

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 546-2018/PS1**



**PRESENTADO POR
JOSÉ MANUEL BLANCO HENCKELL**

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

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 546-2018/PS1

Materia : PROTECCION AL CONSUMIDOR

Entidad : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA
DE LA COMPETENCIA Y DE LA
PROTECCION DE LA PROPIEDAD
INTELECTUAL

Bachiller : JOSÉ MANUEL BLANCO HENCKELL

Código : 2011513380

LIMA – PERÚ

2022

En el presente Informe Jurídico, se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado contra la empresa **V. F. S.A.C.**, impulsado por denuncia interpuesta por la señora **R. M. A. Z.**, por presunta infracción a los artículos 2° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, la empresa emplazada no habría realizado las gestiones pertinentes para el correcto traslado de la denunciante hacia la ciudad de Madrid – España, habría omitido brindar información sobre una huelga de pilotos que se habría suscitado en la ciudad de Bogotá y, por último, no habría informado a tiempo sobre modificación en la totalidad de escalas que tendría su traslado hacia la ciudad de Madrid.

Con escrito de allanamiento ingresado por la empresa **V. F. S.A.C.**, la emplazada reconoce lo manifestado por la señora **R. M. A. Z.** en su escrito de denuncia, allanándose al procedimiento y solicitando se dicten las sanciones (amonestación) correspondiente, así como, se le exonere de los pagos de costos procedimentales.

Mediante Resolución N° 1852-2018/PS1, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, resuelve amonestar por las infracciones incurridas por la denunciada y le ordena, como medida correctiva, a cumplir con devolver el dinero pagado por el paquete turístico, es decir, devolver el monto total de US\$ 2,929.00 Dólares Americanos.

Con fecha 26 de julio de 2018, la empresa **V. F. S.A.C.** interpone Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 1852-2018/PS1 argumentando que se estaría ordenando una medida correctiva injustificada y desproporcionada, obviando inclusive pronunciamientos previos expedidos por el propio Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en resoluciones sobre el mismo tema, situación que resulta contraria a derecho, *máxime*, si se tiene en cuenta que la propia denunciante ha acreditado que si ha disfrutado del paquete turístico en su totalidad.

Finalmente, mediante Resolución Final N° 3094-2018/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, **REVOCÓ** en el extremo de la medida correctiva, denegando dicho pago a favor de la denunciante.

INDICE

RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	1
1.1. EN LA DENUNCIA.....	1
1.2. EN EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR (PAS) 4	
1.3. EN EL ALLANAMIENTO AL INICIO DEL PAS	5
1.4. EN LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA	5
1.5. EN EL RECURSO DE APELACIÓN.....	7
1.6. EN LA RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA.....	8
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	10
2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO.....	10
2.2. ANÁLISIS DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO DEL EXPEDIENTE ...	10
2.2.1. RESPECTO A LA FALTA DE GESTIÓN DE MANERA OPORTUNA EN EL TRASLADO DE LA DENUNCIANTE A SU LUGAR DE DESTINO	10
2.2.2. RESPECTO A LA FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE LA CANTIDAD DE ESCALAS QUE TENDRÍA EL VIAJE DE LA DENUNCIANTE	11
2.2.3. RESPECTO A LA FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE LA HUELGA DE PILOTOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ	12
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	13
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	15
3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1852-2018/PS1	15
3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 3094-2018/CC2	17
CONCLUSIONES.....	19
BIBLIOGRAFÍA.....	21
ANEXOS.....	22

CAPITULO I

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

En este capítulo, se van a describir todos los hechos que forman parte del *iter procesal* del presente expediente en el que han intervenido las partes, de acuerdo al siguiente detalle:

- 1.1. Denuncia
- 1.2. Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)
- 1.3. Descargos al inicio del PAS
- 1.4. Resolución de 1ra. Instancia
- 1.5. Recurso de Apelación
- 1.6. Resolución de 2da. Instancia

En virtud a lo indicado, se procederá a exponer los principales hechos:

1.1. EN LA DENUNCIA

En el marco de lo establecido en el Código de Protección al Consumidor, la señora **R. M. A. Z.**, interpone denuncia contra las empresas **V. F. S.A.C.**, por los siguientes fundamentos:

- a) Con fecha 30 de mayo de 2017, la señora **R. M. A. Z.** efectuó un pago por un monto total de US\$ 2,929.00 (Dos mil novecientos veintinueve con 00/100 Dólares Americanos) por un paquete de viaje ofrecido por la empresa denunciada. Dicho paquete, llamado Europa Romántica, consistía de un viaje por diecinueve (19) días y dieciocho (18) noches por diversas ciudades de Europa.
- b) De acuerdo a la oferta publicada, el itinerario del paquete de viaje iniciaba el día 30 de septiembre de 2017 con un vuelo con escala de

Lima a Madrid y, culminaba, el día 19 de octubre del mismo año con un vuelo con escala de retorno de Madrid a Lima.

- c) Luego del pago realizado, ese mismo día se le hizo entrega del itinerario del paquete, es decir, los vuelos Lima – Bogotá – Madrid y viceversa, así como, demás documentos necesarios para cumplir con el viaje. Desde este momento, ninguna persona encargada o representante de la empresa denunciada se puso en contacto con la denunciante, pese a los constantes intentos de comunicarse con alguna asesora de la empresa.
- d) Con fecha 25 de septiembre de 2017, la empresa denunciada se comunica con la señora **R. M. A. Z.** con la finalidad de hacerle entrega de los boletos aéreos. En dicha comunicación no se hace referencia alguna sobre algún percance, modificación o situación extraña respecto al paquete adquirido.
- e) A su llegada a la ciudad de Bogotá, empezaron los percances con el paquete turístico contratado siendo que, la aerolínea a cargo del traslado, comunicó a los pasajeros que el vuelo se daría de la siguiente manera: Lima – Bogotá – Medellín – Madrid, agregando un destino adicional al itinerario previsto inicialmente. Asimismo, la aerolínea manifestó que este tipo de escala ya se habría programado y comunicado con anticipación. No obstante, la empresa emplazada **V.F. S.A.C.** en ningún momento comunicó que el itinerario de viaje habría cambiado.
- f) Este escenario causó preocupación y malestar en la denunciante ya que, la actuación de la empresa denunciada, denotaba un total desinterés sobre lo que ocurría en relación al itinerario ofrecido.
- g) Para empeorar las cosas, la aerolínea informó a los pasajeros que, lamentablemente, la escala Bogotá – Medellín no podría realizarse debido a que los pilotos se encontraban de huelga, mencionando

también que esto ya había sido comunicado a la empresa **V. F. S.A.C.**, situación que la emplezada no comunicó a la denunciante.

- h) La señora **R. M. A. Z.** consideró en su momento que, la actuación de la empresa denunciada resultaba sumamente irresponsable, causándole asombro, preocupación y malestar pues se encontraba expuesta a peligros en una ciudad totalmente ajena a donde ella reside. Por otro lado, al intentar comunicarse con la empresa denunciada, no obtenía respuesta o solución alguna.
- i) Visto los percances suscitados con el itinerario, es la aerolínea quien le propone a la señora **R. M. A. Z.** modificar su vuelo, ya no siendo Madrid la ciudad de destino luego de Bogotá sino Barcelona para, luego de ello, tomar otro avión final con rumbo a Madrid. Esta nueva escala, causó retraso en su llegada a Madrid.
- j) Adicionalmente a ello, debido a los transbordos que tuvo que realizar la señora **R. M. A. Z.**, sufrió el extravío de su equipaje, lo que causó aún mayor preocupación y malestar, al no contar con acceso a su ropa y artículos de aseo personal, viéndose forzada a utilizar el dinero destinado a su bolsa de viaje para adquirir nuevamente estos artículos.
- k) De vuelta en Perú, con fecha 10 de octubre de 2017, la señora **R. M. A. Z.** registra un reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual de la empresa denunciada (N° 481) en el que manifiesta todos y cada uno de los inconvenientes suscitados en el devenir del paquete turístico contratado. Sin perjuicio de ello, en vista que la empresa **V. F. S.A.C.** no le daba respuesta al reclamo interpuesto, con fecha 22 de octubre de 2017, la señora **R. M. A. Z.** junto a otras personas perjudicadas por la empresa denunciada, presentaron una queja por todo lo sucedido. Dicho acto lo realizaron mediante correo electrónico, sin embargo, no tuvieron atención a esta última gestión.

- l) Cabe mencionar que con fecha 25 de octubre de 2017, la empresa denunciada emite pronunciamiento sobre un reclamo realizado por la señora **R. M. A. Z.** en el Libro de Reclamaciones Virtual con fecha 10 de octubre del mismo año. Como respuesta, la empresa **V. F. S.A.C.** señala una versión que difiere con lo indicado por la aerolínea, en el sentido de que esta nunca le habría comunicado la cancelación del itinerario original de vuelo debido a que esta ocurrió con prontitud a la salida del mismo. Por otro lado, en lo referido a la adición de escalas al itinerario original, **V. F. S.A.C.** le informó a la señora **R. M. A. Z.** que estas escalas no se reflejan en el sistema de reservas dado que no están consideradas como escalas de conexión. Finalmente, en respuesta al extravío del equipaje de la señora **R. M. A. Z.**, la empresa denunciada expone que viene realizando gestiones con la aerolínea Iberia pero que, a la fecha, no han logrado concretar una solución por este extremo, comprometiéndose a mantener informada respecto al avance en la búsqueda de este equipaje.
- m) Finalmente, al no recibir la atención que la señora **R. M. A. Z.** considerará oportuna por parte de la empresa **V. F. S.A.C.** en atención a sus reclamos, opta por interponer un reclamo escrito ante INDECOPI contra la empresa **V. F. S.A.C.**, el mismo que no tuvo buen resultado pues la empresa reclamada no asistió a la audiencia de conciliación, mostrando nuevamente su desinterés total ante la situación.

1.2. EN EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR (PAS)

Efectuada la denuncia por parte de la señora **R. M. A. Z.**, mediante Resolución N° 1 de fecha 04 de mayo de 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo de Protección al Consumidor N° 1, inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **V. F. S.A.C.**, por la siguiente conducta:

- a) Presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría gestionado de manera oportuna el traslado de la señora **R. M. A. Z.** a Madrid y, como consecuencia de ello, habría extraviado su equipaje.
- b) Presunta infracción al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría informado a la señora **R. M. A. Z.** al momento de la contratación del servicio, que su vuelo tendría escalas adicionales a la de Bogotá.
- c) Presunta infracción al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría informado a la señora **R. M. A. Z.** respecto a la problemática suscitada debido a la huelga de pilotos.

1.3. EN EL ALLANAMIENTO AL INICIO DEL PAS

Al haber sido notificado válidamente con la Resolución N° 1, la empresa **V. F. S.A.C.** presentó un escrito formulando su allanamiento al procedimiento, fundamentando que:

- a) En virtud a las modificatorias realizadas a la norma en materia de protección al consumidor, el proveedor al allanarse o reconocer la imputación de cargos, el Órgano Resolutivo deberá imponer una amonestación y exonerar al proveedor del pago de los costos.
- b) Encontrándose dentro del plazo establecido para presentar sus descargos y con el propósito de contribuir con la Administración, se allanan a la totalidad de pretensiones relacionadas con las imputaciones atribuidas a la empresa emplazada.

1.4. EN LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Expuestos los hechos, mediante Resolución Final N° 1852-2018/PS1, de fecha 25 de junio de 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, luego de analizar los escritos ingresados por las partes, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **SANCIONAR** a **V. F. S.A.C.** con una amonestación, por una infracción a lo establecido en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría gestionado de manera oportuna el traslado de la señora **R. M. A. Z.** a Madrid y como consecuencia habría perdido su equipaje.
- b) **ARCHIVAR** el procedimiento iniciado contra **V. F. S.A.C.** en la medida que no ha quedado acreditado su responsabilidad en la pérdida del equipaje de la señora **R. M. A. Z.**
- c) **SANCIONAR** a **V. F. S.A.C.** con una amonestación por una infracción a lo establecido en el artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría informado a la señora **R. M. A. Z.** al momento de la contratación del servicio, que su vuelo tendría más escalas que la prevista en Bogotá.
- d) **SANCIONAR** a **V. F. S.A.C.** con una amonestación, por una infracción a lo establecido en el artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría informado a la señora **R. M. A. Z.** que habría una huelga de pilotos en el aeropuerto de Bogotá.
- e) **ORDENAR** a **V. F. S.A.C.** como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada con la resolución, cumpla con entregar a la señora **R. M. A. Z.** el monto de US\$ 2,929.00 por concepto del paquete turístico contratado.

- f) **DENEGAR** los costos del procedimiento, conforme lo establecido en el numeral 3 del tercer párrafo del artículo 112° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308.
- g) **INFORMAR** a las partes que conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.
- h) **DISPONER** la inscripción de **V. F. S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.5. EN EL RECURSO DE APELACIÓN

Con fecha 26 de julio de 2018, la empresa **V. F. S.A.C.** interpone Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 1852-2018/PS1, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, manifestando lo siguiente:

- a) Que, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos ha resuelto que se reintegre el monto de US\$ 2,9292.00 a favor de la denunciante por la totalidad del paquete contratado y disfrutado por la señora **R. M. A. Z.** sin considerar que, de acuerdo a pronunciamientos previos emitidos por el propio Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en casos con sucesos similares, es decir, una denuncia por el mal servicio que se dio en el paquete turístico Europa Romántica, determinó válidamente que no correspondía ordenar el reembolso de la cantidad total del dinero, ya que, quedó acreditado

que la denunciante utilizó y disfrutó de la totalidad del paquete turístico contratado.

- b) Que, ante lo mencionado en el párrafo anterior, el pronunciamiento emitido por la Administración contraviene la norma y pronunciamiento emitidos por el mismo Órgano, siendo ello, una medida arbitraria e injustificada, pues modifica el criterio para considerar situaciones idénticas.
- c) Que, la medida correctiva ordenada, se determinó sin haber valorado los medios probatorios, evidenciando que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos no reviso cuidadosamente el expediente, ordenando una medida correctiva que no correspondía, más aún, si se tiene en consideración que la denunciante si disfrutó de la totalidad del paquete contratado.

1.6. EN LA RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

Mediante Resolución Final N° 3094-2018/CC2, de fecha 26 de diciembre de 2018, la Comisión de Protección del Consumidor N° 2, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **REVOCAR** la Resolución Final N° 1852-2018/PS1 de fecha 25 de junio de 2018, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que ordenó a **V. F. S.A.C.** como medida correctiva devolver a la señora **R. M. A. Z.** el monto de US\$ 2,929.00 por concepto del paquete turístico contratado; y, reformándola, denegar su solicitud de medida correctiva, toda vez que ha quedado acreditado que la denunciante utilizó el paquete turístico brindado por la denunciada.
- b) **INFORMAR** a las partes que la presente resolución tiene vigencia 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 Judicial.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO

Teniendo en cuenta que, un problema jurídico es una cuestión que se trata de aclarar legalmente, del caso bajo análisis se desprende que debe determinarse lo siguiente:

- a) *“La empresa V. F. S.A.C. no habría gestionado de manera oportuna el traslado de la señora R. M. A. Z. a Madrid ante la huelga de pilotos ocurrida en el aeropuerto de Bogotá y como consecuencia habría perdido su equipaje”.*
- b) *“La empresa V. F. S.A.C. no habría informado a la señora R. M. A. Z. que su vuelo tendría dos escalas en Bogotá y Medellín al momento de la contratación del servicio”.*
- c) *“La empresa V. F. S.A.C. no habría informado a la señora R. M. A. Z. que habría una huelga de pilotos en el aeropuerto de Bogotá”.*

2.2. ANÁLISIS DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO DEL EXPEDIENTE

2.2.1. RESPECTO A LA FALTA DE GESTIÓN DE MANERA OPORTUNA EN EL TRASLADO DE LA DENUNCIANTE A SU LUGAR DE DESTINO

Sobre el particular, debe mencionarse lo siguiente:

- a) Que, efectivamente, valorando los medios probatorios ingresados por la parte denunciante, así como, el escrito de allanamiento efectuado por la parte denunciada, podemos advertir que no se dio la debida y necesaria gestión al traslado de la denunciante a su lugar de destino.

- b) Que, al darse esta situación, la falta de información sobre los términos y condiciones del paquete turístico hace que el servicio contratado ya no sea idóneo para los fines de la señora **R. M. A. Z.** puesto que, una persona al realizar un viaje, habiendo contratado un paquete turístico con todo determinado y programado, solo espera que dicha programación se cumpla a cabalidad sin la necesidad de pasar percance alguno en el transcurso del viaje.

2.2.2. RESPECTO A LA FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE LA CANTIDAD DE ESCALAS QUE TENDRÍA EL VIAJE DE LA DENUNCIANTE

Sobre el particular, debe mencionarse lo siguiente:

- a) Que, al no haber brindado una información clara y completa sobre el paquete turístico contratado, el servicio ya no sería idóneo. La empresa **V. F. S.A.C.** no habría cumplido con entregar lo que efectivamente contrató su consumidora.
- b) Que, la cantidad de escalas que tiene un vuelo hacia el destino final, tiene mucha relevancia, toda vez que esto ayuda calcular, medir o tener los recursos necesarios para poder cumplir con el itinerario. A manera de ejemplo y de forma meramente enunciativa, contar con la ropa adecuada, el dinero suficiente destinado al tiempo que estaría en un aeropuerto y mantener el cuidado oportuno sobre sus pertenencias.
- c) Que, al no tener conocimiento de la cantidad de escalas y la forma en que llegaría a su destino final, causó la pérdida del equipaje de la señora **R. M. A. Z.**, situación que pudo haberse evitado si es que hubiese existido una buena y correcta comunicación por parte de la empresa denunciada, cumpliendo así la normativa vigente en materia de derecho del consumidor.

2.2.3. RESPECTO A LA FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE LA HUELGA DE PILOTOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

Sobre el particular, debe mencionarse lo siguiente:

- a) Que, a todas luces, la falta de información respecto a la huelga suscitada origina la pérdida de confianza en lo contratado pues difiere con lo ofertado por la empresa **V. F. S.A.C.**
- b) En su defecto, **V. F. S.A.C.** debió, cuando menos, haber informado sobre esta situación a la señora **R. M. A. Z.**, dada la implicancia en el paquete contratado de este panorama, ya que, la huelga por parte de los pilotos pudo haberse agravado y generar un conflicto que represente no solo un daño patrimonial a las personas que están dentro o fuera del aeropuerto, sino que, además, daños personales a su salud e integridad física.
- c) Por ello, en aplicación de la máxima de la experiencia y reglas mínimas de prevención, al haber advertido a la señora **R. M. A. Z.** de esta situación, resulta posible deducir que el cuidado personal y de sus pertenencias podría haber sido mejor. Sin embargo, se genera una situación contraria por parte de la empresa **V. F. S.A.C.** que, al no informar oportunamente de esta situación, expone a la señora **R. M. A. Z.** a peligros inminentes dentro de una manifestación fuera de su país, en una ciudad donde nunca había estado y sin tener posibilidad de regresar y ponerse a resguardo.

CAPÍTULO III

POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

En el presente caso se ha identificado los siguientes problemas jurídicos:

- a) *“La empresa V. F. S.A.C. no habría gestionado de manera oportuna el traslado de la señora R. M. A. Z. a Madrid ante la huelga ocurrida en el aeropuerto de Medellín y como consecuencia habría perdido su equipaje”.*
- b) *“La empresa V. F. S.A.C. no habría informado a la señora R. M. A. Z. que su vuelo tendría dos escalas en Bogotá y Medellín al momento de la contratación del servicio”.*
- c) *“La empresa V. F. S.A.C. no habría informado a la señora R. M. A. Z. que habría una huelga de pilotos en el aeropuerto de Bogotá”.*

Al respecto, mi posición ante los problemas jurídicos identificados es el siguiente:

- a) Como he mencionado, el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece y define el concepto de Información Relevante, el mismo que nos permite realizar una compra óptima, libre y completa.
- b) Asimismo, el artículo 18° y 19° responde al concepto y obligación del proveedor respecto a la idoneidad del producto o servicio brindado en el mercado, por lo que sí resulta factible la denuncia interpuesta por la consumidora, toda vez que, por lo mencionado en párrafos siguientes, se logra advertir cierta deficiencia en el servicio brindado, configurándose así la falta de idoneidad.
- c) Luego de la valoración de los medios probatorios se puede advertir que también existe una falta de diligencia en el traslado de la denunciante hacia su lugar de destino. Sobre el particular, **V. F. S.A.C.** debió brindar toda la información relevante e importante sobre el traslado, y, considero que comunicar o advertir sobre posibles inconvenientes en los aeropuertos donde permanecerá el consumidor, es una información sumamente importante, pues ello le permite planificar que acciones tomar para que no acontezcan sucesos que perjudiquen al consumidor en el

disfrute pleno del servicio contratado como, por ejemplo, la pérdida de su equipaje.

- d) En el presente caso, se puede entender que la empresa denunciada no brindó oportunamente la información respecto al viaje y que, además, la información compartida no fue clara ni completa, omitiendo advertir situaciones relevantes al paquete turístico contratado, situación que configura la falta de idoneidad en el servicio de agencia de viaje brindada. Justamente, la compra de un paquete turístico ya establecido y planificado, permite evitar situaciones adversas a la tranquilidad y fluidez que uno espera en el disfrute de este tipo de servicios.
- e) La modificación de las escalas originales, la desinformación respecto a una situación (huelga de pilotos) estrechamente relacionada con la prestación del servicio y la pérdida de equipaje, son motivo suficiente para interponer una denuncia y acreditar lo mencionado mediante medios probatorios, los mismos que, en el presente caso si permitieron esclarecer el caso y resolver de la manera más justa posible.

CAPÍTULO IV

POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1852-2018/PS1

Respecto a los principales problemas jurídicos, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, resolvió lo siguiente:

- a) **SANCIONAR** a **V. F. S.A.C.** con una amonestación, por una infracción a lo establecido en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría gestionado de manera oportuna el traslado de la señora **R. M. A. Z.** a Madrid ante la huelga ocurrida en el aeropuerto de Bogotá y como consecuencia habría perdido su equipaje.
- b) **ARCHIVAR** el procedimiento iniciado contra **V. F. S.A.C.** en la medida que no ha quedado acreditado su responsabilidad en la pérdida del equipaje de la señora **R. M. A. Z.**
- c) **SANCIONAR** a **V. F. S.A.C.** con una amonestación por una infracción a lo establecido en el artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría informado a la señora **R. M. A. Z.** que su vuelo tendría dos escalas en Bogotá y Medellín al momento de la contratación del servicio.
- d) **SANCIONAR** a **V. F. S.A.C.** con una amonestación, por una infracción a lo establecido en el artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría informado a la señora **R. M. A. Z.** que habría una huelga de pilotos en el aeropuerto de Bogotá.

- e) **ORDENAR** a **V. F. S.A.C.** como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar a la señora **R. M. A. Z.** el monto de US\$ 2,929.00 por concepto del paquete turístico contratado.
- f) **DENEGAR** los costos del procedimiento, conforme lo establecido en el numeral 3 del tercer párrafo del artículo 112° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308.
- g) **INFORMAR** a las partes que conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.
- h) **DISPONER** la inscripción de **V. F. S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, mi posición sobre el particular es que:

NO ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO EN EL EXTREMO DE LA MEDIDA CORRECTIVA pues considero que no existió una buena interpretación de los hechos, análisis correcto de los fundamentos de las partes ni los medios probatorios ingresados por las mismas, advirtiéndose además lo siguiente:

- a) Que, el desacuerdo radica en la medida correctiva ordenada, ya que, ante el allanamiento formulado por parte de **V. F. S.A.C.**, la sanción debió ser una amonestación y exoneración de los costos procedimentales.

- b) Que, claramente, frente a los medios probatorios ingresados por las partes, se puede advertir que **V. F. S.A.C.** brindó un paquete turístico que fue disfrutado en su totalidad por la denunciante, toda vez que, según el itinerario de viaje, su llegada a Madrid estaba programada para el 01 de octubre de 2017, situación que ha sido ratificada por la propia denunciante.
- c) Que, efectivamente, no existe medio probatorio alguno que logre acreditar se haya modificado el itinerario de llegada al país y justificar así el menoscabo en el desarrollo de las actividades dispuestas en el paquete.
- d) Que, la denunciante ha disfrutado del paquete turístico ofrecido y adquirido a la empresa denunciada, por lo que considero que no existiría razón o motivo justificable que permita o disponga la devolución del dinero íntegro pagado por dicho servicio.

3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 3094-2018/CC2

Con relación a los problemas jurídicos, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, resolvió lo siguiente:

- a) **REVOCAR** la Resolución Final N° 1852-2018/PS1 de fecha 25 de junio de 2018, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que ordenó a **V. F. S.A.C.**, como medida correctiva, devolver a la señora **R. M. A. Z.** el monto de US\$ 2,929.00 por concepto del paquete turístico contratado; y, reformándola, denegar su solicitud de medida correctiva, toda vez que, ha quedado acreditado que la denunciante utilizó el paquete turístico brindado por la denunciada.
- b) **INFORMAR** a las partes que la presente resolución tiene vigencia 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 Judicial.

Al respecto, mi posición sobre el particular es que:

ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO, por cuanto considero que:

- a) En esta Resolución, la Comisión de Protección al Consumidor analizó correctamente los medios probatorios ingresados por las partes, identificando que, no existe razón o motivo razonable que justifique la devolución del íntegro pagado por el servicio que efectivamente se tomó.
- b) Si bien es cierto existe el allanamiento por la parte denunciada, no habría medio probatorio que ayude a acreditar que la señora **R. M. A. Z.** no pudo disfrutar o utilizar el paquete por los desperfectos o percances que tuvo al momento de llegar a su destino final (Madrid), por lo tanto, no se interrumpió el disfrute del paquete.
- c) Finalmente, considero también que esta resolución si ha tomado en consideración lo dispuesto en norma vigente, concretamente en la Ley N° 27444, respecto al Principio de Predictibilidad de la decisiones en la Administración Pública, así como lo dispuesto en el artículo 112° de la Ley N° 29571.

Por todo lo mencionado, considero que el análisis de la Comisión de Protección al Consumidor, tanto de las normas, como de los medios probatorios, ha sido correcto, lo que le permitió resolver de una manera justa la presente controversia.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa **V. F. S.A.C.**, se inicia por infracción de los artículos 2° y 19° de la Ley 29571, en tanto la empresa no habría gestionado oportunamente el traslado de la denunciante hacia su destino final en vuelo de ida, así como, no haber informado correctamente sobre las escalas totales que tendría el vuelo de ida hacia Madrid y, por último, no haber informado a la denunciante sobre una huelga de pilotos en el aeropuerto de Bogotá.
- 4.2. Efectivamente, se logra advertir y acreditar infracciones a los artículos 2° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto, los medios probatorios aportados, brindan información sobre la falta de idoneidad en la prestación del servicio (en un primer momento), la falta de diligencia al no informar sobre los cambios o modificaciones que pudo haber sufrido el paquete turístico y demás información relevante para el consumidor, respecto a su estadía en aeropuertos y su seguridad personal.
- 4.3. Se cumple con la dinámica probatoria siendo, principalmente, la señora **R. M. A. Z.** quien tenía la obligación de acreditar que existió defecto en el servicio ofrecido. Por su parte, la parte denunciada hizo lo propio al allanarse y manifestar su responsabilidad ante lo ocurrido.
- 4.4. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento sumarísimo, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la Ley 29571.
- 4.5. El trámite del procedimiento administrativo sancionador, ha seguido el *iter procesal* correspondiente, al haberse respetado las fases del mismo:

- Denuncia
- Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)
- Descargos al inicio del PAS
- Resolución de 1ra. Instancia
- Recurso de Apelación
- Resolución de 2da. Instancia

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **CARBONELL O'BRIEN, E.** (2010). Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima, Perú: Jurista Editores E.I.R.L.
- 5.2. **ESPINOZA ESPINOZA, J.** (2006). Derecho de los Consumidores. Perú. Editorial Rodhas.
- 5.3. **MORÓN** (2010). Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Primera Edición. Gaceta Jurídica, Lima.
- 5.4. **LEE KAY PEN RISSO, A.** (2019). Discriminación en el consumo y trato ilícito diferenciado: intento de clarificación. Derecho PUCP.
- 5.5. **SUMAR** (2011). Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú. Lima, Perú. Universidad del Pacífico.

FUENTES LEGALES:

- 5.6. Constitución Política del Perú
- 5.7. Ley 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.8. Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”
- 5.9. Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia de fecha 16 de abril de 2018, interpuesta por la señora **R. M. A. Z.**
- 6.2. Copia de la Resolución N° 1 de fecha 04 de mayo de 2018, que inició el procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **V. F. S.A.C.**
- 6.3. Copia de escrito de allanamiento de fecha 22 de mayo de 2018, ingreso por la empresa **V. F. S.A.C.**
- 6.4. Copia de la Resolución Final N° 1852-2018/PS1 de fecha 25 de junio de 2018.
- 6.5. Copia del Recurso de Apelación presentado por la señora **R. M. A. Z.** con fecha 26 de julio de 2018.
- 6.6. Copia de la Resolución Final N° 3094-2018/CC2 de fecha 26 de diciembre de 2018.



RESOLUCIÓN FINAL N° 3094-2018/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 (OPS)
DENUNCIANTE : [REDACTED]
(LA SEÑORA [REDACTED])
DENUNCIADA : [REDACTED]
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE AGENCIA DE VIAJE

Lima, 26 de diciembre de 2018

ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 12 de abril de 2018, la señora [REDACTED] denunció a [REDACTED] 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 Consumidor¹ (en adelante, el Código).
- Mediante Resolución N° 1 del 4 de mayo de 2018, el OPS señaló lo siguiente:
"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra [REDACTED] por:
 - Presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría gestionado de manera oportuna el traslado de la señora [REDACTED] a Madrid ante la huelga ocurrida en el aeropuerto de Bogotá y como consecuencia habría perdido su equipaje;*
 - Presunta infracción al artículo 2° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría informado a la señora [REDACTED] que su vuelo tendría dos escalas en Bogotá y en Medellín al momento de la contratación del servicio;*
 - Presunta infracción al artículo 2° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría informado a la señora [REDACTED] que habría una huelga de pilotos en el aeropuerto de Bogotá." (sic)*
- El 22 de mayo de 2018, [REDACTED] se apersonó al procedimiento y formuló su allanamiento.
- Mediante Resolución Final N° 1852-2018/PS1 del 25 de junio de 2018, el OPS resolvió lo siguiente:

¹ 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.



- (i) Archivar el procedimiento iniciado contra [REDACTED] en la medida que no ha quedado acreditado su responsabilidad en la pérdida del equipaje de la señora [REDACTED]
- (ii) sancionar a [REDACTED] con una Amonestación por infracción al artículo 19 del Código, en la medida que no habría informado a la señora [REDACTED] que su vuelo tendría dos escalas en Bogotá y Medellín al momento de la contratación del servicio;
- (iii) sancionar a [REDACTED] con una Amonestación por infracción al artículo 2 del Código, en la medida que no habría informado a la señora [REDACTED] que habría una huelga de pilotos en el aeropuerto de Bogotá;
- (iv) ordenar a [REDACTED] como medida correctiva que en un plazo máximo de quince (15) días, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con devolver a la señora [REDACTED] el monto de US\$ 2 929 por concepto del paquete turístico;
- (v) ordenar a [REDACTED] que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con el pago de las costas de esta instancia del procedimiento asciende a S/ 36;
- (vi) denegar los costos del procedimiento establecido en el artículo 112 del Código; y,
- (vii) disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

5. El 27 de abril de 2018, la denunciada interpuso recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, señalando que no corresponde devolver el monto de US\$ 2 929 pagado por el paquete turístico contratado por la señora [REDACTED] toda vez que, disfrutó del mismo. Asimismo, [REDACTED] otorgó una medida correctiva que no correspondía, pues no se aprecia que haya sido afectada por el hecho infractor, sino que, por el contrario, evidencia el disfrute efectivo de los servicios contratados. Finalmente, solicitó que se cite a las partes a una audiencia de informe oral.

6. El 17 de diciembre de 2018, la señora [REDACTED] absolvió el recurso de apelación presentado por la denunciada.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la solicitud de informe oral

7. Mediante el escrito del 27 de abril de 2018, [REDACTED] solicitó se le conceda el uso de la palabra.
8. El artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y que la denegación de dicha solicitud deberá ser debidamente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

Expediente N° 546-2018/PS1

fundamentada².

9. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutoria sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra. En cambio, si el caso resulta complejo y ello genera ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular.
10. Por lo expuesto, se verifica que constituye una facultad discrecional de la Comisión conceder el uso de la palabra³. Por tanto, en el caso que esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.
11. En el presente caso, la Comisión ha verificado que, en el transcurso del presente procedimiento, la denunciada ha tenido oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, así como plantear su posición respecto de cada uno de los hechos denunciados.
12. Por tanto, considerando que la denunciada ha podido ejercer plenamente su derecho de defensa; y que, además de ello, en la solicitud de informe oral no ha manifestado la necesidad de presentar a este Colegiado nuevos elementos de juicio para la resolución del caso que justifiquen la programación de dicha audiencia, corresponde denegar la solicitud de informe oral presentada.

² **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOP**

Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal

16.1.- Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

16.2.- Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.

16.3.- Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

³ Ello, incluso ha sido señalado por la jurisprudencia, por ejemplo, a través de la sentencia del 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, en la que la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que: "(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOP] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)"

A su vez, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado, sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 546-2018/PS1

Materia de Pronunciamiento

13. En la presente resolución, será materia de análisis el extremo cuestionado por la denunciada referido a la devolución del monto del paquete turístico contratado por la denunciante, ordenado como medida correctiva.
14. En tal sentido, los otros extremos resueltos por el OPS no serán evaluados, al no haber sido recurridos, por lo que han quedado consentidos.

Sobre la medida correctiva

15. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁴ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
16. En el presente caso, el OPS ordenó a [REDACTED] que en calidad de medida correctiva cumpla con devolver el monto de US\$ 2 929 por concepto del paquete turístico adquirido por la señora /
17. Al respecto, de la revisión del expediente, se advierte que [REDACTED] brindó el paquete turístico a la denunciante, toda vez que según el itinerario de viaje, la llegada a Madrid estaba programada para el 1 de octubre de 2017, lo cual fue ratificado por la propia denunciante:

"(...) llegando a ese lugar recién a horas de la noche del 1 de octubre del presente año (...)” [sic]

18. Sobre el particular, se ha verificado que no hay un medio probatorio que acredite la hora de llegada de la señora [REDACTED]; y, de acuerdo con el itinerario de viaje las actividades habían sido programadas a partir del 2 de octubre de 2017, tal como se aprecia en la siguiente imagen:

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

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

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 (...)



Itinerario: EUROPA ROMÁNTICA [C-52022]

Día 1° AMERICA-MADRID - Sábado 30 Septiembre 2017

Salida en vuelo intercontinental hacia Madrid. Noche a bordo.

Día 2° MADRID - Domingo 01 Octubre 2017

Llegada al aeropuerto internacional de Madrid-Barajas. Asistencia y traslado al hotel. Alojamiento y resto del día libre.

Día 3° MADRID - Lunes 02 Octubre 2017

Alojamiento y desayuno. Por la mañana, visita panorámica de la ciudad con amplio recorrido a través de sus más importantes avenidas, plazas y edificios: Gran Vía, Cibeles y el Ayuntamiento. Puerta de Alcalá, Plaza de España, Plaza de Oriente donde se sitúa el Palacio Real.... Resto del día libre para compras o actividades personales.

Día 4° MADRID-BURDEOS (693 kms - Martes 03 Octubre 2017

Desayuno y salida hacia el norte de España vía Burgos y San Sebastián hacia la frontera francesa para llegar a Burdeos, capital de Aquitania e importante región vinícola. Alojamiento.

Día 5° BURDEOS-VALLE DEL LOIRA-BLOIS-PARIS (574 kms - Miércoles 04 Octubre 2017

Desayuno y salida hacia Poitiers y Tours, donde se inicia un breve recorrido por el fértil Valle del Loira. Parada en Blois ciudad emblemática con su bello castillo. Posteriormente continuación hasta París. Alojamiento. Esta noche se podrá realizar una visita opcional de París Iluminado para familiarizarse con la bella capital francesa, y un evocador crucero por el río Sena

- EL*
19. En ese sentido, al haberse acreditado que la denunciante disfrutó del paquete turístico adquirido a través de [REDACTED] no correspondía que el OPS ordenara la devolución del dinero pagado por su compra.
 20. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución de primera instancia en el extremo que ordenó, en calidad de medida correctiva, la devolución del monto de US\$ 2 929 por concepto del paquete turístico contratado por la señora [REDACTED] y reformándola, corresponde denegar la medida correctiva solicitada por la denunciante.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 1852-2018/PS1 del 25 de junio de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que ordenó a [REDACTED] como medida correcta devolver a la señora [REDACTED] el monto de US\$ 2 929 por concepto del paquete turístico contratado; y reformándola, denegar su solicitud de medida correctiva, toda vez que ha quedado acreditado que la denunciante utilizó el paquete turístico brindado por la denunciada.



SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial⁵.

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

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308

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

(...)

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.

RAZÓN DE SECRETARÍA TÉCNICA

Mediante el presente documento¹, y de acuerdo a lo señalado en el numeral 15.2 del artículo 15 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2008-JUS², se deja expresa constancia de que las resoluciones finales señaladas en el Anexo fueron debidamente notificadas a las partes involucradas y no fueron materia de apelación por ninguna de estas.

En ese sentido, de acuerdo al artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N° 1308 y reglamentado mediante Directiva N°06-2017/DIR-COD-INDECOPI, las resoluciones finales contenidas en el Anexo emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 agotaron la vía administrativa³ y causan estado sin perjuicio de que puedan ser cuestionadas en la vía del proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial en el plazo de ley⁴.

Lima, 27 de febrero de 2019

EDWIN ALDANA RAMOS
 Secretario Técnico
 Comisión de Protección al Consumidor N° 2

lmo

¹ **DIRECTIVA N°06-2017/DIR-COD-INDECOPI**
 VIII Fin del procedimiento
 (...)

En el marco del Procedimiento Ordinario por iniciativa de la autoridad o de parte, las resoluciones de las Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento administrativo no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 26979, LEY DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN COACTIVA**, aprobado por **DECRETO SUPREMO N° 018-2008-JUS** y publicado el 6 de diciembre de 2008
Artículo 15.- Resolución de Ejecución Coactiva
 (...)

15.2 La resolución de ejecución coactiva será acompañada de la copia de la resolución administrativa a que se refiere el literal d) del numeral anterior, su correspondiente constancia de notificación y recepción en la que figure la fecha en que se llevó a cabo, así como la constancia de haber quedado consentida o causado estado.

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el **DECRETO LEGISLATIVO N° 1308**, publicado el 30 de diciembre de 2016
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
 (...)

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

⁴ **LEY N° 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**, publicada el 7 de diciembre de 2001
Artículo 17.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.

(...)