS1 del 6 de agosto de 2018, el OPS resolvió lo siguiente:
- (i) Tener por bien notificada a [REDACTED] y a la señora [REDACTED] con la Resolución de imputación de cargos, toda vez que se les notificó al domicilio procedimental que indicaron;
 - (ii) declarar fundada la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva planteada por [REDACTED] Group, toda vez que la operadora del vuelo LA 2127 con destino a Arequipa fue [REDACTED] y no [REDACTED] Group; asimismo declarar fundada la excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva planteada por [REDACTED] ya que los reclamos interpuestos por los interesados fueron en el Libro de Reclamaciones de [REDACTED] Group y no en el de [REDACTED];
 - (iii) sancionar a [REDACTED] con una Amonestación por haber infringido el deber de idoneidad y el deber de información tipificados en los artículos 10 y 2 del Código, toda vez que se allanó a la denuncia presentada en su contra;
 - (iv) sancionar a [REDACTED] Group con 10 Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en una infracción al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24 en el Código, toda vez que no acreditó que dio respuesta a los reclamos formulados por el señor [REDACTED] y el señor [REDACTED] en el Libro de Reclamaciones;
 - (v) denegar las medidas correctivas solicitadas por los interesados;
 - (vi) ordenar a [REDACTED] y a [REDACTED] Group el pago de costas;
 - (vii) denegar los costos del procedimiento; y,
 - (viii) disponer el registro de [REDACTED] y [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
6. El 5 de septiembre de 2018, [REDACTED] Group presentó un recurso de apelación señalando lo siguiente:
- (i) Dio respuesta a los reclamos Nos. 4275940 y 4276252 formulados por el señor [REDACTED] el 22 de diciembre de 2016;
 - (ii) dio respuesta al reclamo N° 42771160 formulada por el señor [REDACTED] el 26 de diciembre de 2016;
 - (iii) la multa impuesta resulta desproporcional toda vez que para este tipo de infracciones se impone una multa de 1 UIT de acuerdo a lo señalado por la Sala de Protección al Consumidor en la Resolución N° 1883-2015/SPC-INDECOPI.



126

7. El 17 de diciembre de 2018, los interesados absolvieron el recurso de apelación.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

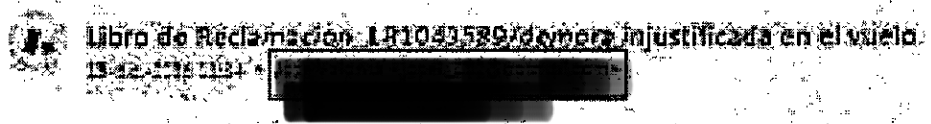
9. En el presente caso, será materia de pronunciamiento la supuesta infracción al artículo 24 del Código por parte de [redacted] Group y la graduación de la sanción, por lo que los demás extremos quedan consentidos, al no haber sido apelados por las partes.

ANÁLISIS

Del deber de atención de reclamos

- 10. El artículo 24.1 del Código estipula que la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, el cual podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
- 11. Mediante la Resolución Final N° 2392-2018/PS1 del 6 de agosto de 2018, el OPS sancionó a [redacted] Group con 10 UIT, por haber incurrido en una infracción al deber de atención a reclamos, tipificado en el artículo 24 en el Código, toda vez que no acreditó que dio respuesta a los reclamos formulados por el señor [redacted] y el señor [redacted] en el Libro de Reclamaciones
- 12. En su recurso de apelación, [redacted] Group señaló que dio respuesta el 22 de diciembre de 2016 a los reclamos Nos. 4275940 y 4276252 formulados por el señor [redacted] el 15 de diciembre de 2016, y, dio respuesta el 26 de diciembre de 2016 al reclamo N° 42771160 formulado por el señor [redacted] el 15 de diciembre de 2016.
- 13. De los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que, Latam Group dio respuesta a los reclamos del señor [redacted] el 22 de diciembre de 2016, dentro del plazo legal establecido, al correo electrónico del denunciante [redacted]@hotmail.com, como se aprecia en la siguiente imagen:

[Handwritten signature]





Libro de Reclamación LR1043590/retraso en aviso de avión

Este registro fue creado y registrado en la 20170104 04:27:59. Libro de Reclamación LR1043590/...

James Torres 71 50238200

Este registro fue creado y registrado en la 20170104 04:27:59. Libro de Reclamación LR1043590/...

James Torres 71 50238200

Del Caso No. 02-00114-2017-1043590 y 02-00114-2017-1043590

Referencia: Referencia

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Se informa que el presente procedimiento se encuentra en trámite y se le informará de los avances de la investigación.

Referencia

James Torres

Del Caso No. 02-00114-2017-1043590 y 02-00114-2017-1043590

Referencia

- 14. Asimismo, respecto al reclamo formulado formulado por el señor Z... el 15 de diciembre de 2016, se aprecia que la denunciada dio respuesta al mismo el 22 de diciembre de 2016 mediante un correo electrónico dirigido a f...@gmail.com, dentro del plazo legal establecido, como se aprecia en la siguiente imagen:

Handwritten signature

Libro de Reclamación LR1043593/retraso de vuelo

15 dic 2016 12:55





Reclamo N° 4277160 presentado por el señor [REDACTED] (15/12/2016) y su respectiva respuesta el 26/12/2016

Libro de Reclamaciones y Respuestas de vuelo 15-DEC-2016 13:55

Fecha de Emisión: 26/12/2016
 El presente es un reclamo que se presentó en el Libro de Reclamaciones y Respuestas de vuelo el día 15 de diciembre de 2016 a las 13:55 horas, por el señor [REDACTED] quien se queja por no haber recibido el reembolso de su dinero por el vuelo [REDACTED] que fue cancelado el día 15 de diciembre de 2016.
 Los datos del vuelo fueron: FABIAN ZAPATA RODRIGUEZ con DNI N° 42328222.
 El reclamo se devolvió al día siguiente al día 16 de diciembre de 2016.

Gestión: [REDACTED]
 N° de Caso: [REDACTED]

El reclamo se dio a conocer el día [REDACTED]

Este reclamo se dio a conocer en el Libro de Reclamaciones y Respuestas de vuelo el día 15 de diciembre de 2016 a las 13:55 horas, por el señor [REDACTED] quien se queja por no haber recibido el reembolso de su dinero por el vuelo [REDACTED] que fue cancelado el día 15 de diciembre de 2016.

Al tratarse de un reclamo que se presentó en el Libro de Reclamaciones y Respuestas de vuelo el día 15 de diciembre de 2016 a las 13:55 horas, por el señor [REDACTED] quien se queja por no haber recibido el reembolso de su dinero por el vuelo [REDACTED] que fue cancelado el día 15 de diciembre de 2016.

En consecuencia, se resolvió declarar responsable administrativamente a [REDACTED] Group S.A. Sucursal Perú por haber incurrido en infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, y reformándola, se revuelve archivar la denuncia presentada por los señores [REDACTED] y [REDACTED] dentro del plazo establecido.

Con respecto a la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos, así como la inscripción de [REDACTED] Group en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

La presente es una resolución que se emite en virtud de la facultad conferida al Director General de la Comisión de Protección al Consumidor por el artículo 15 de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor.

Atentamente,

Director General de la Comisión de Protección al Consumidor
 LUIS ALBERTO YAGUE

15. En ese sentido, no resulta posible atribuir responsabilidad al proveedor denunciado por la falta de atención de reclamos, en la medida que ha quedado acreditado que cumplió con responder los reclamos del 15 de diciembre de 2016 interpuestos por el señor [REDACTED] y el señor [REDACTED] dentro del plazo establecido.
16. Por lo tanto, corresponde revocar la Resolución Final N° 2392-2018/PS1 del 6 de agosto del 2018 emitida por el OPS; y, reformándola, declarar el archivo de la denuncia por presunta infracción al artículo 24 del Código.
17. Cabe precisar que, en la medida que se archivó la denuncia, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al de pago de costas y costos, así como la inscripción de [REDACTED] Group en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 2392-2018/PS1 del 6 de agosto de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 que resolvió declarar responsable administrativamente a [REDACTED] Group S.A. Sucursal Perú por haber incurrido en infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, y reformándola, se revuelve archivar la denuncia presentada por los señores [REDACTED] y [REDACTED] dentro del plazo establecido.
 En consecuencia, se resolvió declarar responsable administrativamente a [REDACTED] Group S.A. Sucursal Perú por haber incurrido en infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, y reformándola, se revuelve archivar la denuncia presentada por los señores [REDACTED] y [REDACTED] dentro del plazo establecido.
 En consecuencia, se resolvió declarar responsable administrativamente a [REDACTED] Group S.A. Sucursal Perú por haber incurrido en infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, y reformándola, se revuelve archivar la denuncia presentada por los señores [REDACTED] y [REDACTED] dentro del plazo establecido.
 En consecuencia, se resolvió declarar responsable administrativamente a [REDACTED] Group S.A. Sucursal Perú por haber incurrido en infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, y reformándola, se revuelve archivar la denuncia presentada por los señores [REDACTED] y [REDACTED] dentro del plazo establecido.

128



SEGUNDO: Dejar sin efecto la sanción impuesta, la condena de pago de costas y inscripción de [redacted] Group S.A. Sucursal Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial⁴.

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

⁴ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308.

Artículo 125.-

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.