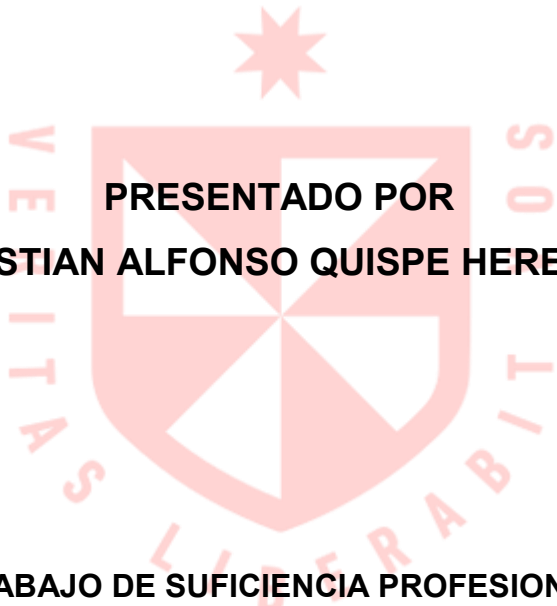




FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 778-2018/PS1**



**PRESENTADO POR
CRISTIAN ALFONSO QUISPE HEREDIA**

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

**LIMA – PERÚ
2022**

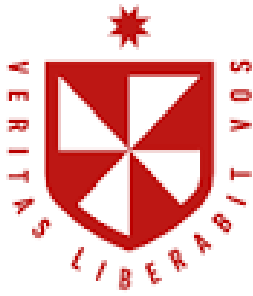


CC BY-NC-SA

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/>



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°
778-2018/PS1**

Materia : **Protección al Consumidor**

Entidad : **Indecopi**

Bachiller : **Cristian Alfonso Quispe
Heredia**

Código : **2009134130**

LIMA – PERÚ

2022

Este trabajo de investigación tiene por objeto analizar un procedimiento de protección al consumidor el cual tiene como denunciante a G.B.M. contra L.P. S.A., por presuntas infracciones a la idoneidad de servicio, previsto en el Código de Consumo.

Asimismo, se ha propuesto determinadas problemáticas jurídicas, así se tiene a lo siguiente: la omisión de la autoridad en imputar todos los hechos denunciados por el consumidor, la emisión tardía de ciertas actuaciones administrativas en el procedimiento, el error material incurrido por la autoridad en la consignación de información de un acto administrativo, la falta de pronunciamiento del órgano resolutor sobre el levantamiento de la suspensión dictada en el procedimiento, así como en cuanto al análisis esgrimido por la autoridad sobre las sanciones impuestas al proveedor.

En ese sentido, se establecerá cual de las decisiones finales son más acordes al ordenamiento jurídico, para ello se tendrá en cuenta la Carta Magna, el TUO de la Ley 27444, Código de Consumo y demás normas procesales.

Finalmente, se propuso conclusiones sobre la problemática definida y respecto de las decisiones finales de la Administración.

NOMBRE DEL TRABAJO

QUISPE HEREDIA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

8019 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

30 Pages

FECHA DE ENTREGA

Feb 17, 2023 8:03 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

41972 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

84.2KB

FECHA DEL INFORME

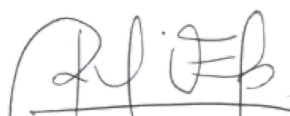
Feb 17, 2023 8:04 AM GMT-5**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	4
1.1. Síntesis de la denuncia	4
1.2. Requerimiento de Subsanación.....	5
1.3. Resolución Admisoria	6
1.4. Síntesis del descargo presentado por la Aerolínea	7
1.5. Resolución Final	9
1.6. Recurso de Apelación	10
1.7. Resoluciones de Trámite.....	11
1.8. Escrito presentado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).....	11
1.9. Resolución de Segunda Instancia	12
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	12
2.1. Sobre la adecuada imputación de cargos	12
2.2. Sobre las actuaciones tardías efectuadas por el ORPS en el procedimiento.....	14
2.3. Sobre la omisión de la Comisión de emitir el levantamiento de la suspensión del procedimiento.....	15
2.4. Criterios de graduación y amonestaciones impuestas a la Aerolínea.	17
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	18
3.1. Sobre la omisión del ORPS de imputar todos los hechos denunciados por el señor Barredo.....	18
3.2. Sobre las actuaciones tardías efectuadas por el ORPS en el procedimiento.....	20
3.3. Sobre la omisión de la Comisión de emitir el levantamiento de la suspensión del procedimiento.....	21
3.4. Criterios de graduación y amonestaciones impuestas a la Aerolínea.....	22
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	23
V. CONCLUSIONES	27
VI. BIBLIOGRAFÍA	29
VII. ANEXOS	30

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

1.1. Síntesis de la denuncia

Mediante escrito del 11 de junio de 2018, el señor de iniciales G.B.M. presentó denuncia por presunta infracción de L.P. S.A. (en lo sucesivo “la Aerolínea”), ante el INDECOPI.

Alega como hechos de sustento de la denuncia:

- Adquirió de la denunciada unos boletos de viaje con destino a la ciudad de Seattle, correspondiente al Vuelo N° XXXX, cuya hora de salida de Lima era el día 19 de mayo de 2018, a las 01:05 horas, y de llegada (con una escala en la ciudad de Los Ángeles), 14:35 horas.
- La hora de salida de su vuelo se retrasó por fallas técnicas de la aeronave por responsabilidad de la denunciada. No obstante, pese a ello, la Aerolínea no le brindó el ofrecimiento que le correspondía por este hecho (hospedaje para pernoctar por la demora de su vuelo de toda una noche), no permitiéndole salir del aeropuerto, ofreciéndole únicamente un snack, equivalente a un sándwich, más no una comida real.
- La denunciada no le permitió salir del aeropuerto pese a que: (a) había un hotel cercano donde pudo descansar cómodamente (gasto que podía incurrir pese a que el aeropuerto contaba con un hotel que no le fue ofrecido); y, (b) la hora de salida de su vuelo en reprogramación era a las 05:30 horas, el mismo que despegó recién aproximadamente a las 07:00 horas.
- Lo que motivó su decisión de viajar fue su interés de asistir a una Conferencia de la Asociación Llamada Inta, la cual iniciaba el 19 de mayo de 2018; sin embargo, por el incidente ocurrido en su vuelo, no pudo llegar oportunamente a las primeras reuniones.
- Si bien era consciente que este tipo de demoras podían ocurrir, no lo era el trato de la Aerolínea ante estos sucesos: (i) mantenerlos en el aeropuerto pese a que existía un hotel cercano donde podían descansar; (ii) falta de

información sobre los nuevos horarios de salida de su vuelo y/o las conexiones de este.

- Esto último era importante, en tanto, de haber obtenido dicha información, hubiera podido reprogramar y/o reorganizar las primeras reuniones de su evento que perdió indebidamente.
- De conformidad con lo señalado en un artículo periodístico, la Aerolínea le debió haber brindado además del snack, una cena y un hospedaje, no obstante, ello nunca ocurrió a pesar de que lo solicitó.
- Solicitó que la Aerolínea sea multada de manera ejemplar, debiéndose dictar la medida correctiva correspondiente, así como que esta cumpliera con realizar el pago de las costas y los costos que incurrió por el procedimiento.

Establece como sustento jurídico:

- Código de Consumo, Ley 29571.
- Código Procesal Civil.

Medios probatorios:

- Boletos de Viaje N° 544 2056032604, de fecha 13 de abril de 2018, correspondiente a los tramos Lima – Los Ángeles – Seattle Tacoma – Los Ángeles – Lima, emitidos por la Aerolínea (copia).
- Copia del Reclamo N° LR1065216, de fecha 19 de mayo de 2018, correspondiente al Caso N° 9981327, formulado por el denunciante.
- Copia del correo electrónico del 23 de mayo de 2018, remitido por la Aerolínea en respuesta al reclamo antes mencionado.
- Mensajes del 23 de mayo y 4 de junio de 2018, remitidos por el señor Barreda y la Aerolínea, respectivamente.
- Copia de la nota periodística del 1 de enero de 2017, emitido por el diario El Comercio.

1.2 Requerimiento de Subsanación

Posteriormente, la ORPS ordenó se subsane lo siguiente:

- (i) Precisar el valor del bien o servicio materia de denuncia;

- (ii) enumerar, de manera clara y concreta, cada una de las infracciones por las cuales denunciaba al proveedor;
- (iii) señalar la fecha en que habría ocurrido la infracción, así como las medidas correctivas que solicitaría por el hecho infractor denunciado; y,
- (iv) presentar los medios probatorios documentales que demostraran cada infracción.

Ahora bien, la subsanación señalada fue cumplida por el denunciante, quien señaló lo siguiente:

Fundamentos de hecho:

- El valor de sus boletos de viaje (pasaje) era de US\$ 1 231,68.
- Los hechos infractores incurridos por la Aerolínea era el incumplimiento con el servicio de transporte en el horario programado, siendo que, de modo posterior, no se le brindó la información relativa al nuevo horario de salida de su vuelo reprogramado, así como tampoco se le ofreció hospedaje y una cena pese a que el vuelo se retrasó toda la noche.
- De conformidad con lo indicado en su denuncia, dichos hechos ocurrieron el 19 de mayo de 2018.
- Solicitó como medida correctiva que la Aerolínea cumpliera con devolverle el importe pagado por el servicio prestado de manera no idónea, así como cualquier otra medida que la autoridad considerara pertinente dictar para revertir los efectos de la infracción.
- Todos los medios probatorios con los que contaba habían sido presentados en su denuncia del 11 de junio de 2018, no obstante, adjuntó a su escrito una copia de la Boleta N° 000114, de fecha 12 de abril de 2018, correspondiente al vuelo con tramos Lima – Los Ángeles – Seattle Tacoma – Los Ángeles – Lima.

1.3 Resolución Admisoria

Por medio de la Resol. N° 1 del 23 de julio de 2018, el órgano resolutorio inició procedimiento administrativo sancionador contra la Aerolínea, por presuntas infracciones del artículo 19° del Código, en lo referido a que el proveedor denunciado incurrió en las siguientes conductas:

- (i) Habría postergado, de manera injustificada, el Vuelo N° XXXX del 19 de mayo de 2018 que debió salir a las 01:05 horas.
- (ii) No habría brindado hospedaje, ni cena al señor Barreda por el retraso de su vuelo el 19 de mayo de 2018.

Por tal motivo, el ORPS otorgó a la Aerolínea un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución, a efectos de que presentara sus descargos, bajo apercibimiento de declararlo en rebeldía de conformidad con lo establecido en el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, el Decreto Legislativo N° 807).

Adicionalmente, la primera instancia citó a las partes del procedimiento a una audiencia de conciliación para el día 13 de agosto de 2018, a las 16:00 horas, la cual se llevará a cabo en la oficina ubicada en la calle De la Prosa N° 104, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.

1.4 Síntesis del descargo presentado por la Aerolínea

El 6 de agosto de 2018, la Aerolínea presentó argumentos de defensa, así solicita se desestime la denuncia, en función a estos argumentos fácticos:

- El vuelo materia de controversia sí tuvo un retraso, siendo su hora de salida a las 05:39 horas y no a las 07:00 horas como lo indicó el denunciante.
- La aeronave del Vuelo N° XXXX (con matrícula CC-CWV) presentó una falla técnica ajena a los programas de mantenimiento rutinarios, lo que se configuraba como circunstancia imprevista reconocida en los artículos 3° y 7° de la Decisión N° 619 de la Comunidad Andina de Naciones.
- Su falta de responsabilidad con lo ocurrido en el vuelo del denunciante quedaba acreditada con la emisión del Informe emitido por el Estudio Ehecopar, en el cual desarrollaba la aplicación de las circunstancias imprevistas en nuestro ordenamiento jurídico.
- Pese a que era sumamente estricta con el mantenimiento y control de calidad de las aeronaves, lo cierto es que, conforme lo ha señalado el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la aviación comercial era

sumamente compleja desde el aspecto técnico, por lo que algunas fallas presentadas en la misma eran consideradas de naturaleza imprevistas.

- Uno de los pasos fundamentales al momento de certificar una aeronave era aprobar su Programa de Mantenimiento, el cual detallaba el periodo de vida en horas de cada uno de sus componentes.
- Así, a efectos de acreditar el cumplimiento correcto de su obligación, presentaba el Reporte Quincenal del 16 - 31 de mayo de 2018, el cual fue presentado ante la autoridad competente (Dirección General de Aeronáutica Civil) para poner en conocimiento el evento técnico acaecido en la aeronave del Vuelo N° XXXX en la ciudad de Lima.
- Se encontraba obligado, de manera mensual, a presentar ante dicha autoridad un reporte sumario que contenga todas las interrupciones de vuelos, cambios no programados de avión, paradas no programadas o desviaciones de rutas, causadas por dificultades mecánicas conocidas o sospechosas. No obstante, dicho reporte lo presentaba quincenalmente.
- Estos reportes eran revisados y analizados por la Dirección General de Aeronáutica Civil, quien tenía en cuenta no solo lo descrito en los reportes sino también las inspecciones efectuadas permanentemente y las planificaciones establecidas en su Programa de Mantenimiento; siendo que, a esa fecha, no había sido sancionado, en tanto, no se determinó su responsabilidad respecto al retraso del Vuelo N° XXXX
- Conforme se había desarrollado en otras Comisiones de Protección al Consumidor, los reportes quincenales dirigidos a la Dirección General de Aeronáutica Civil constituían indicios suficientes para acreditar la falta de responsabilidad por los retrasos y/o cancelaciones de vuelos producidos por eventos ajenos a los mantenimientos programados.
- Solicitó que la autoridad cumpliera con oficiar a dicha entidad a efectos de que esta confirmara indubitablemente la situación técnica eventual que acaeció en el vuelo materia de controversia.
- La Decisión N° 619 establecía que toda compensación (hospedaje y/o alimentación) únicamente debía ser entregada a los consumidores afectados cuando el retraso del vuelo le fuera imputable al transportista aéreo; no siendo ese el caso del Vuelo N° XXXX.

- Además de ello, la misma norma señalaba que el transportista aéreo era responsable por el retraso de un vuelo, cuando el mismo superara las seis (6) horas; no obstante, ello tampoco ocurrió, conforme era posible advertir del reporte de su sistema Feebo.
- No le era posible asistir a la audiencia de conciliación programada; sin embargo, solicitó trasladar como propuesta conciliatoria la entrega de una nota de crédito a favor del denunciante por US\$ 100,00.

Sustento jurídico:

- Código de Consumo
- TUO de la Ley 27444
- Decisión N° 619

Medios probatorios:

- Copia del Informe S/N, de fecha 15 de julio de 2015, emitido por el Estudio Ehecopar.
- Oficio de fecha 6.04.15 en copia, emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Carta – GM N° 219.2018, en copia de fecha 8.06.18, emitido por la Aerolínea.

1.5 Resolución Final

A través de la Resol. N° 2632-2018/PS1 del 7 de septiembre de 2018, el OPS decidió lo siguiente:

- (i) Archivar el procedimiento sancionador que se le inició a la Aerolínea, por supuestamente infringir lo dispuesto en el art. 19 del Código de Consumo, al acreditarse un retraso del Vuelo N° XXXX, programado para el 19 de mayo de 2018, a las 01:05 horas, el cual fue producido por una falla técnica de naturaleza fortuita, ajena a la esfera de control del proveedor denunciado.
- (ii) Archivar el inicio del proced. Sancionador por presuntamente vulnerar el Art. 19 del Código de Consumo, al probarse que el denunciado no se encontraba obligado a brindar al denunciante hospedaje y una cena por el

retraso de su vuelo el 19 de mayo de 2018, en tanto, el retraso del vuelo se debió a una circunstancia imprevista.

(iii) Denegó la medida correctiva y pago de costos y costas.

1.6 Recurso de Apelación

Luego la parte denunciante interpuso apelación, alegando como fundamentos lo siguiente:

- No se encontraba conforme con la decisión de primera instancia, en tanto, el análisis esgrimido en la resolución implicaba que cualquier situación ajena al Programa de Mantenimiento fuera considerada como un evento imprevisto, no pasible de ningún tipo de responsabilidad.
- Una falla técnica, en cualquier maquinaria (sea una aeronave o un vehículo), era absolutamente usual, por lo que los proveedores se encontraban obligados a adoptar medidas que contrarresten ese tipo de situaciones.
- El hecho de que la Dirección General Aeronáutica Civil no haya sancionado a la Aerolínea no significaba que esta no tuviera responsabilidad frente a sus consumidores (posibles infracciones al Código, cuerpo normativo no aplicable a la jurisdicción aeronáutica), debiendo compensarlos adecuadamente.
- Sostener lo contrario sería desproteger a los consumidores, puesto que nunca podrían denunciar los incumplimientos incurridos por las aerolíneas al ser estos retrasos consecuencias de eventos meteorológicos o imprevistos (ajenos al mantenimiento rutinario), no tomándose en cuenta que los consumidores adquieren boletos de viaje para llegar a un destino en una fecha y hora determinada.
- Era obligación de la Aerolínea brindar toda la información relevante sobre la reprogramación de su vuelo, así como lo que motivó las fallas técnicas presentadas en el mismo; no obstante, obtuvo dicha información recién con la presentación de su denuncia.
- En su denuncia indicó que no se le había permitido salir del aeropuerto a fin de hospedarse y descansar hasta la hora reprogramada de su vuelo,

siendo que, pese a la decisión de la primera instancia sobre su responsabilidad, era un abuso que se le prohibiera salir.

Sustento jurídico:

- Código de Consumo, Ley 29571.
- TUO de la Ley 27444.

1.7 Resoluciones de Trámite

Mediante la Resol. del 25-10-19 se dispuso correr traslado de la apelación a la otra parte, para que pueda presentar sus argumentos de defensa.

Cabe señalar que, aun cuando la Aerolínea fue debidamente notificada con dicha resolución, esta no presentó ningún escrito adicional.

El 2 de diciembre de 2019, a través del Oficio N° 239-2019/CC2-INDECOPI, se requirió a la DGAC cumpla con lo siguiente:

- (i) Si es que se reportó fallas sin programación de mantenimiento, requiriéndose se detalle y sustente con documentos.
- (ii) Si sobre la Aerolínea se inició investigación y/o sanción debido a cancelación de vuelos.

1.8 Escrito presentado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)

El 9 de diciembre de 2019, la DGAC absolvió el requerimiento de información efectuado por el órgano de segunda instancia a través del Oficio N° 241-2019-MTC/12, en el cual señaló que la Junta de Infracciones no había sido puesta en conocimiento respecto a que se habría cometido infracción.

En atención a ello, mediante Razón de Secretaría Técnica S/N del 8 de enero de 2021, se dejó constancia que, a esa fecha, la suspensión ordenada en el Expediente N° 778-2018/PS1 había sido levantada, en tanto, se cumplió el plazo establecido.

1.9 Resolución de Segunda Instancia

Por Resol. N° 1138-2021 del 10 de agosto de 2021, la segunda instancia decidió:

- (i) Revocó la Resol. N° 2632-2018/PS1, en cuanto a que el ORPS archivó el procedimiento sancionador a la Aerolínea; y, en consecuencia, sancionó con una amonestación a la Aerolínea, por vulnerar el art. 19 del Cód. Consumidor, al haberse verificado que el proveedor postergó de manera injustificada el Vuelo N° XXXX, correspondiente al señor Barreda, el cual debió salir el 19 de mayo de 2018, a las 01:05 horas.
- (ii) Revoca parcialmente la Resol. N° 2632-2018/PS1, en cuanto a que el ORPS archivó el proced. sancionador contra la Aerolínea; y, en consecuencia, sancionó con una amonestación a la Aerolínea, por vulnerar del Art. 19° del Cód. Consumidor, al haberse verificado que el proveedor denunciado no brindó al señor Barreda una cena por el retraso indebido del Vuelo N° XXXX.
- (iii) Confirmó parcialmente la Resol. N° 2632-2018/PS1, en cuanto a que el ORPS archivó el procedimiento administrativo sancionador contra la Aerolínea, al haberse verificado que el proveedor denunciado no se encontraba obligado a brindar al señor Barreda un hospedaje como consecuencia del retraso indebido del Vuelo N° XXXX.
- (iv) Denegó la medida correctiva solicitada por el señor Barreda.
- (v) Se impuso a la Aerolínea medidas correctivas a fin de que se cumpla con devolverle los gastos de alimentación en que incurrió a consecuencia del retraso de su vuelo.
- (vi) Se impuso a la Aerolínea pagar costos y costas.
- (vii) Se ordenó la inscripción de la Aerolínea en el RIS de la conducta infractora.

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

2.1 Sobre la adecuada imputación de cargos

Identificación

El señor G.B.M. cuestionó expresamente, entre otros puntos, que la Aerolínea no le habría permitido salir del aeropuerto pese a que: (a) había un hotel cercano donde podía descansar cómodamente; y, (b) la hora de salida de su vuelo reprogramación era a las 05:30 horas, el mismo que despegó recién aproximadamente a las 07:00 horas.

Sin embargo, de la revisión de la Resol. del 23 de julio de 2018, se verifica que el OPS no recogió dicho cuestionamiento como un hecho denunciado (y, consecuentemente, lo imputó y analizó) contra la Aerolínea.

Así pues, el problema jurídico consiste en determinar si los hechos imputados por la autoridad administrativa recogían la totalidad de los cuestionamientos del señor Barreda.

Análisis

En todo procedimiento deben respetarse las reglas establecidas en la ley, por lo que la Administración tiene el deber de respetar las garantías de los administrados, en ese sentido toda decisión administrativa debe emanar a partir del derecho de defensa, motivación, entre otros.

Sobre el particular, Rojas (2011) ha señalado que:

El debido proceso no solo va más allá de una garantía formal del desarrollo del procedimiento, sino que, de acuerdo con la sentencia apuntada anteriormente, requiere de un control material que verifique el contenido de una decisión que se apegue a los valores y principios sobre los que se estructura el ordenamiento jurídico. (p. 184)

Ahora bien, el criterio de congruencia tiene como finalidad que la entidad pública emita una decisión pronunciándose sobre lo solicitado por los administrados, no obstante, en un procedimiento de protección al consumidor bajo el principio de impulso de oficio se puede considerar hechos infractores que se desprendan del expediente y no necesariamente

sobre los solicitado por el administrado, ello en concordancia con lo señalado por el TUO de la Ley 27444 (art IV.3).

Así, mediante Resolución N° 2007-2018/SPC-INDECOPI del 8 de agosto de 2018, la Sala ha señalado que: *“El juzgador tiene la obligación de fallar según lo alegado y probado por las partes, por lo que debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones y defensas propuestas y probadas por las mismas y no puede resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, y tampoco omitir lo expresamente pretendido”*.

2.2 Sobre las actuaciones tardías efectuadas por el ORPS en el procedimiento.

Identificación

De la revisión de los actuados procedimentales, se puede apreciar que el señor Barreda formuló su denuncia el 12 de junio de 2018, subsanándola el 13 de junio de 2018; sin embargo, el ORPS emitió la Resolución N° 1 recién el 23 de julio de 2018, iniciando el Procedimiento Administrativo Sancionador; del mismo modo, realizó la imputación de cargos a LAN PERÚ S.A, pese a que esta debió ser emitida en un plazo de cinco (5) días de realizada la subsanación por parte del interesado.

En ese sentido, la controversia gira en torno a establecer si las actuaciones emitidas tardíamente por la autoridad administrativas se encontraban justificadas o no en el trámite del procedimiento.

Análisis

El numeral 2 del artículo 3°.5 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI establece que, en caso se determine que el plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia, siendo que, en la primera instancia, el plazo se computará desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos al posible infractor, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.

Asimismo, conviene precisar que dicho cuerpo normativo refiere que el plazo máximo para elevar los actuados de una instancia a otra es de tres (3) días hábiles.

De modo adicional, el numeral 3 del artículo 4°.5 de la referida directiva dispone que el plazo máximo para determinar la admisibilidad de la denuncia es de cinco (5) días hábiles de presentada la misma.

De otro lado, es preciso añadir que en los artículos 4°.5.1 y 5°.1.3 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, la Administración dispuso, entre otros plazos, los siguientes en la tramitación de los expedientes administrativos:

- (i) El procedimiento iniciará luego de 5 días desde que se presentó la denuncia o cuando se venza el plazo de requerimiento de subsanación.
- (ii) A efectos de elevar los actuados a la Comisión, luego de 3 días de recibir la notificación que da aviso de la concesión de apelación.

Ahora bien, el TUO de la Ley 27444 reconoce al principio de legalidad y celeridad, así en razón al primero la entidad administrativa debe actuar conforme a las normas legales, en cuanto al segundo principio debe actuarse dotando de máxima dinamicidad al trámite del procedimiento.

A ello debe agregarse, lo señalado por el profesor Juan Carlos Morón (2019) al resaltar que el procedimiento no busca tutelar la certeza de la actuación administrativa, sino que en este se respeten los derechos esenciales de toda persona.

2.3 Sobre la omisión de la Comisión de emitir el levantamiento de la suspensión del procedimiento.

Identificación

Mediante Resolución N° 2 del 5 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión suspendió el procedimiento iniciado contra la Aerolínea durante quince (15) días hábiles, toda vez que había solicitado a

la Dirección General de Aeronáutica Civil la información relativa a los aspectos técnicos y regulatorios necesarios para el pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

Pese a que dicha entidad absolvió el mencionado requerimiento de información el 9 de diciembre de 2019, la autoridad administrativa omitió emitir el acto administrativo con el que levantaba la suspensión del procedimiento, siendo esta realizada recién a través de una Razón de Secretaría Técnica S/N del 8 de enero de 2021.

Por consiguiente, la controversia consiste en determinar si la actuación efectuada por la segunda instancia fue la adecuada o no en el presente procedimiento.

Análisis

El artículo 65° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, el Decreto Legislativo N° 807) refiere que los órganos resolutores del Indecopi se encuentran facultados para suspender la tramitación de los procedimientos: (i) cuando con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo, se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia; o, (ii) cuando surja una cuestión contenciosa que, a criterio de la autoridad respectiva, precise de un pronunciamiento previo sin el cual no puede ser resuelto el asunto que se tramita ante Indecopi.

En el mismo sentido, el artículo 4°.7 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI agrega -de modo excepcional- los plazos de la suspensión de los procedimientos ante el INDECOPI.

Así las cosas, la Secretaría Técnica se encontraba facultada para suspender el procedimiento, de requerir mayor desarrollo de la información técnica relativa al fondo de controversia, la cual podía ser prorrogada por un plazo similar siempre y cuando existieran causas debidamente fundamentadas.

Finalmente, es preciso indicar que, bajo lo dispuesto en el TUO de la LPAG, el acto administrativo es aquella declaración de la autoridad destinada a producir efectos jurídicos; mientras que el acto de administración se encuentra destinado a ordenar a la administración. Así, respecto a esta última, Morón (2019) ha señalado que: “Son actos de poder público, pero que por su alcance no requieren ser recubiertos de las garantías y recelos de la externa. Como tal, se orientan exclusivamente a la búsqueda de la eficacia de los resultados de la gestión pública”. (p. 214)

2.4 Criterios de graduación y amonestaciones impuestas a la Aerolínea.

Identificación

Al verificarse que la conducta infractora de la Aerolínea, a través de la Resol. 1138-2021/CC2, la Comisión dispuso sancionar con amonestaciones por: (i) postergar injustificadamente el Vuelo N° XXXX; y, (ii) no brindar una cena por el retraso indebido del referido vuelo.

Ahora, si bien dicha decisión fue basada en dos (2) criterios de graduación que estuvieron debidamente fundamentados; lo cierto es que la Comisión, al momento de determinar la sanción aplicable a la Aerolínea, no tomó en consideración otros criterios de graduación, así como tampoco el escrito que esta parte presentó el 6 de agosto de 2018, en donde ofreció al denunciante una propuesta conciliatoria.

En base a ello, la problemática jurídica consiste en si la decisión de la entidad administrativa se encontraba debidamente sustentada.

Análisis

El TUO de la Ley 27444 regula la importancia de la motivación en los actos administrativos estableciéndose la vinculación entre lo decidido y los hechos que le sirven de sustento. Al respecto, el jurista Huergo (1998) ha señalado que:

La falta de motivación priva al recurrente del apoyo que supone conocer los motivos del acto (...), haciéndole creer que el acto tiene unos fundamentos determinados y condicionando de este modo su decisión de impugnarlo o aquietarse, mientras que luego, una vez iniciado el proceso, se ponen de manifiesto otros motivos. (p. 92)

En ese orden de ideas, Gómez, Isla y Mejía (2010) han precisado que la determinación de una sanción por parte de la Administración debe encontrarse siempre motivada, pues: “No sólo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la autoridad administrativa, sino que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales”. (p. 141)

De otro lado, el art. 112° CC establece supuestos o criterios de gradualidad para imponer sanción. Además, en el código referido se establecen criterios de agravación y atenuación.

Por lo que, el Indecopi debe considerar cuando va a imponer una sanción que se logre su finalidad, esto es descincentivar conductas infractoras y reprimir dichos comportamientos de los administrados.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. Sobre la omisión del ORPS de imputar todos los hechos denunciados por el señor Barredo.

En su denuncia, el señor G.B.M. cuestionó que la Aerolínea, entre otros puntos, no le habría permitido salir del aeropuerto pese a que: (a) había un hotel cercano donde podía descansar cómodamente; y, (b) la hora de salida de su vuelo reprogramación era a las 05:30 horas, el mismo que despegó recién aproximadamente a las 07:00 horas.

Sin embargo, conforme a la Resol. 1 del 23 de julio de 2018, se visualiza que se recogió como hechos objeto de denuncia: (i) Habría postergado, de

manera injustificada, el Vuelo N° XXXX del 19 de mayo de 2018 que debió salir a las 01:05 horas; y, (ii) no habría brindado hospedaje, ni cena al señor Barreda por el retraso de su vuelo el 19 de mayo de 2018.

Así las cosas, del análisis del expediente, se puede verificar que el Sr. G.B.M. en su denuncia, también mencionó dos puntos importantes que fueron omitidos por la ORPS: (i) la Aerolínea no los dejó salir del Aeropuerto, imposibilitando que se pueda desplazar a un hotel; y, (ii) la Aerolínea no les brindo información clara sobre el nuevo horario de salida y conexiones que implicaría el vuelo reprogramado.

En esa medida, en principio el ORPS solicitó al denunciante que señalara las infracciones denunciadas, siendo este requerimiento absuelto por el administrado, quien hizo alusión a otros cuestionamientos en su escrito del 13 de junio de 2018; no debe perderse de vista que el señor G.B.M. consignó expresamente en su denuncia del 12 de junio de 2018 la referida conducta, omitiendo así el órgano de primera instancia imputar y pronunciarse sobre la misma.

Sobre el particular, conviene reiterar que el principio de congruencia se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sin perjuicio de la aplicación del principio de impulso de oficio, a través del cual se puede considerar hechos infractores que se desprendan del expediente.

En esa línea, el ORPS debió imputar y analizar todos los hechos denunciados por el señor Barreda a efectos de no generarle indefensión, puesto que dicha omisión connotaba que: (a) el denunciante tuviera que interponer una nueva denuncia, pagando nuevamente una tasa administrativa; y, (b) la referida conducta pudiera prescribir, esto es, que transcurriera más de dos (2) años desde su ocurrencia.

3.2. Sobre las actuaciones tardías efectuadas por el ORPS en el procedimiento.

De una verificación de la actuación administrativa, se aprecia:

- (i) La denuncia del señor G.B.M. fue presentada el 12 de junio de 2018, y subsanada el 13 de junio de 2018;
- (ii) La Resolución N° 1 del 23 de julio de 2018, por la cual el ORPS dio trámite a la denuncia interpuesta contra la Aerolínea.

Tal como puede verificarse, pese a que la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, regula que el OPS se encuentra obligado a emitir la resolución de imputación de cargos dentro de los cinco (5) días siguientes a la subsanación del requerimiento efectuado por la autoridad (en el caso en concreto, hasta el 19 de junio de 2018); esta fue emitida recién el 23 de julio de 2018, sin que mediera ninguna justificación.

De otro lado, en el trámite del procedimiento, se advirtieron también las siguientes actuaciones administrativas:

- (i) La Resolución N° 3 del 8 de abril de 2019, en la cual el ORPS había concedido la apelación formulado por el señor G.B.M., cuyas cédulas de notificación fueron notificadas al consumidor y al proveedor el 12 y 15 de abril de 2019, respectivamente; y,
- (ii) El Memorándum N° 543-2019/PS1 del 6 de mayo de 2019, a través del cual el ORPS remitió a la Comisión el expediente administrativo.
- (iii) Los Memorándums N° 1429-2019/CC2 y N° 2012-2019/CC2, de fechas 22 de mayo y 15 de julio de 2019, respectivamente, con los que la Secretaría Técnica de la Comisión devolvió el expediente por defecto de tramitación, otorgándole a la primera instancia -en el último memorándum- un (1) día hábil para subsanar el mismo.
- (iv) El Memorándum N° 3236-2019/PS1 del 21 de octubre de 2019, a través del cual el ORSP remitió al órgano superior jerárquico el expediente, indicando haber subsanado el defecto advertido.

Ahora bien, conforme a la Directiva 5-2017/DIR-COD-INDECOPI, el ORPS debió elevar el lo actuado al superior en 3 días de conocimiento de concedido

el recurso; sin embargo, aun cuando la recepción de este último cargo era del 15 de abril de 2019 (debiendo el expediente haber sido remitido como máximo el 18 de abril de 2019), el ORPS lo elevó recién el 6 de mayo de 2019.

A ello se agrega que, al advertir la existencia de defectos de tramitación, la Secretaría Técnica de la Comisión devolvió el expediente al ORPS en dos (2) oportunidades, otorgándole en la última comunicación un plazo hasta el 16 de julio de 2019 para subsanar la falta de incorporación al expediente de la Resolución N° 1106-2019/PS1. No obstante, dicha observación fue atendida por el ORPS recién el 21 de octubre de 2019, esto es, habiendo transcurrido varios meses.

Así pues, el ORPS incumplió con los plazos establecidos en la normativa y el conferido por la autoridad, lo que, a su vez, significó que el señor Barreda viera defraudadas sus expectativas de obtener un pronunciamiento oportuno, máxime si tenemos en consideración que el procedimiento sumarísimo se caracteriza por ser un procedimiento corto.

3.3. Sobre la omisión de la Comisión de emitir el levantamiento de la suspensión del procedimiento

El 2 de diciembre de 2019, a través del Oficio N° 239-2019/CC2-INDECOPI, la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó a la Dirección General de Aeronáutica Civil que cumpliera con informar: (i) Si la aeronave de la denunciada reportó fallas no programadas en el cronograma de mantenimiento; y, (ii) si la denunciada había sido sometida a alguna investigación y/o sancionada por la Junta de Infracciones por la cancelación del Vuelo N° XXXX. Cabe precisar que dicho documento fue notificado a la referida entidad el 5 de diciembre de 2019.

En atención de ello y en el uso de sus facultades, mediante Resolución N° 2 del 5 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión suspendió el procedimiento iniciado contra la Aerolínea durante quince (15) días hábiles, conforme a lo contemplado en la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-

INDECOPI. No obstante, aun cuando el requerimiento de información efectuado por la segunda instancia fue absuelto por la Dirección General de Aeronáutica Civil el 9 de diciembre de 2019, dicha instancia administrativa mantuvo injustificadamente el procedimiento suspendido, no advirtiéndose que se haya levantado el mismo o que mediara alguna justificación razonable sobre la continuidad de la suspensión.

Si bien, a través de la Razón de Secretaría Técnica S/N del 8 de enero de 2021, se hizo alusión al levantamiento de la suspensión del procedimiento; lo cierto es que, de la lectura de dicho documento, se advierte que este no era una resolución de trámite sino un mero acto a través del cual se dejaba constancia del levantamiento por el cumplimiento del plazo establecido (el cual había vencido inclusive el 27 de diciembre de 2019).

Así las cosas, es importante enfatizar que la autoridad administrativa omitió pronunciarse, de manera oportuna y correcta, sobre el levantamiento de la suspensión del procedimiento, refiriéndose sobre este por medio de un acto de administración (actuación interna que no fue notificada a los interesados para que estos tomaran conocimiento de su contenido sino únicamente obraba en el expediente), el cual fue emitido luego de varios meses de culminado el plazo de suspensión.

3.4. Criterios de graduación y amonestaciones impuestas a la Aerolínea.

Por Resol. 1138-2021/CC2 del 10 de agosto de 2021, se revocó a conceder amparo a la denuncia interpuesta, por infracciones del art. 19° del Código, en los siguientes términos:

- (i) Por postergar injustificadamente el Vuelo N° XXXX, sancionándolo con una amonestación.
- (ii) Por no brindar una cena al denunciante por el retraso indebido del Vuelo N° XXXX, sancionándolo con una amonestación.

En ese sentido se debe considerar sobre los criterios de graduación:

- (a) El perjuicio ocasionado, consistente en el estado de incertidumbre e incomodidad por la prestación de un servicio no idóneo, a lo cual se

sumó la falta de compensación (cena) por el tiempo que esperó para arribar a su vuelo.

- (b) La probabilidad de detectar la conducta infractora, el que se denota de mayor probabilidad pues existe incentivos para denunciar ante este tipo de conductas infractoras.

Lo cuestionable es que no se ha fundamentado la aplicación de los criterios de graduación, sobre todo respecto de “los efectos negativos generales en el mercado”. Así pues, este criterio se trasluce como falta de confianza provocada al consumidor, pues se podría asumir que ese tipo de conductas (infractoras) eran usuales y/o regulares en los proveedores del sector de transporte aéreo. Cabe precisar que dicho criterio tenía gran relevancia, en tanto, este pudo haber respaldado la finalidad desincentivadora de la sanción a través de la imposición de una multa.

Asimismo, del análisis esgrimido por la segunda instancia, no se advierte tampoco que se haya considerado los descargos presentados por la Aerolínea el 6 de agosto de 2018, siendo esta valoración importante, en tanto, dicho escrito contenía el ofrecimiento de una propuesta conciliatoria, la cual se asemejaba a la medida correctiva finalmente dictada por la autoridad (devolución de los gastos de alimentación incurridos). En tal sentido, la acción adoptada por la Aerolínea debió ser desarrollada como un factor atenuante, lo que hubiera motivado correctamente las amonestaciones impuestas.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

1. Resolución 2632-2018/PS1 del 7 de septiembre de 2018.

Respecto a dicha resolución, no me encuentro conforme con lo resuelto por el ORPS, tal como lo pasaré a desarrollar a continuación.

En primer lugar, como marco normativo, debe recordarse que cuando se acredite el defecto corresponderá que el proveedor desvirtúe dicha anomalía, a efectos de no ser sancionado por la autoridad administrativa, ver art. 104 del CPC.

Respecto a la presunta postergación y/o retraso indebido del Vuelo N° XXXX, cabe referir que no es un tema en controversia que la Aerolínea fue la empresa que le prestó servicios de transporte aéreo al señor Barreda el 19 de mayo de 2018, por cuanto este presentó como medio probatorio los boletos aéreos que adquirió para los tramos Lima – Los Ángeles – Seattle Tacoma – Los Ángeles – Lima.

Ahora, a efectos de acreditar su falta de responsabilidad, la Aerolínea adujo que las fallas técnicas presentadas el avión del referido vuelo eran ajenas a sus rutinas establecidas para mantenimiento, constituyéndose dicha situación como imprevista; para lo cual presentó, en calidad de medios probatorios: (i) El Informe del 15 de julio de 2015, emitido por el Estudio Ehecopar; y, (ii) el Reporte Quincenal de Incidentes o Eventos Técnicos del 16 al 31 de mayo de 2018, en el cual puso en conocimiento de la autoridad sectorial competente la falla presentada en el vuelo materia de controversia.

Si bien, los Arts. tres y siete de la Decisión 619 desarrollan las circunstancias imprevistas en una aeronave, motivo por el cual el ORPS consideró el reporte antes señalado como un elemento indiciario de su falta de responsabilidad; no debe perderse de vista que dicha norma sectorial no regulaba la prestación de un servicio idóneo, tal como lo hace el Código, cuya finalidad tutelar los derechos de un consumidor.

Así las cosas, de la revisión de los elementos de prueba ofrecidos por la Aerolínea, no era determinante conocer cuales eran los motivos por los que el vuelo programado para el 19 de mayo de 2018 no pudo llevarse a cabo, así como tampoco si las fallas presentadas en la aeronave obedecían a una falta de mantenimiento o diligencia ordinaria.

En este punto, es pertinente traer a colación que, de conformidad al Art. 173 del TUO de la Ley 27444 y art. 196 del CPC, el administrado se encuentra con la carga de aportar los medios de prueba de sus aseveraciones. Adicionalmente, Carrión (2001) ha aseverado que:

No basta afirmar los hechos sustentatorios de la pretensión, sino hay que acreditarlos si se quiere que ella sea amparada por el Juez. (...). La carga de probar no solo es necesario para acreditar lo alegado sino para que su actuación debe realizarse en cumplimiento del ordenamiento. (p. 33)

En ese sentido, al ser el denunciado quien estaba en mayor forma de acreditar los hechos cuestionados por el señor Barreda no le era atribuible, este no cumplió con presentar ningún elemento probatorio adicional.

Ahora bien, con relación a la falta de ofrecimiento de hospedaje y una cena por el retraso indebido del vuelo del denunciante, cabe señalar que el ORPS declaró dicho extremo infundado, en la medida que el hecho denunciado anterior fue desvirtuado. Así, a su consideración, en tanto, el retraso incurrido en la hora de salida del Vuelo N° XXXX, por cuestiones imprevistas, no era atribuible a la Aerolínea, esta no se encontraba obligada a brindar al denunciante hospedaje y una cena.

No obstante, habiéndose concluido en el acápite anterior que el proveedor denunciado no cumplió con acreditar que las fallas presentadas en la aeronave eran, en efecto, fortuitos y ajenos a su esfera de control, y teniendo en cuenta lo indicado en el artículo 8° de la Decisión 619: (i) sí correspondía que el señor Barreda fuera compensado con la entrega de una cena; y, (ii) no correspondía el ofrecimiento de hospedaje, por cuanto el retraso materia de denuncia fue de 4 horas y 34 minutos (esto es, no mayor a 6 horas).

2. Resolución 1138-2021/CC2 del 10 de agosto de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2

Respecto a esta resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, toda vez que dicha instancia revocó la Resolución N° 2632-2018/PS1, declarando fundada la denuncia interpuesta contra la Aerolínea, por infracciones del art. 19° CC, al verificarse que el proveedor:

- (i) Postergó, de manera injustificada, el Vuelo N° XXXX, correspondiente al señor Barreda, el cual debió salir el 19 de mayo de 2018, a las 01:05 horas.
- (ii) No brindó al señor Barreda una cena por el retraso indebido del Vuelo N° XXXX.

Así pues, con relación a la conducta (i) denunciada, corresponde dejar claro que no resulta ser controvertido en el procedimiento que el Vuelo N° XXXX sufrió un retraso de 4 horas y 34 minutos, toda vez que dicha información fue obtenida del reporte emitido por la Aerolínea.

Ahora bien, en su defensa, la Aerolínea aseveró que el retraso en el horario de salida del vuelo del denunciante se debió a la presentación de fallas no advertidas en los programas de mantenimiento rutinarios, por lo que, al ser este hecho uno de naturaleza imprevista, no tenía responsabilidad frente al consumidor. A efectos de acreditar su aseveración, solicitó que la autoridad oficiara a la Dirección General de Aeronáutica Civil; siendo que, ante una información requerida por la Secretaría Técnica, esta señaló que el proveedor denunciado no había sido investigado, ni sancionado por lo ocurrido el 19 de mayo de 2018.

En esa línea, si bien la autoridad sectorial competente concluyó que la Aerolínea no había incurrido en ninguna infracción de los preceptos normativos contenidos en la Decisión N° 619; no debe perderse de vista que el Indecopi es la autoridad competente para sancionar la ausencia de idoneidad en la prestación de sus servicios, ello con la finalidad de proteger los derechos de los consumidores afectados.

A ello se agrega que, razonablemente no se esperaría del proveedor que este no previera las fallas que podían presentarse en la aeronave de su vuelo, en tanto, ello perjudicaría el itinerario establecido al momento de la compra de los boletos de viaje. Así pues, Carbonell (2015) ha indicado que el deber de idoneidad consiste en: “Entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo

que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible”. (p. 142)

En virtud de lo expuesto, en efecto, correspondía atribuir responsabilidad a la Aerolínea, máxime si dicha administrada no aportó ningún medio probatorio adicional que acreditara, siquiera a nivel indiciario, su falta de responsabilidad sobre las fallas presentadas en la aeronave materia de denuncia.

Por otro lado, con relación a la conducta (ii) denunciada, cabe indicar que, en la medida que el hecho cuestionado anterior fue declarado fundado, debía analizarse qué tipo de compensación le correspondía a la Aerolínea ofrecer al señor Barreda.

Así, de un contraste con la Decisión N° 619 de la Comunidad Andina de Naciones, se advierte que la Aerolínea se encontraba obligada de brindar una cena cuando el retraso fuera superior a 4 horas e inferior a 6 horas; mientras que, cuando el retraso fuera mayor a 6 horas, el proveedor denunciado debía proporcionar al pasajero hospedaje (en caso fuera necesario pernoctar), gastos de traslado o el reembolso de estos, a elección del interesado.

De ahí que, si bien el señor Barreda alegó que no se le ofreció hospedaje (pese a que existía uno cerca al aeropuerto), lo cierto es que ello no le correspondía, en tanto, el retraso del Vuelo N° XXXX fue de 4 horas y 34 minutos, correspondiéndole únicamente una cena.

V. CONCLUSIONES

A forma de conclusión debe señalarse que la resolución mas adecuada de conformidad con el ordenamiento jurídico es la emitida por la Comisión, toda vez que esta resolución-contrario a lo emitido por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos- valoró de manera más idónea los elementos

probatorios, verificando así la responsabilidad administrativa del proveedor denunciado.

Sobre el problema jurídico de la congruencia, cabe afirmar que la entidad tiene el deber de considerar los hechos denunciados en el procedimiento, sin perjuicio de aplicar el “impulso de oficio”, debiendo pronunciarse sobre la totalidad de los hechos cuestionados expresamente y los que suscite en el expediente, mas no omitir las cuestiones que aleguen los denunciados.

De otro lado, debe tenerse en cuenta también que la autoridad administrativa tiene la obligación de emitir los actos administrativos y/o realizar ciertas actuaciones en los plazos contemplados en la normativa correspondiente y/o los conferidos por la autoridad competente, más aún si es que el procedimiento materia de análisis es uno sumarísimo.

De modo adicional, cabe indicar que la Administración debe guardar mayor “diligencia” en la emisión de actos (administrativos o de administración) en el procedimiento; ello, con la finalidad de que no se emitan actos administrativos posteriores pasibles de algún vicio de nulidad al no haberse seguido un procedimiento regular.

Finalmente, cuando se cuantifique el monto de sanción debe considerarse el principio de razonabilidad, así los criterios y/o circunstanciales (atenuantes o agravantes) que se utilicen para motivar la decisión deben ser adecuadamente sustentados teniendo en cuenta el hecho y su implicancia.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Juristas Editores.
- Carrión Lugo, J. (2001) *Tratado de Derecho Procesal Civil*. Lima, Perú: Grijley.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Huergo Lora, A. (1998). La motivación de los actos administrativos y la aportación de nuevos motivos en el proceso contencioso-administrativo. *Revista de Administración Pública* (145), 89-116.
- Morón Urbina, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*. (67), 177-188.
- Rubio Caldera, F. (2004). *La potestad correctiva de la Administración Pública*. Caracas, Venezuela: Editorial Jurídica Venezolana.

Fuentes legales:

- Constitución Política del Perú (1993).
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.
- Código Procesal Civil.
- Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor.
- Decisión N° 619, Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina

VII. ANEXOS

- Denuncia.
- Resolución de imputación de cargos, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.
- Descargos.
- Resolución Final de la OPS
- Recurso
- Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

95

RESOLUCIÓN FINAL N° 1138-2021/CC2

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

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD

ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

Lima, 10 de agosto de 2021

ANTECEDENTES

1. El 11 de junio de 2018, el señor Barreda presentó una denuncia contra [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 Consumidor² (en adelante, el Código).

2. Por Resolución N° 1 del 23 de julio de 2018, el OPS dispuso:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Lan Perú S.A. por presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19 del Código, en la medida que:

- (i) *Habría postergado, de manera injustificada el vuelo [REDACTED] del 19 de mayo de 2018 que debía salir a las 01:05 horas; y,*
- (ii) *no habría brindado hospedaje y cena al señor [REDACTED] por el retraso en el vuelo 2476 del 19 de mayo d 2018" (sic)*

3. El 3 de agosto de 2018, [REDACTED] presentó sus descargos.

4. Por Resolución Final N° 2632-2018/PS1 del 7 de septiembre de 2018, el OPS resolvió lo siguiente:

- (i) Archivar el procedimiento administrativo sancionador en contra de Lan por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a la postergación del vuelo [REDACTED] en la ruta Lima – Seattle, con escala en Los Ángeles, programado para el 19 de mayo de 2018, a las 01:05 horas, tras considerar que de los medios probatorios presentados se encontraba acreditado que el vuelo materia de denuncia fue postergado por una falla técnica de naturaleza fortuita; y,

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20341841357. Antes Lan Perú S.A.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

- (ii) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de [REDACTED] por presunta infracción al artículo 19 del Código, respecto a la falta de compensación por la postergación del vuelo [REDACTED], toda vez que el retraso de dicho vuelo se debió a una circunstancia imprevista por lo que la denunciada no se encontraba obligada a compensar al señor Barreda.
5. El 27 de septiembre de 2018, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación.
 6. Mediante Oficio N° 239-2019/CC2-INDECOPI del 2 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica) requirió a la Junta de Infracciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) la siguiente información: (i) precisar si la aeronave de [REDACTED] reportó fallas no programadas en el cronograma de mantenimiento; de ser el caso, detallarlas y sustentarlas adjuntando la documentación correspondiente; y, (ii) precisar si [REDACTED] ha sido sometida a investigación alguna y/o sancionada por la Junta de Infracciones de la DGAC por la cancelación del vuelo materia de denuncia.
 7. Por Resolución 2 del 5 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica suspendió el procedimiento iniciado en contra de [REDACTED] hasta la emisión de un pronunciamiento por parte de la DGAC respecto de los aspectos técnicos y regulatorios necesarios para resolver la presente controversia.
 8. El 20 de agosto de 2021, el señor [REDACTED] solicitó la emisión de un pronunciamiento final y la variación de su domicilio procesal a su dirección de correo electrónico.
 9. A través del Oficio N° 241-2019-MTC/12 del 9 de diciembre de 2019, la Junta de Infracciones de la DGAC señaló que no tenía conocimiento respecto a la comisión de una posible infracción a la normativa aeronáutica como consecuencia de los hechos materia de denuncia.
 10. Mediante Oficio N° 029-2021-CC2 del 16 de marzo de 2021, dirigido al Viceministerio de Transportes y Comunicaciones, la Secretaría Técnica reiteró la solicitud de información formulada a través del Oficio N° 239-2019/CC2-INDECOPI.
 11. A través del Oficio N° 063-2021-MTC/12.02 del 13 de abril de 2021, la Junta de Infracciones de la DGAC reiteró que los casos consultados no habían sido materia de procedimiento sancionador alguno, en tanto no se había detectado la comisión de posibles infracciones a la normativa aeronáutica.
 12. El 21 de mayo de 2021, el señor [REDACTED] solicitó la emisión de un pronunciamiento final y la variación de su domicilio procesal a la dirección de correo electrónico a [REDACTED]
 13. Mediante Razón de Secretaría Técnica del 6 de julio de 2021 se levantó la suspensión del presente procedimiento.

ANÁLISIS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

96

Sobre el deber de idoneidad

14. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.
15. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁴. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
16. La Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, define el servicio de transporte aéreo como la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación con sujeción a las frecuencias, itinerarios y horarios prefijados o informados a los consumidores, estableciendo como obligación de las aerolíneas hacer mención expresa de las condiciones del servicio al momento de la venta o en la publicidad que difunda⁵.
17. Dada la naturaleza del servicio y la regulación que lo rige, el respeto de las condiciones de vuelo constituye una condición básica para su prestación, de allí que el retraso en la salida, la reprogramación o más aún la cancelación del vuelo, en principio configura un servicio no idóneo. En consecuencia, por regla general, el incumplimiento de las condiciones de vuelo establecidas por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad que debe ser sancionado.

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

Artículo 18.- Idoneidad

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

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

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

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

⁵ LEY N° 27261. LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ

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

78.1 Se considera servicio de transporte aéreo a la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas o cosas, de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación, salvo las condiciones particulares del transporte aéreo especial y el trabajo aéreo. 78.2 Se considera servicio de transporte aéreo especial al empleo de una aeronave para el traslado de personas o cosas con fines específicos, bajo diferentes formas y modalidades, a cambio de una contraprestación. 78.3 El concepto de trabajo aéreo alude al empleo de una aeronave directamente como herramienta de trabajo para una o más labores específicas a cambio de una contraprestación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

18. Esta concepción busca que las aerolíneas se organicen a fin de brindar un servicio, que además de seguro, se efectúe cumpliendo con el itinerario al que ellas mismas se han comprometido, a fin de no defraudar las expectativas de los consumidores.
19. Ahora bien, es preciso indicar que no se ignora que al momento de desarrollar la actividad aeronáutica se puedan presentar hechos imprevisibles que pueden motivar la ejecución diferida del servicio o la falta de ejecución del mismo; por el contrario, al acreditarse supuestos en los que la causa de la demora, reprogramación y/o cancelación del vuelo se deba a un evento extraño a la esfera de control del obligado, se deberá exonerar de responsabilidad administrativa al operador del servicio de transporte aéreo.
20. En efecto, el incumplimiento de una obligación por parte del proveedor puede responder a causas imputables y no imputables. Las causas no imputables son aquellas que se imponen como un límite a la responsabilidad por incumplimiento, en donde el esfuerzo requerido es el máximo y el proveedor no puede liberarse salvo que acredite la ruptura del vínculo causal, lo que determina la inexistencia del nexo o continuidad causal y, por tanto, de la responsabilidad.

(i) Sobre la postergación del vuelo [REDACTED]

21. En su denuncia, el señor [REDACTED] señaló que [REDACTED] habría postergado, de manera injustificada, el vuelo 2476, en la ruta Lima – Seattle, con escala en Los Ángeles, programado para el 19 de mayo de 2018, a las 01:05 horas, pues despegó a las 07:00 horas.
22. En sus descargos, Lan indicó que el retraso del vuelo materia de denuncia sucedió debido a que la aeronave de matrícula CC-CWV presentó una falla técnica ajena a los programas de mantenimiento de Lan. Asimismo, precisó que el vuelo partió a las 05:39 horas y no a las 07:00 horas como lo sostuvo el denunciante.
23. Por Resolución Final N° 2632-2018/PS1 del 7 de septiembre de 2018, el OPS declaró el archivo del procedimiento iniciado contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 19 del Código, tras considerar que de los medios probatorios presentados se encontraba acreditado que el vuelo materia de denuncia fue postergado por una falla técnica de naturaleza fortuita.
24. En su apelación, el señor [REDACTED] señaló no encontrarse de acuerdo con el pronunciamiento del OPS pues ello implicaría que cualquier situación ajena al programa de mantenimiento calificaría como una situación imprevista y, por ende, las aerolíneas nunca asumirían responsabilidad. Precisó que una falla técnica no podía ser considerada como una situación imprevista pues era común que las aeronaves presentaran fallas, pero dada su experiencia debían tomar las medidas pertinentes, siendo que el hecho de que la DGAC no haya sancionado a Lan no significaba que esta no debiera responder frente a los consumidores.
25. Para efectos del análisis, de modo preliminar, corresponde precisar lo que dispone el artículo 3 de la 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 (en adelante, Decisión 619):



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI


COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

97

"Artículo 3.- Para los efectos de la presente Decisión, se entenderá por:
(...)


Circunstancias Imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su iniciación tales como causas meteorológicas que impiden la operación del vuelo, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave o causadas por pasajeros o terceros en el momento del vuelo, fallas de los equipos de soporte en tierra, entre otros." (Énfasis agregado).

- 26. Asimismo, debe tenerse en cuenta que -en el presente caso- no resulta ser un hecho controvertido el retraso del vuelo [REDACTED], por lo que se procederá a determinar si dicho retraso respondió a una causa imputable a [REDACTED].
- 27. Obra en el expediente el documento "Reporte Quincenal de Incidentes o Eventos Técnicos" del 16 al 31 de mayo de 2018, a través del cual [REDACTED] informó a la DGAC acerca de la falla detectada en la aeronave asignada para llevar a cabo el vuelo materia de denuncia, como se aprecia a continuación:



CARGO
CARGO

000042

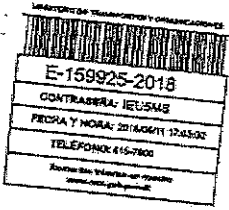


Carta - GM N° 219.2018 (529)

Lima, 08 de Junio de 2018

Señor:
GUILLERMO PASTOR ALBARRACÍN
 Inspector Principal de Mantenimiento
 Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC
 Presente.-

Asunto: Reporte Quincenal de Eventos Técnicos




MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
 E-159925-2018
 CONTRABANDA: IEUSANS
 PERCHA Y NOVA: 2018/05/11 12:50:00
 TELEFONO: 615-7800
 Av. José P. Ramírez 104
 www.indecopi.gob.pe

Estimado Señor:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo y a su vez hacerle entrega del Reporte de Incidentes o Eventos Técnicos del 16 al 31 de Mayo del 2018.

Agradeciéndoles la atención que le brinden a la presente, quedo de usted.

Atentamente,



ROGELIO LLANO TORRES
 Director General de Aeronáutica Civil



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL Expediente N° 778-2018/PS1

11	18-may-18	A-319	2122	CC-CFO	WINDICE STBY PITOT	LIM	T00DXTM	No Amarta Formato 309
12	18-may-18	A-319	2122	CC-CFO	WINDICE STBY PITOT	LIM	T00DXTM	No Amarta Formato 309
13	18-may-18	A-319	2122	CC-CFO	WINDICE STBY PITOT	LIM	T00DXTM	No Amarta Formato 309
14	18-may-18	A-319	2443	CC-CFO	WINDICE STBY PITOT	LIM	T00DXTM	No Amarta Formato 309
15	18-may-18	A-319	N/A	CC-CFO	WINDICE STBY PITOT	LIM	T00DXTM	No Amarta Formato 309
16	19-may-18	B-767	2476	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
17	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
18	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
19	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
20	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
21	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
22	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
23	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
24	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
25	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
26	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
27	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
28	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
29	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
30	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309
31	18-may-18	A-319	2471	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No Amarta Formato 309



Item	Fecha Incidente	Modelo Aeronave	N° vuelo	Matrícula	Reporte	Ubicación/tramo de la ocurrencia	Planilla MFL (Ref.)	Form F-DGAC-309 (Ref.)
16	19-may-18	B-767	2476	CC-CWV	WEATHER RADAR SYS. 1&2 WX DISPLAY QUALITY PROBLEM WAS ENCOUNTERED BY THE FLYGHT CREW WICH WAS NOT COVERED IN THE FAULT CODE DIAGRAM	LIM	T00DXSAL	No amerita formato 309

28. Como se advierte, [redacted] dejó constancia del evento ocurrido en dicha oportunidad de la siguiente manera: "Weather Radar SYS. 1&2 Wx Display Quality Problem was encountered by the flyght crew wich was not covered in the fault code diagram" (sic), cuya traducción en español⁶ es la siguiente: Radar Meteorológico SYS. La tripulación de vuelo encontró un problema de calidad de pantalla de 1 y 2 Wx que no estaba cubierto en el diagrama de códigos de falla.

29. Al respecto y contrariamente a lo sostenido por el OPS, este Colegiado considera que si bien el mencionado medio probatorio daría cuenta de la falla que presentó la aeronave, lo cierto es que no recoge datos que permitan determinar con certeza y convicción que el evento constituía uno de naturaleza imprevisible y, por tanto, concluir la falta de responsabilidad del proveedor denunciado.

30. En efecto, el hecho de que se haya detectado un problema de calidad en la pantalla de la aeronave no involucra, por sí mismo, una situación que constituya una falla rutinaria o fuera del mantenimiento programado para la aeronave, tomando en consideración que Lan tampoco explica a la autoridad administrativa las posibles causas que la produjo, con el propósito que se pueda evidenciar el hecho imprevisible alegado.

31. Es importante precisar en este punto, que el mencionado informe fue elaborado por el área de Planificación y Diagnóstico de Flota de la propia aerolínea denunciada; sin embargo, aun así, no se especifica ni detalla la imprevisibilidad del defecto, sino únicamente el tipo de falla generada.

⁶ Traducción efectuada por el personal de la Secretaría Técnica.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

98

32. Respecto a la carga de la prueba exigible a las aerolíneas, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha dispuesto que⁷:

“Una aerolínea tiene la carga de demostrar su falta de responsabilidad ante el incumplimiento del itinerario de un vuelo, sobre todo, cuando tiene a su disposición diversa documentación que es exigida por las propias Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP). Así, 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, para el uso y orientación del personal de mantenimiento y operaciones, aprobado por dicha autoridad, el mismo que debe contener las tareas de mantenimiento y los plazos en que se realizarán, teniendo en cuenta la utilización prevista de la aeronave; y, (iii) el Programa de Análisis y Vigilancia Continua de la Ejecución y la Eficacia del Programa de Mantenimiento, el mismo que es utilizado para corregir cualquier deficiencia en los mantenimientos planificados.

De otro lado, las aerolíneas también pueden aportar, el Manual de Control de Mantenimiento para el uso y orientación del personal de mantenimiento y de gestión de la aeronavegabilidad continua, con los procedimientos e información de mantenimiento y de aeronavegabilidad continua aceptable para la DGAC, así como su Sistema de registros de la aeronavegabilidad continua de las aeronaves, el mismo que contiene el tiempo de servicio (horas, tiempo calendario y ciclos según corresponda) de la aeronave, de cada motor, y de cada hélice, si es aplicable, así como de todos los componentes de la aeronave, de vida limitada, el tiempo de servicio (horas, tiempo calendario y ciclos según corresponda) desde la última reparación general (overhaul) de los componentes de aeronave, instalados en la aeronave, que requieran una reparación general obligatoria a intervalos de tiempo de utilización definidos, así como el estado actualizado de cada tipo de tarea de mantenimiento prevista en el programa de mantenimiento utilizado en la aeronave.”

33. Sobre el particular, este Colegiado no desconoce que puedan existir eventos imprevisibles o fortuitos; sin embargo, en el presente caso, correspondía a [REDACTED] acreditar que la presentación del desperfecto que originó la postergación del vuelo del señor Barreda no obedecía a una falta de mantenimiento o diligencia ordinaria, a fin de que se genere certeza que el retraso fue producto de una ocurrencia imprevisible, lo cual no ha sucedido en el presente caso.
34. Considerando lo indicado, a juicio de este Colegiado, no ha quedado acreditado que la falla presentada en el vuelo [REDACTED] fuera consecuencia de un hecho imprevisto o ajeno a la responsabilidad de [REDACTED], por lo que corresponde declarar fundado el recurso de apelación presentado por el señor Barreda; y, por ende, **revocar** la resolución venida en grado que declaró el archivo de la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra de [REDACTED] por infracción al artículo 19 del Código; y reformándola, declararla fundada.
35. Finalmente, si bien en atención al requerimiento efectuado por la Secretaría Técnica, la DGAC informó que, a la fecha, la Junta de Infracciones no había tomado conocimiento respecto a la comisión de una posible infracción a la normativa aeronáutica, como consecuencia de los hechos denunciados, ello no implica que en el presente caso no se haya configurado un supuesto de falta idoneidad en la prestación del servicio, bajo los alcances del artículo 19 del Código, puesto que -de los medios de prueba que obran en el expediente se ha verificado que el proveedor denunciado no cumplió con brindar el servicio de

⁷ Ver Resolución N° 0127-2019/SPC-INDECOPI de fecha 16 de enero de 2019, expedida en el procedimiento de oficio seguido en contra de Peruvian Air Lines S.A.C. contenido en el Expediente N° 63-2017/ILN-CPC-SIA.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

acuerdo al itinerario contratado por el denunciante, no pudiéndose determinar algún eximente de responsabilidad.

(ii) **Respecto a las medidas de protección**

36. El artículo 20 del Código señala que para determinar la idoneidad de un servicio deberá compararse el mismo con aquellas garantías que el proveedor ofrece y a las que está obligado, por lo que debe tomarse en cuenta las obligaciones del proveedor aéreo que se derivan de los términos y condiciones expresamente ofrecidos al consumidor en el contrato y las condiciones legales que rigen la prestación del servicio⁸.
37. Respecto a la falta de adopción de medidas de protección por parte de las aerolíneas, como una infracción al deber de idoneidad, en el procedimiento sancionador de oficio seguido bajo el Expediente N° 0158-2019/CC3, la Sala estableció lo siguiente:

"Teniendo en cuenta todo lo anterior, este Colegiado puede colegir que el servicio de transporte aéreo está conformado por dos etapas: (i) la primera, correspondiente a la ejecución inicial del servicio de transporte, la cual contiene sus propias reglas y condiciones; y, (ii) la segunda, generada como consecuencia del incumplimiento de la prestación inicial del servicio, la cual también contiene sus propios estándares, en tanto el legislador impuso una serie de condiciones para el momento posterior al incumplimiento de la prestación inicial del servicio de transporte aéreo.

*...
Ello, puede quedar evidenciado con el siguiente ejemplo: Una aerolínea es responsable por la cancelación de un vuelo (lo cual supone el incumplimiento de una garantía expresa); no obstante, ha cumplido con brindar las medidas de protección previstas por ley (esto es, ha cumplido con las garantías legales respectivas). En este caso, el proveedor solo tendría responsabilidad administrativa por el incumplimiento de itinerario de vuelo, ya que ello implica la defraudación de una expectativa del consumidor en relación con las condiciones pactadas, siendo que, no se le podría atribuir otro grado de responsabilidad, pues ante la cancelación del vuelo, ha cumplido con las obligaciones que la ley le ha impuesto.*

Dicho esto, queda claro también que las acciones que despliegan las aerolíneas para mitigar los efectos del incumplimiento de las condiciones ofrecidas a los pasajeros, no la eximen de su responsabilidad administrativa por infringir las normas de protección al consumidor, configurándose dichas medidas en obligaciones legales frente a un servicio de transporte aéreo no idóneo.

⁸

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

Artículo 20. - Garantías. Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

99

En ese orden de ideas, esta Sala concluye que, la falta de adopción de medidas de protección, de verificarse, se trataría de una infracción estrechamente vinculada a la cancelación de vuelos, pero distinta e independiente de esta última conducta. Cabe resaltar que este criterio no solo ha sido plasmado por la Comisión y confirmado por la Sala en el marco del presente procedimiento, sino que también ha sido recogido por otros órganos resolutivos de primera instancia en materia de protección al consumidor."

38. Los artículos 2 y 8 de la Decisión 619 disponen lo siguiente:

"Artículo 2.- La presente Decisión será aplicable a:

- a) *Los pasajeros que inicien su viaje en un aeropuerto de un País Miembro de la Comunidad Andina;*
..."

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

- a) *Retraso. Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:*
- *Cuando el retraso sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero;*
 - *Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,*
 - *Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este numeral. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable. (Énfasis agregado).*

39. En atención a lo desarrollado precedentemente es posible observar que el artículo 8 de la Decisión Andina 619, aplicable al presente caso por tratarse de un vuelo que inició en un aeropuerto de un país miembro de la Comunidad Andina, establece obligaciones posteriores que deben cumplir las aerolíneas en caso de defectos en el servicio aéreo. Así, en el caso que se hubiese retrasado un vuelo por causas imputables al transportista, éste deberá compensarlo en función del número de horas de retraso.

40. En su denuncia, el señor [REDACTED] manifestó que [REDACTED] no le habría brindado hospedaje ni una cena, pese a que el vuelo 2476 en la ruta Lima – Seattle programado el 19 de mayo de 2018, a las 01:05 horas sufrió un retraso que ocasionó que despegara recién a las 7:00 horas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

41. En sus descargos, ■■■ señaló que en la medida que la postergación del referido vuelo se debía a una circunstancia imprevista, se encontraba exonerado de brindar las compensaciones establecidas en la Decisión 619.
42. En la resolución final de primera instancia, el OPS resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador, en tanto consideró que el retraso del vuelo se debió a una circunstancia imprevista, por lo que ■■■ se encontraba exonerado de brindar compensaciones a los pasajeros.
43. En su recurso de apelación, el señor ■■■ reiteró que pese a que ■■■ se encontraba obligado a brindarle hospedaje y una cena se negó a darle dichas medidas de protección.
44. A fin de realizar el análisis de este extremo de la denuncia presentada por el señor Barreda debe considerarse que -en el presente caso- se ha determinado la responsabilidad de ■■■ por el retraso del vuelo ■■■; por lo que correspondía que el proveedor denunciado adoptara medidas de protección a favor del pasajero de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Decisión Andina 619.
45. Para determinar las medidas de protección que debió adoptar el proveedor denunciado debe establecerse el tiempo de demora que existió en la operación del vuelo ■■■.
46. Sobre el particular, el denunciante indicó que el vuelo ■■■ programado para las 01:05 horas partió a las 07:00 horas; no obstante, no ha presentado medio de prueba que permita verificar dicha alegación.
47. Por el contrario, en su escrito de descargos, ■■■ presentó la captura de pantalla del sistema "Fee", que detalla la información de vuelos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, en el cual se consignó que el vuelo materia de denuncia despegó a las 05:39 horas; es decir, con una demora de 4 horas y 34 minutos:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

100

fee

Costa Rica Aeropuerto Liberia

Administración: BDU III

General: Información General Vuelo

Itinerario: LA 2576

Fecha de Vuelo: 19-05-2018

General de Vuelo: Información General Vuelo

	Aeropuerto	Fecha/Hora	Fecha/Hora
Origen	LIR	19-05-2018 08:05	19-05-2018 05:29
Destino	LIM	19-05-2018 08:00	12:58

48. Conforme a lo desarrollado en el numeral 37 de la presente resolución, frente a los retrasos de vuelos por causas imputables a la aerolínea en los cuales el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), aquella deberá proporcionar además de un refrigerio y una comunicación gratuita, alimentos, ya sea desayuno, almuerzo o comida, según la hora.
49. En ese sentido, correspondía que [REDACTED] proporcionara alimentación a favor del señor Barreda; no obstante, de los documentos que obran en el expediente no es posible verificar el cumplimiento de dicha medida de protección.
50. Es preciso señalar que las medidas de protección constituyen una garantía legal que todo proveedor del servicio de transporte aéreo se encuentra obligado a cumplir ante el retraso y/o cancelación de vuelos; por lo que es un deber del mismo realizar las gestiones necesarias a fin de poner a disposición de los consumidores la compensación que por ley le corresponde.
51. Respecto al servicio de hospedaje, debe considerarse que dicha prestación únicamente es exigible cuando el retraso en la operación del vuelo es mayor a seis (6) horas, lo cual no ha sucedido en el presente caso (demora de 4 horas y 34 minutos), por lo que no correspondía -de acuerdo con lo establecido en el Decisión Andina 619- la aplicación de dicha medida de protección.
52. En ese sentido, corresponde declarar fundada en parte la apelación presentada por el señor [REDACTED], y, por ende, revocar la resolución emitida por el órgano de primera instancia, en el extremo que archivó la denuncia presentada en contra de Lan por no haber brindado hospedaje y cena al señor [REDACTED] ante el retraso del vuelo 2476 del 19 de mayo d 2018; y, reformándola, declararla fundada en parte por infracción al artículo 19 del Código, al haber quedado acreditado que el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

proveedor denunciado no proporcionó al señor [REDACTED] el servicio de alimentación.

Sobre la medida correctiva

53. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁹ 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.
54. 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 anterior¹⁰. Las medidas correctivas

⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 114.- Medidas correctivas Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte. 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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo... 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...

¹⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO N° 1308

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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar el proveedor infractor lo siguiente:

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

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

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

101

complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹¹.

55. En el presente caso, ha quedado acreditado que [REDACTED]: (i) postergó de manera injustificada el vuelo 2476 del 19 de mayo de 2018 que debía salir a las 01:05 horas; y, (ii) no brindó alimentación al señor Barreda por el retraso del referido vuelo.
56. En su denuncia, el señor [REDACTED] solicitó que se ordenara a [REDACTED] -en calidad de medida correctiva- devolver el monto pagado por el boleto ascendente a US\$ 1 231,68 y cualquier otra que la Autoridad considere pertinente.
57. Sobre el particular, resulta importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por la conducta infractora cometida.
58. En lo que respecta a lo solicitado en el numeral (i), esta Comisión considera que, si bien quedó acreditado en el procedimiento que el vuelo del señor [REDACTED] tuvo un retraso en la ruta Lima - Seattle de 4 horas y 34 minutos, no se advierte de las pruebas presentadas algún daño concreto ocasionado y vinculado directamente a la conducta infractora cometida por [REDACTED] a fin de que este Colegiado evalúe si correspondía ser reparado con el dictado de una medida correctiva. Asimismo, se debe tener presente, que el señor Barreda finalmente fue trasladado de Lima a Seattle, por lo que no habiéndose demostrado -o siquiera alegado de manera específica el perjuicio sufrido- corresponde denegar lo peticionado en este punto.

consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

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

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

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

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

¹¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 1308**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

59. Sin perjuicio de lo señalado, este Colegiado considera que corresponde ordenar como medida correctiva que en un plazo de quince días (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de recibida la comunicación del denunciante, Lan cumpla con devolver al señor [REDACTED] los gastos de alimentación en que incurrió a consecuencia del retraso del vuelo [REDACTED]
60. Para el cumplimiento de lo ordenado, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el señor [REDACTED] deberá indicar el número de cuenta al que se deberá realizar la devolución que solicita y presentar los documentos que demuestren los gastos de alimentación en que incurrió el 19 de mayo de 2018.
61. Lan deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

Sobre la graduación de la sanción

62. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa por parte de Lan, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO), aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
63. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹².
64. La Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
65. De acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

(i) Sobre la demora en la partida del vuelo [REDACTED] en la ruta Lima – Seattle

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

102

66. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que [REDACTED] es responsable del retraso del vuelo [REDACTED] en la ruta Lima – Seattle del 19 de mayo de 2018. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora generó en el señor Barreda un perjuicio, en la medida que su vuelo con ruta Lima – Seattle partió con 4 horas y 34 minutos de retraso, lo que provocó en el pasajero un estado de incertidumbre e incomodidad, al no brindarse un servicio idóneo que respete el itinerario programado.
- (ii) **Probabilidad de detección:** Es alta, en la medida que el consumidor al poder advertir que el vuelo despegó con retraso contó con los incentivos necesarios para denunciar la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo ante la autoridad administrativa.

67. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como a los de razonabilidad, proporcionalidad y predictibilidad¹³ y, teniendo en consideración que en el presente caso el retraso cuestionado fue de cuatro (4) horas aproximadamente, corresponde sancionar a Lan con **Amonestación**.

(ii) **Sobre no haber brindado cena como medida de protección**

68. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que Lan retrasó el vuelo del señor [REDACTED] en la ruta Lima – Seattle. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora generó en el señor Barreda un perjuicio, en la medida que generó que tuviera que esperar por 4 horas y 34 minutos sin que fuera compensado por ese tiempo de espera.
- (ii) **Probabilidad de detección:** Es alta, en la medida que el consumidor al poder advertir que en el tiempo que se retrasó su vuelo no recibió ningún tipo de compensación contó con los incentivos necesarios para denunciar la falta de idoneidad en el servicio ante la autoridad administrativa.

69. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde sancionar a Lan con una multa de **Amonestación**¹⁴.

Multa Total

70. En virtud de lo desarrollado en líneas precedentes, corresponde sancionar a Lan con dos (2) Amonestaciones, de acuerdo con el siguiente detalle:

¹³ Ver Resolución Final N° 787-2021/CC2 del 1 de junio de 2021

¹⁴ De acuerdo al criterio adoptado por la Comisión en la Resolución N° 1812-2020/CC2 de fecha 22 de diciembre de 2020, vía apelación, en la denuncia interpuesta por la señora Elina Verde Estrada contra Star Up S.A.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

INFRACCIÓN	MULTA
Postergación del vuelo 2476 con ruta Lima - Seattle	Amonestación
Compensación por el retraso en el vuelo 2476	Amonestación
TOTAL	Dos amonestaciones

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

71. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPi dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
72. En el presente caso, ha quedado acreditado las infracciones cometidas por [REDACTED] motivo por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a la empresa denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, dicho proveedor deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00¹⁵.
73. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

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

74. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a éstos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados por resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el tiempo de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución¹⁶.
75. En razón a ello, y al haberse verificado las infracciones cometidas, corresponde ordenar la inscripción de Lan en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

¹⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

103

PRIMERO: Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el señor **Gonzalo Barreda Magill**; y, por ende, **REVOCAR** la Resolución Final N° 2632-2018/PS1 del 7 de septiembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED]; y, **REFORMÁNDOLA**, declarar **FUNDADA** la denuncia por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado postergó, de manera injustificada, el vuelo 2476 del 19 de mayo de 2018 que debía salir a las 01:05 horas.

SEGUNDO: Declarar **FUNDADO EN PARTE** el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] y, por ende **REVOCAR** la Resolución Final N° 2632-2018/PS1 del 7 de septiembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED]; y **REFORMÁNDOLA**, declarar **FUNDADA EN PARTE** la denuncia por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que el proveedor denunciado no brindó una cena al denunciante por el retraso en el vuelo 2476 del 19 de mayo de 2018.

TERCERO: DENEGAR la medida correctiva solicitada por el señor [REDACTED] **Magill** referida a la devolución de la suma que pagó por la adquisición del boleto en la ruta Lima - Seattle, conforme a los motivos expuestos en esta resolución.

CUARTO: Ordenar a [REDACTED], como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince días (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de recibida la comunicación del denunciante, cumpla con devolver al señor **Gonzalo Barreda Magill** los gastos de alimentación en que incurrió a consecuencia del retraso del vuelo LA 2476.

Para el cumplimiento de lo ordenado, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el señor [REDACTED] deberá indicar el número de cuenta al que se deberá realizar la devolución que solicita y presentar los documentos que demuestren los gastos de alimentación en que incurrió el 19 de mayo de 2018.

[REDACTED] deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

QUINTO: Imponer a [REDACTED] **DOS (2) AMONESTACIONES**, conforme al siguiente detalle:

INFRACCIÓN	MULTA
Postergación del vuelo 2476 con ruta Lima - Seattle	Amonestación
Compensación por el retraso en el vuelo 2476	Amonestación



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 778-2018/PS1

TOTAL	Dos amonestaciones
-------	--------------------

SEXTO: Ordenar a [REDACTED], el pago de costas y costos incurridos por el señor [REDACTED] durante la tramitación del presente procedimiento, disponiendo que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas ascendentes a S/ 36,00 sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de costos una vez concluida la instancia administrativa.

SÉPTIMO: Disponer la **INSCRIPCIÓN** de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

OCTAVO: 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 Judicial¹⁷.

Con la intervención de los Comisionados¹⁸: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta¹⁹, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Karina Rocío Montes Tapia. Con la abstención del Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval.



Firmado digitalmente por MANSEN
ARRIETA Claudia Antoinette FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.08.2021 09:37:17 -05:00

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Vicepresidente

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF²².

- ¹⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
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.
- ¹⁸ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se levantará un acta que contendrá los acuerdos que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los votos singulares.
- ¹⁹ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones son suscritas únicamente por quien las preside.
- ²² REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 058-2008-PCM
Artículo 3°.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.