



**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 721-2019/CC2**



**PRESENTADO POR  
NICK HAROLD VÉLIZ CANGANA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2023**

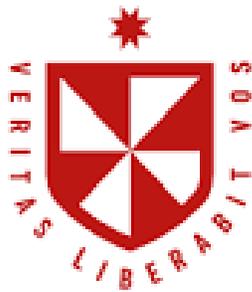


**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

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

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 721-2019/CC2**

**Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Entidad : INDECOPI**

**Bachiller : NICK HAROLD VÉLIZ CANGANA**

**Código : 2015112507**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

En el actual Informe Jurídico se analizó una denuncia por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571, la cual fue interpuesta por los señores G.S.Y y D.G.L.V.T. en contra de Latam Airlines Group S.A. Posteriormente, Latam Airlines Perú S.A. fue incorporado de oficio por la autoridad administrativa.

Los cargos que se imputaron fueron presuntas infracciones al deber de idoneidad (Latam no habría prestado el servicio de asistencia para personas con discapacidad, pese a que fue solicitado de manera reiterada y oportuna. Por otro lado, habría determinado, sin justificación alguna que, se traslade el equipaje de mano de los denunciantes en la bodega de la aeronave, aun cuando se cumplía con los requisitos para ser considerado equipaje de mano; asimismo, la denunciada no habría cuidado el equipaje de mano, pues la laptop que aparentemente se hallaba dentro del equipaje habría sido sustraída) y un acto de discriminación (Latam discriminaría a los usuarios que sufren el hurto de sus pertenencias en vuelos nacionales, pues en casos similares acontecidos en vuelos internacionales reconoce responsabilidad y ofrece una indemnización).

La Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N.º 02, a través de Resolución Final N.º 582-2020/CC2, declaró infundada la denuncia, en todos sus extremos, respecto a la responsabilidad administrativa de Latam Airlines Perú. Asimismo, declaró improcedente la denuncia con relación a Latam Airlines Group por falta de legitimidad para obrar pasiva.

Luego de impugnada la resolución, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revocó parcialmente lo resuelto por la Comisión, específicamente lo referido al extremo que resolvió declarar infundado la denuncia en contra de Latam Airlines Perú, respecto al hecho que, habría determinado, aun cuando cumplía con los estándares para ser considerado equipaje de mano, que la misma sea desplazado a la bodega del avión y, reformándola, declaró fundada la misma, ello en virtud a que, se determinó que hubo un traslado injustificado del equipaje de mano a la bodega del avión. Asimismo, confirmó los demás extremos de la resolución impugnada. Por otro lado, el referido órgano de segunda instancia de INDECOPI sancionó a Latam Airlines Perú con multa correspondiente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) por la infracción de los arts. 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571.

NOMBRE DEL TRABAJO

**VELIZ CANGANA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**8061 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**25 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 6, 2023 9:49 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**42177 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**70.2KB**

FECHA DEL INFORME

**Oct 6, 2023 9:49 AM GMT-5****● 9% de similitud general**

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

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% 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)



USMP FACULTAD DE DERECHO  
Dr. GINO RIOS PATIO  
Director del Instituto de Investigación Jurídica

GRP/  
REB

## INDICE

<b>I. RELACION DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
1.1. Denuncia.....	5
1.2. Admisión de la denuncia .....	6
1.3. Descargo presentado por Latam Group .....	7
1.4. Inclusión de oficio al procedimiento de Latam Perú.....	8
1.5. Descargos presentados por Latam Perú .....	8
1.6. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor .....	9
1.7. Recurso administrativo de apelación .....	10
1.8. Resolución final de Segunda Instancia .....	11
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE .....</b>	<b>13</b>
2.1. ¿Latam Perú consumó una infracción contra el deber de idoneidad al no brindar a los denunciantes el servicio de asistencia para discapacitados pese a que lo solicitaron? .....	13
2.2. ¿Latam Perú incurrió en una infracción al deber de idoneidad al obligar a los denunciantes a ubicar su equipaje de mano en la bodega de la aeronave aun cuando cumplía los estándares necesarios para ser juzgado como tal y así poder llevarlo en la cabina? .....	14
2.3. ¿Latam Perú consumó una infracción contra el deber de idoneidad al no custodiar adecuadamente el equipaje de los denunciantes en tanto fue hurtada una laptop que se encontraba dentro de aquella? .....	14
2.4. ¿Latam Perú incurrió en una conducta discriminatoria al no haber brindado una indemnización a los denunciantes ante el problema suscitado con su equipaje, pese a que a otra consumidora en un caso similar sí le ofreció una indemnización? .....	15
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....</b>	<b>16</b>
3.1. Sobre los problemas jurídicos identificados .....	16
3.1.1. ¿Latam Perú consumó una infracción contra el deber de idoneidad al no brindar a los denunciantes el servicio de asistencia para discapacitados pese a que lo solicitaron? .....	16
3.1.2. ¿Latam Perú incurrió en una infracción al deber de idoneidad al obligar a los denunciantes a ubicar su equipaje de mano en la bodega de la aeronave aun	

cuando cumplía con los estándares necesarios para ser juzgado como tal y así poder llevarlo a la cabina? .....	18
3.1.3. ¿Latam Perú consumó una infracción contra el deber de idoneidad al no custodiar adecuadamente el equipaje de los denunciantes en tanto fue hurtada una laptop que se encontraba dentro de aquella? .....	19
3.1.4. ¿Latam Perú incurrió en una conducta discriminatoria al no haber brindado una indemnización a los denunciantes ante el problema suscitado con su equipaje, pese a que a otra consumidora en un caso similar sí le ofreció una indemnización? .....	20
<b>IV. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS</b>	<b>21</b>
4.1. Sobre las resoluciones emitidas .....	21
4.1.1. Resolución N° 0582-2020/ CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.....	21
4.1.2. Resolución N° 0632-2021/SPC-INDECOPI, emitido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	22
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>24</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>25</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>25</b>

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

### **1.1. Denuncia**

Con fecha 03 de junio de 2019, los señores G.S.Y y D.G.L.V.T. interpusieron denuncia administrativa ante la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 de INDECOPI contra Latam Airlines Group S.A. (en adelante, Latam Group) por presuntas infracciones de los art. 18°, 19° y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código de Consumo), indicando lo siguiente:

#### **Fundamentos de Hecho:**

- Los días 05 y 06 de abril de 2019 compraron dos (2) pasajes para viajar en la ruta Lima – Arequipa – Lima, al precio de US\$ 235.35 para el señor G.S.Y. y al precio de US\$ 235.55 para la señora D.G.L.V.T, siendo el vuelo de ida el día 16 de abril de 2019, a través del vuelo LA-2109 y el vuelo de vuelta el 20 de abril del mismo año, a través del vuelo LA-2102.
- Los denunciantes solicitaron oportunamente a la aerolínea la asistencia para personas discapacitadas para la señora D.G.L.V.T, ello con el fin de poder abordar los vuelos LA 2109 y LA 2102; sin embargo, el mismo no fue prestado en el vuelo del 20 de abril de 2019, por lo que tuvieron que ingresar al avión completamente solos sin ayuda del personal de la aerolínea.
- En el instante del abordaje del vuelo LA 2102, equipo de la aerolínea indicó a los denunciantes que el equipaje de mano debía ir en la bodega de la aeronave, sin justificación alguna, aun cuando dicho equipaje cumplía con los requisitos establecidos para llevarlo en la cabina.
- Al momento del recojo del equipaje en la ciudad de Lima, los denunciantes realizaron la revisión del mismo, oportunidad en la cual advirtieron que no se hallaba su laptop, solo estaba el estuche y cargador de la misma. Al advertir que no se encontraba su laptop en el equipaje de mano hicieron uso de la aplicación “Find my Mac” (aplicación para artefactos Apple en casos de pérdida y/o robo); sin embargo, no obtuvieron respuesta hasta el día siguiente. De acuerdo a la aplicación, el equipo electrónico se encontraba en la Vía Interoceánica Sur, tramo 5 PE34A – Arequipa, por lo que dedujeron que el equipo había sido hurtado.

- El 21 de abril de 2019, los denunciantes presentaron su reclamo ante Latam. A través de un correo electrónico, emitido por la Aerolínea, está negó responsabilidad alguna por el presunto hurto de la laptop y señaló que ellos recomiendan transportas cualquier objeto de valor en el equipaje de mano.
- Indicaron que fueron discriminados por la aerolínea, ello debido a que, en un caso similar, en la cual una consumidora que tuvo problemas con su equipaje en un viaje de Chile a Perú, recibió una indemnización por parte del proveedor; sin embargo, a ellos les denegó dicha solicitud. Sostienen que es una conducta discriminatoria, pues asumen su responsabilidad en un vuelo internacional, mas no en un vuelo nacional.
- Solicitaron como medidas correctivas la devolución total del precio de los pasajes pagados por los consumidores, el cual ascendía a US\$ 487.90. Asimismo, el pago de gastos que se llevo a incurrir para la adquisición de una computadora, la cual ascendía a S/. 4,676.00.

#### **Medios Probatorios:**

- Copia de la denuncia policial, de fecha 21 de abril de 2019.
- Copia de las capturas de Pantalla de la aplicación “Find my Mac”.
- Copia del comprobante de pago de laptop sustraída.
- Copia del comprobante de pago de la boleta de venta N° B025-0027564 de la laptop adquirida.
- Copia del parte de irregularidad de equipaje, de fecha 21 de abril de 2019.
- Copia del reclamo realizado en el libro de reclamaciones de la proveedora del servicio.
- Copia del correo electrónico remitido por LATAM Airlines Perú en respuesta al reclamo realizado, de fecha 27 de abril de 2019.
- Copia de pagos realizados al proveedor por los pasajes aéreos.

#### **1.2. Admisión de la denuncia**

Mediante Resolución N° 1, de fecha 14 de junio de 2019, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor resolvió admitir a trámite la denuncia interpuesta por los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T contra Latam Group por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, de acuerdo al siguiente detalle:

- Por presuntas infracciones a los arts. 18° y 19° del Código de onsumo, ya que el proveedor denunciado:
  - (i) A pesar de haber sido solicitado oportunamente por parte de los denunciantes la asistencia para discapacitados, la aerolínea no habría brindado el servicio correspondiente.
  - (ii) Aun cuando cumplía el equipaje de mano con los estándares para ser considerada como tal, la aerolínea habría determinado que el equipaje en mención sea trasportado en la bodega de la aeronave; y,
  - (iii) no habría cuidado el equipaje de los denunciantes, en tanto, la laptop que se encontraba dentro del equipaje habría sido hurtada.
- Por presuntas infracciones a los arts. 18°, 19° y 38 del Código de Consumo, ya que el proveedor denunciado discriminaría usuarios que sufren el hurto de sus pertenencias en vuelos nacionales de aquellos que lo sufren en vuelos internacionales, en tanto en el caso de estos últimos reconoce su responsabilidad y ofrece una indemnización.
- Por otro lado, resolvió correr traslado de la denuncia a Latam Group, otorgándole plazo de cinco días computados desde el día posterior a la notificación, ello con el objeto de que presente sus descargos, conforme al art. 26° del Decreto Legislativo N° 807. Además, refirió que, de no presentar, dentro del plazo establecido, el descargo respectivo, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado.

### **1.3. Descargo presentado por Latam Group**

Mediante documento escrito, de fecha 10 de julio de 2019, Latam Group realizó descargo señalando lo siguiente:

- La empresa Latam Group no participó directa o indirectamente en los hechos materia de la denuncia, pues los denunciantes compraron pasajes aéreos para vuelos nacionales, y estos vuelos son operados únicamente por Latam Airlines Perú S.A. (en adelante, Latam Perú). Asimismo, Latam Group ha sido incluida sin que exista una relación de consumo con los denunciantes. En consecuencia, existe una evidente falta de legitimidad para obrar pasiva, en tanto la aerolínea operadora del vuelo materia de denuncia fue Latam Perú, por lo que Latam Group no podría ser considerado como sujeto pasivo en el presente procedimiento.

#### **1.4. Inclusión de oficio al procedimiento de Latam Perú**

Por Resolución N.º 3, de fecha 11 de julio de 2019, la Secretaría Técnica incorporó de oficio como co-denunciado a Latam Perú y le imputó los mismos cargos señalados en el numeral 1.2 del presente informe.

Por otro lado, resolvió correr traslado de la denuncia a Latam Perú, otorgándole plazo de cinco días computados desde el día posterior a la notificación de la resolución, conforme al art. 26º del Decreto Legislativo N° 807.

#### **1.5. Descargos presentados por Latam Perú**

Con fecha 22 de julio de 2019, la aerolínea Latam Perú presentó descargo indicando lo siguiente:

- Los señores G.S.Y y D.G.L.V.T. no han logrado acreditar las presuntas infracciones incurridas por Latam Perú, pues su denuncia está basada en medios probatorios y declaraciones que no gozan de idoneidad ni suficiencia probatoria. Sostienen ello debido a que, no se adjunta prueba que demuestre fehacientemente que Latam Perú haya incumplido con prestar el servicio de asistencia para discapacitados, así como la situación de haber exigido que el equipaje de los denunciantes fuera enviado a la bodega de la aeronave y que el hurto de la laptop se haya dado dentro del ámbito de control de Latam Perú.
- La empresa cumplió con prestar el servicio de asistencia solicitado por los denunciantes, esto se puede corroborar con el registro realizado por la misma respecto de las solicitudes del servicio de asistencia y los protocolos de atención de la empresa para los pasajes con necesidades especiales. Los consumidores solicitaron el servicio de asistencia para la señora D.G.L.V.T, lo cual fue atendido y registrado por Latam Perú en su sistema a efectos de que se le brinde el servicio para discapacitados.
- La asistencia para personas con discapacidad, solicitado por los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T. para el vuelo LA 2102, fue prestado efectivamente por la empresa, ello se desprende del historial de asistencias de arribo del vuelo LA 2102, pues este dejó constancia que la señora D.G.L.V.T viajó con su propia silla de ruedas y al finalizar el vuelo, este dispositivo fue sacado y trasladado de la bodega a la puerta del avión para asistirle. Asimismo, los denunciantes fueron los primeros en abordar el vuelo LA 2102, dicho hecho es reconocido expresamente en la denuncia, ello acredita que la empresa cumplió con prestar el servicio de asistencia.

- La imputación respecto a la presunta infracción de Latam Perú que habría dispuesto que el equipaje de mano se trasladado, sin justificación alguna, en la bodega de la aeronave, aun cuando este cumplía con los requisitos para ser considerado como tal, no ha sido acreditado por los denunciantes. Sin perjuicio de ello, en virtud de la solicitud del servicio de asistencia para discapacitados realizada por los denunciantes y con el fin de evitar algún contratiempo, es probable que la Latam Perú haya llegado a recomendar trasladar el equipaje de mano a la bodega. Sin embargo, la aerolínea no ha sugerido en ningún momento que los artículos de valor viajen en la bodega del avión, al contrario, esta recomienda a los pasajeros llevar los objetos de valor con uno mismo. Asimismo, el art. 19° de la Decisión 619 establece que, los artículos de valor no deberían incluirse en un equipaje de que se encuentra en bodega; en caso de incluirlos, el transportista no se hará responsable. En consecuencia, la falta de diligencia por parte de los denunciantes ha sido lo que ha generado el menoscabo, por lo cual no puede imputarse responsabilidad a Latam Perú.
- Las políticas de compensación se determinan para cada caso en concreto, estas obedecen a liberalidades. Ello denota que, la aerolínea no distingue entre vuelos nacionales y vuelos internacionales. El presente caso no guarda similitud con el caso de la señora que viajó de Chile a Perú.
- La Comisión de Protección al Consumidor debe desestimar las medidas correctivas requeridas por los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T, en virtud de que la denuncia debe declararse infundada.

#### **1.6. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor**

Con fecha 13 de marzo de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor, expidió la Resolución N° 0582-2020/ CC2. Mediante esta resolución se resolvió lo siguiente:

- Decidió declarar improcedente la denuncia interpuesta por los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T. contra Latam Group, por supuesta infracción de los arts. 18°, 19° y 38° del Código de Consumo, por no existir legitimidad para obrar pasiva, debido a que se acreditó que dicho proveedor no fue el operador del vuelo materia del presente procedimiento.
- Decidió declarar infundada la denuncia ingresada por los señores G.S.Y y D.G.L.V.T. contra Latam Perú, por supuesta infracción a los arts. 18° y

19° del Código de Consumo, en lo referido a que, la aerolínea no habría prestado la asistencia para personas con discapacidad a los denunciantes, a pesar de que fue solicitado en el momento oportuno, esto en virtud de que, la denuncia presentada por los consumidores señala que fueron los denunciantes los que abordaron la aeronave en un primer momento, situación que genera certeza de que existió prioridad en el embarque.

- Decidió declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T. contra Latam Perú, por supuesta infracción a los arts. 18° y 19° del Código de Consumo, en lo referido a que, la aerolínea habría determinado que el equipaje de los denunciantes sea transportado en la bodega de la aeronave, aun cuando este cumplía con los requisitos para ser reconocido como bagaje de mano y ser conducido en la cabina de aeronave, situación que habría generado el posterior hurto de la laptop que estaba dentro del equipaje; esto en virtud a que, no se presentaron medios probatorios suficientes que acrediten que la denunciada obligó a transportar el equipaje en la bodega de la aeronave.
- Decidió declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T. contra Latam Perú, por presunta infracción al art. 38° del Código de Consumo, en lo referido a que, la denunciada discriminaría a los usuarios de los vuelos nacionales que sufren el delito de hurto, de quienes lo sufren en vuelos internacionales, pues en el caso de estos últimos acepta la responsabilidad y ofrece indemnización; ello debido a que no quedó acreditado, por ausencia de medio probatorio alguno, que la aerolínea habría efectuado actos de discriminación contra los denunciantes.
- Decidió denegar medidas correctivas y el pago de costos y costas relacionados al procedimiento solicitados por los denunciantes, pues no se logró acreditar las infracciones al Código de Consumo imputadas a la aerolínea.

### **1.7. Recurso administrativo de apelación**

Con fecha 15 de julio del 2020, los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T. interpusieron el recurso administrativo de apelación contra la Resolución Final N°0582-2020/CC2, señalando lo siguiente:

- La denuncia está referida a la no prestación del servicio de asistencia para discapacitados por parte de la aerolínea, mas no al momento de

ingreso al avión. Asimismo, la comisión no puede exigir pruebas de algo que no ocurrió, en el presente caso el denunciado es el indicado para acreditar que efectivamente se brindó el servicio de asistencia. Además, la aerolínea no negó la falta de prestación del servicio de asistencia para discapacitados. Por otro lado, el ingresar al avión al inicio del proceso de embarque no acredita que la aerolínea haya cumplido con brindar el servicio de asistencia solicitado

- La denunciada no contradijo el extremo referido al traslado del equipaje de mano a la bodega del avión, pues este cumplía con los requisitos solicitados para poder ser transportado en la cabina de la aeronave. Al respecto, los medios que acreditan dicho hecho son: correo electrónico, de fecha 07 de mayo del 201, expedido por la aerolínea denunciada y el parte de irregularidad de equipaje emitido por la misma.
- En lo referido a la discriminación, el proveedor denunciado no contradijo los hechos. Además, se acreditó indiciariamente el trato desigual, pues la denunciada ofreció una indemnización, en un caso idéntico, suscitado en un vuelo internacional; sin embargo, en el presente caso acontecido en vuelo nacional no fue así.

### **1.8. Resolución final de Segunda Instancia**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI expidió Resolución N°0632-2021/SPC – INDECOPI, de fecha 24 de marzo de 2021, misma que decidió resolver lo siguiente:

- Confirmó la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor, misma que declaró infundado la denuncia realizada por G.S.Y. y D.G.L.V.T. contra Latam Perú, por supuestas infracciones a los art. 18° y 19° del Código de Consumo, respecto a que, la aerolínea denunciada no habría efectuado la prestación del servicio de asistencia para personas discapacitadas a los denunciantes en el vuelo ruta Arequipa - Lima, pese a que estos solicitaron dicho servicio de manera oportuna. Ello, debido a que no quedó acreditado la presunta infracción.
- Revocó la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor, en lo referido a que se declaró infundado la denuncia realizada por los Sres. G.S.Y. y D.G.L.V.T. contra Latam Perú, respecto a que la aerolínea denunciada habría determinado que el equipaje de los denunciantes sea transportado en la bodega de la aeronave, aun cuando este cumplía con los requisitos para ser llevado en cabina; y, en consecuencia, declaró

fundada la misma, pues se determinó que la denunciada trasladó el equipaje de mano, de manera injustificada, a la bodega del avión. Por la comisión de la infracción al Código de Consumo, se vio pertinente sancionar a Latam Perú con multa de una (1) UIT.

- Confirmó la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor, en lo referido a que se declaró infundada la denuncia realizada por los Sres. G.S.Y. y D.G.L.V.T. contra Latam Perú, respecto a que la aerolínea denunciada no habría efectuado la custodia del equipaje de mano, pues habría sido hurtada la laptop que se encontraba dentro del mencionado equipaje. Ello en virtud de que, no se acreditó que dentro del equipaje de mano se encontraba una laptop.
- Confirmó la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor, en lo referido a que se declaró infundada la denuncia realizada por los Sres. G.S.Y. y D.G.L.V.T. contra Latam Airlines Perú, respecto a que la aerolínea denunciada habría cometido actos de discriminación. Ello, dado que se acreditó que la denunciada habría brindado un trato desigual a los denunciantes.
- Ordenó a Latam Perú a realizar el pago correspondiente a las costas del procedimiento a favor de los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T.

### **VOTO EN DISCORDIA**

El vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza no concuerda con la Res. N°0632-2021/SPC-INDECOPI, en el punto que se declaró responsabilidad de Latam Perú por el traslado a la bodega del avión del equipaje de mano de los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T, considera que debe confirmarse la Res. N°0581-2020/CC2, en lo referido a que declaró infundada la denuncia realizada por los Sres. G.S.Y. y D.G.L.V.T. por infracción presunta a los art. 18° y 19° del Código de Consumo, pues el traslado del equipaje de mano a la bodega del avión por parte de la denunciada estuvo motivada por el estado de salud de la denunciante D.G.L.V.T. Fundamentó su posición con los siguientes argumentos:

- Existen medios probatorios que indiciariamente acreditan el hecho que se ordenó, por parte de Latam Perú, que el equipaje de mano de los denunciantes se traslade a la bodega de la aeronave. Sin embargo, se debe tener en cuenta lo sostenido por la denunciada, ellos refirieron que, es factible que hayan recomendado trasladar el equipaje de mano, puesto que uno de los denunciantes necesitaba asistencia especial.

- Latam Perú acreditó objetivamente la decisión de trasladar el equipaje de mano a la bodega del avión, esto en virtud a la situación especial de D.G.L.V.T. Ello denota que, la denunciada no cometió arbitrariedad alguna.

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

De la observación de los sucesos exhibidos por ambas partes y de la resolución emitida tanto por el órgano de primera instancia como el de segunda instancia, se detectó algunos problemas con relevancia jurídica, cuya investigación colaborará con determinar si las decisiones de la Comisión y la Sala fueron emitidos conforme a derecho.

### **2.1. ¿Latam Perú consumió una infracción contra el deber de idoneidad al no brindar a los denunciantes el servicio de asistencia para discapacitados pese a que lo solicitaron?**

Como un primer problema se ha logrado identificar la supuesta infracción al deber de idoneidad la cual habría incurrido Latam Perú al no brindar a los denunciantes el servicio de asistencia para discapacitados pese a que lo solicitaron.

En sus descargos, Latam Perú alegó que la señora D.G.L.V.T. había abordado el avión con su propia silla de ruedas.

## **ANÁLISIS**

A través de Res. N°0582-2020/ CC2, con fecha 13 de marzo de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor N.° 02 se pronunció sobre este punto, declarando infundada la denuncia, puesto que los consumidores alegaron que fueron los primeros en ingresar al avión, situación que genera certeza de que efectivamente existió prioridad en el embarque. Asimismo, señalaron que, los denunciantes no acreditaron que Latam Perú no les brindó el servicio para discapacitados.

En principio se deberá determinar si los denunciantes cumplieron con solicitar a Latam Perú la prestación del servicio de asistencia para discapacitados, para luego de ello, verificar si dicho servicio fue efectivamente prestado por el proveedor denunciado.

**2.2. ¿Latam Perú incurrió en una infracción al deber de idoneidad al obligar a los denunciantes a ubicar su equipaje de mano en la bodega de la aeronave aun cuando cumplía los estándares necesarios para ser juzgado como tal y así poder llevarlo en la cabina?**

Como segundo problema jurídico se ha logrado identificar la supuesta infracción al deber de idoneidad de parte de Latam Perú al exigir a los señores denunciantes a ubicar su equipaje de mano en la bodega de la aeronave pese a que cumplía con los estándares requeridos como tal y así poder llevarlo en la cabina del avión.

En sus descargos, Latam Perú indicó que algún personal de su equipo pudo recomendar a los señores denunciante que su equipaje viaje en la bodega de la aeronave, sin embargo, ello no constituía una obligación.

**ANÁLISIS**

Conforme a la Res. N° 0582- 2020/ CC2, expedida por la Comisión, señaló que, los denunciantes no presentaron medios probatorios que acrediten que personal de la aerolínea obligaron al traslado del equipaje de mano a la bodega del avión, por lo tanto, al no acreditarse ello se declaró infundada la denuncia en este extremo.

Por otro lado, la Res. N° 0632-2021/SPC- INDECOPI, de fecha 24 de marzo de 2021, expedida por la Sala revocó la resolución de la Comisión, pues consideró que efectivamente la denunciada trasladó el equipaje de mano a la bodega del avión.

Una vez acreditado el hecho, se verifica si dicha exigencia de parte de la aerolínea se encontraba sustentada en alguna causa justificada.

**2.3. ¿Latam Perú consumó una infracción contra el deber de idoneidad al no custodiar adecuadamente el equipaje de los denunciantes en tanto fue hurtada una laptop que se encontraba dentro de aquella?**

Como tercer problema jurídico se ha logrado identificar la supuesta infracción al deber de idoneidad en la que habría incurrido Latam Perú al

no haber custodiado adecuadamente el equipaje de mano de los denunciantes en tanto fue hurtada una laptop que se encontraba dentro de aquella.

## **ANÁLISIS**

En sus descargos, Latam Perú indicó que no sugirió a G.S.Y y D.G.L.V.T. poner sus artículos de valor en la bodega del avión, ello también en concordancia con lo establecido en 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.

A efectos de determinar la existencia de la infracción administrativa, deberá verificarse si efectivamente en el interior del equipaje de mano de los denunciantes había una laptop, para luego de ello, analizar si su pérdida resultó imputable a Latam Perú.

### **2.4. ¿Latam Perú incurrió en una conducta discriminatoria al no haber brindado una indemnización a los denunciantes ante el problema suscitado con su equipaje, pese a que a otra consumidora en un caso similar sí le ofreció una indemnización?**

Como cuarto problema jurídico se ha identificado la presunta comisión de un acto de discriminación por parte de Latam Perú al haberse negado a brindar una indemnización a los denunciantes ante la pérdida de la laptop de su equipaje de mano, pese a que a otra consumidora en un caso similar si se le ofreció una indemnización.

## **ANÁLISIS**

En el presente caso, tanto la Comisión, a través de la Res. N° 0582-2020/CC2, como la Sala, mediante Res. N° 0632-2021/SPC- INDECOPI declararon infundada la denuncia, puesto que no se acreditó el acto de discriminación, se carecía de medio probatorio que acredite dicho acto.

En caso de verificarse un trato diferenciado hacia los denunciantes, se tiene que trasladar la carga de la prueba al denunciado proveedor a efectos de verificar si el trato diferenciado se sustentó en causa objetiva y justificada.

### III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

#### 3.1. Sobre los problemas jurídicos identificados

##### 3.1.1. ¿Latam Perú consumó una infracción contra el deber de idoneidad al no brindar a los denunciantes el servicio de asistencia para discapacitados pese a que lo solicitaron?

Al respecto cabe indicar que, en los arts. 18° y 19° del Código de Consumo se encuentra regulada la idoneidad respecto de un servicio o producto, estableciéndose que esta es la relación que debería haber entre lo que el consumidor espera recibir con lo que efectivamente percibe.

Sobre el particular, Espinoza (2021) señala que *“el deber de idoneidad y de información a cargo del proveedor son los dos pilares fundamentales sobre los cuales descansa la protección al consumidor”* (P. 348).

Por su parte, Tirado (2021) indica que *“por idoneidad debemos entender aquella relación adecuada y proporcional entre las expectativas del consumidor y las prestaciones efectivamente brindadas u ofrecidas por el proveedor”* (P. 57).

La expectativa del consumidor respecto a lo que espera percibir se origina de acuerdo con el modelo referencial del deber de idoneidad, la misma que hace referencia a la garantía legal, garantía explícita y garantía implícita; estas últimas están reconocidas en el art. 20° del Código de Consumo, Ley N°29571, conforme al siguiente detalle:

*“(…) 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. (...)*”

Mediante Resolución N°085-1996/TDC – INDECOPI, se emitió un precedente de observancia obligatoria respecto al deber de idoneidad y la garantía implícita, dicho documento señalaba:

*“(...) a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de este, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.”*

No obstante, a la fecha, dicho documento quedó sin efecto alguno puesto que interpretaba el D. Legislativo N.º 716, la antigua Ley de Protección al Consumidor, normativa que se encuentra en la actualidad derogada. No obstante, como se ha señalado anteriormente, las garantías del deber de idoneidad están establecidas en el art. 20º del Código de Consumo.

Asimismo, cabe indicar y tener en cuenta que, una garantía legal será la que desplaza a la garantía expresa y esta, de la misma forma, desplazará a la garantía implícita.

En lo referido a la carga probatoria respecto del deber de idoneidad, se requiere inicialmente que el consumidor acredite la existencia de una falta, posterior a ello, le corresponderá a la otra parte, en este caso al proveedor del producto o servicio, acreditar que el defecto no se le puede imputar.

No obstante lo anterior, en algunos supuestos como, por ejemplo: hechos negativos, podría flexibilizarse la carga de la prueba antes descrita. Es así como,

en dicha situación la parte que se encuentre en una mejor posición para probar deber realizarlo.

En el presente caso, los denunciantes alegaron que Latam Perú no les brindó el servicio especial para discapacitados pese a que lo requirieron.

A efectos de determinar, la infracción administrativa, debe determinarse, en un primer momento, si los denunciantes cumplieron con solicitar el referido servicio especial para discapacitados.

Al respecto, del historial de reserva de los pasajes aéreos, se verifica que los denunciantes solicitaron para la señora D.G.L.V.T. el servicio de asistencia especial por su condición de persona con discapacidad.

Cabe indicar que el servicio especial para personas con discapacidad consistía en que ellas podían acceder a un counter de servicios especiales en el aeropuerto, prioridad en el proceso de embarque y recibir el equipaje antes que el resto de los pasajeros en viajes nacionales.

Ahora bien, corresponde determinar si efectivamente el servicio fue prestado por Latam Perú.

Al respecto, considero que los denunciantes debían acreditar siquiera indiciariamente que el servicio no les fue prestado. Una forma que pudieron dejar constancia de dicha negativa a brindar el servicio para discapacitados hubiese sido a través de la presentación de un reclamo o queja en los instrumentos correspondientes, en este caso en el Libro de Reclamaciones del proveedor, sin embargo, no lo hicieron.

En ese sentido, teniendo en consideración que los denunciantes se encontraban en mejor posición para dejar constancia de la negativa de Latam Perú de brindarles el servicio de asistencia para discapacitados, considero que no cumplieron con acreditar siquiera de manera indiciaria el defecto denunciado.

**3.1.2. ¿Latam Perú incurrió en una infracción al deber de idoneidad al obligar a los denunciantes a ubicar su equipaje de mano en la bodega de la aeronave aun cuando cumplía con los estándares necesarios para ser juzgado como tal y así poder llevarlo a la cabina?**

Sobre el particular, en un primer momento deberá determinarse si el equipaje de mano de los denunciantes cumplía con los estándares para ser calificado como tal. Una vez, determinado ello se deberá determinar si el personal de Latam Perú

requirió de manera injustificada el traslado en la bodega de la aeronave del equipaje de los denunciantes.

Al respecto, los denunciantes señalaron que al momento de realizar el check in, llevaban consigo su equipaje de mano sin que el personal de Latam les advirtiera que el mismo debía ir en la bodega, por lo que considero que el referido equipaje sí cumplía con los estándares para ir en la cabina del avión.

Asimismo, el proveedor denunciado indicó que, cabía la posibilidad de que el personal de su equipo haya llegado a recomendar a los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T. que se traslade el equipaje de estos a la bodega de la aeronave para su mayor comodidad, tomando en consideración que viajaba una persona con discapacidad.

En ese sentido, no resulta un hecho controvertido que efectivamente el proveedor denunciado requirió a los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T. que sea trasladado el equipaje de estos en la bodega de la aeronave.

En su página web, Latam Perú informó que los equipajes de mano de los pasajeros podían ser trasladados a la bodega del avión por falta de espacio en la cabina y por incumplimiento de los estándares para ser considerado como equipaje de mano.

En ese sentido, correspondía que Latam acreditase la causa objetiva que justificó que requiriera a los denunciantes que su equipaje de mano sea trasladado a la cabina, sin embargo, no cumplió con ello.

Por lo expuesto, concuerdo con el hecho que, se haya revocado la decisión de la Comisión y reformando se declare fundada, pues Latam Perú no acreditó una causa objetiva para que haya solicitado que se transporte o traslade en la bodega de la aeronave el equipaje de los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T.

### **3.1.3. ¿Latam Perú consumó una infracción contra el deber de idoneidad al no custodiar adecuadamente el equipaje de los denunciantes en tanto fue hurtada una laptop que se encontraba dentro de aquella?**

Con la finalidad de resolver si existió o no una infracción, corresponde verificar si efectivamente en el interior del equipaje de mano de los denunciantes había una laptop.

Sobre el particular, del expediente, no se verifica que los denunciantes hayan acreditado que en el interior de su equipaje de mano había una laptop. Para acreditarlo, pudieron haber realizado una declaración de valor.

Por otro lado, al momento de ser requeridos respecto al traslado del equipaje de mano en la bodega de la aeronave, los consumidores pudieron tomar una conducta diligente como, por ejemplo, negarse a entregar su equipaje, o quedarse consigo con la laptop, sin embargo, no lo hicieron.

Conforme a lo señalado y expuesto, estimo que se debía declarar la denuncia infundada respecto a este punto.

**3.1.4. ¿Latam Perú incurrió en una conducta discriminatoria al no haber brindado una indemnización a los denunciantes ante el problema suscitado con su equipaje, pese a que a otra consumidora en un caso similar sí le ofreció una indemnización?**

Cuando se habla de acto discriminatorio en el consumo, se debe precisar que el trato diferenciado puede ser lícito o ilícito.

Un trato diferenciado será lícito cuando el mismo se sustenta en una causa objetiva y justificada. En el supuesto, que no logre el denunciado acreditar la causa objetivo y justificada nos encontraremos frente a un acto de discriminación por parte del proveedor.

Cabe indicar, antiguamente, Indecopi diferenciaba el trato diferenciado ilícito del acto de discriminación. El primero era un trato diferenciado sustentado en causas subjetivas e injustificadas que no llegaba a ser un acto de discriminación, en tanto éste último era considerado como trato diferenciado ilícito agravado, pues estaba motivada en que el consumidor pertenecía a un grupo humano determinado.

No obstante, mediante Res. N°2520-2019/SPC-INDECOPI, se cambió de posición y, actualmente, cualquier trato diferenciado ilícito es discriminación. Sin embargo, se sigue tomando en consideración la motivación de la discriminación para la graduación al momento de sancionar; una circunstancia agravante es cuando se discrimina por pertenecer a un grupo humano determinado.

Al respecto, Amaya (2019) sostiene que *“la figura de la discriminación en el consumo ha tenido muchas variantes al momento de ser aplicada. Es decir, ha habido diversos criterios para considerar o no un acto como discriminatorio.”* (P. 611).

Por su parte, Noda (2007) manifiesta sobre la discriminación en el consumo, que *“se basa en el prejuicio, pero más importante aún, se basa en un defecto de información sobre los integrantes del grupo discriminado. Es decir, el defecto de información provoca una disminución de las transacciones que, en términos netos, maximizarían el bienestar.”* (P.40)

Por otro lado, en lo referido a la carga probatoria en temas de discriminación, inicialmente el afectado debe acreditar si quiera indiciariamente la existencia del trato diferenciado. Posteriormente, el proveedor denunciado deberá probar que, el supuesto trato diferenciado se sustenta en una causa justificada y a su vez objetiva.

Sobre el particular, Delgado Capcha (2017) ha manifestado que:

*“conforme a una interpretación literal del artículo 39 del Código de Consumidor, reforzada por una lectura constitucional que tenga en cuenta el derecho fundamental a no ser discriminado, así como el deber del Estado al respecto, y cumpliendo un parámetro de razonabilidad, no se puede exigir al consumidor que denuncia haber sido discriminado por el proveedor, que pruebe que el trato desigual recibido responde a la intención discriminatoria del denunciado (elemento subjetivo), siendo que de cumplir ello, corresponderá al proveedor acreditar una causa objetiva y razonable que justifique dicho trato”.* (P. 202).

En el presente caso, los denunciantes señalaron que Latam Perú los discriminó al negarles una indemnización tras el problema suscitado con su equipaje, en tanto a otra consumidora sí le habría otorgado una indemnización pese a que se encontraba en la misma situación.

Sobre el particular, no quedó acreditada la responsabilidad de Latam Perú en relación al presunto hurto de una laptop por lo que no correspondía que otorgara una indemnización a los denunciantes.

Es así como, los denunciantes no acreditaron la existencia del trato diferenciado. Conforme a lo señalado, corresponde declarar infundada la denuncia respecto a este punto.

#### **IV. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

##### **4.1. Sobre las resoluciones emitidas**

##### **4.1.1. Resolución N° 0582-2020/ CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor**

Con relación a la Res. expedida por la Comisión señalo que me hallo de acuerdo parcialmente.

La Res. cuenta con varias aristas. La primera fue la declaración de improcedencia de la denuncia en todos sus extremos en relación a la presunta responsabilidad administrativa por parte de Latam Group. Al respecto, estoy conforme con la Comisión y su resolución expedida, pues de la revisión de los pasajes aéreos de los denunciados, se verifica que la aerolínea operadora del vuelo materia de denuncia fue Latam Perú, situación que generó que se declare improcedente la denuncia por falta de legitimidad para obrar pasiva de Latam Group.

Por otro lado, la Comisión realizó una cuestión previa indicando que las conductas referidas a que: (i) habría exigido que el equipaje de mano se traslade a la bodega del avión; y (ii) no habría cuidado adecuadamente el equipaje de los denunciados en tanto se hurto una laptop que se encontraba en el interior del mismo; debían analizarse de manera conjunta sin sustentar el motivo de ello. Sobre el particular, no coincido con dicha decisión de la Comisión en tanto considero que las conductas mencionadas son distintas y debían analizarse por separado tal como lo realizó la Sala.

Respecto a la presunta ausencia de prestación del servicio para discapacitados de Latam Perú, me hallo completamente de acuerdo con lo decidido por parte de la Comisión, en tanto los denunciados no dejaron constancia sobre el impedimento para acceder al counter de servicios especiales ni que no se les permitió entregar primero su equipaje antes que al resto de pasajeros, siendo que dichos beneficios eran los que estaban comprendidos en el servicio especial para discapacitados.

Finalmente, respecto al presunto acto de discriminación en la cual habría incurrido Latam Perú al no haber otorgado una indemnización a los denunciados pese a que a otra consumidora que se encontraba en la misma situación sí se le brindó una, me hallo conforme con lo decidido por la Comisión, pues los denunciados no acreditaron el trato diferenciado.

#### **4.1.2. Resolución N° 0632-2021/SPC-INDECOPI, emitido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

Con relación a la Res. expedida por la Sala, señalo que me hallo de acuerdo parcialmente.

En relación a la presunta falta de prestación del servicio especial para discapacitados, me hallo conforme con lo resuelto por la Sala, puesto los denunciados no dejaron constancia de la negativa por parte de Latam Perú a brindarle todos los beneficios incluidos en dicho servicio especial tales como la

posibilidad de entregar primero su equipaje antes que el resto o ingresar primero a la aeronave.

Asimismo, me hallo conforme con lo resuelto por la Sala, respecto al punto que se revocó y reformó declarando fundada la denuncia contra Latam Perú al haber exigido de manera injustificada a los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T. trasladasen en la bodega de la aeronave el equipaje que llevaban consigo, pese a que cumplían con los estándares necesarios para poder llevarlo en la cabina. Al respecto, considero que Latam Perú no cumplió con acreditar una causa justificada para exigir que el equipaje de los señores G.S.Y. y D.G.L.V.T se traslade en la bodega.

Por otro lado, la conducta referida a que Latam Perú no habría cuidado adecuadamente el equipaje de mano de los denunciantes al permitir que se hurtara una laptop que se habría encontrado al interior de este, me hallo conforme con lo resuelto por la Sala, pues los denunciantes no lograron acreditar que el equipaje contenía dentro una laptop.

No obstante encontrarme de acuerdo con el fondo del asunto, he de señalar que, la Sala tuvo que declarar nulo parcialmente la Res. expedida por la Comisión, pues esta resolvió de manera conjunta respecto de las dos últimas conductas señaladas, y resolver en vías de integración.

Finalmente, en relación a la presunta conducta discriminatoria, me encuentro de acuerdo con la Sala que confirmó lo resuelto por la Comisión en tanto los denunciantes no acreditaron un trato diferenciado. Al respecto, no se acreditó que efectivamente en el interior del equipaje de mano de los denunciantes había una laptop, por lo que no correspondía que Latam Perú otorgue una indemnización.

### **VOTO EN DISCORDIA**

Respecto al voto en discordia suscrito por el vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza, preciso que no me encuentro de acuerdo. Esto debido a que, el vocal en mención sustenta su posición en una posibilidad mas no en un hecho acreditado, pues se ampara en lo señalado por Latam Perú quien refirió que posiblemente su representada recomendó el traslado del equipaje de los señores denunciantes por el hecho que viajaba una persona que necesitaba asistencia. Considera que, con dicha posibilidad y con el historial de reserva de los pasajes aéreos de G.S.Y y D.G.L.V.T, Latam Perú acreditó objetivamente la decisión de trasladar el equipaje de mano; por lo tanto, demostró que el defecto alegado no le es atribuible.

Desde mi punto de vista, considero que, no es posible justificar un defecto teniendo como base una posibilidad, además, se debe tener en cuenta que se ha

acreditado indiciariamente que Latam Perú habría dispuesto el traslado del equipaje de mano sin causa justificada.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se concluye que Latam Perú no cometió infracción en contra del art. 18° y 19° del Código de Consumo, por ende, no se llegó a cometer infracción al deber de idoneidad, pues cumplió con brindar el servicio de asistencia para discapacitados a la señora D.G.L.V.T.
2. La resolución de la Comisión debió ser declarada nula parcialmente respecto al punto que se pronunció en forma conjunta sobre las siguientes conductas:  
(i) exigencia de colocar su equipaje de mano en la bodega de la aeronave;  
(ii) el presunto hurto de una laptop que se encontraba en su equipaje. Al respecto, considero que dichos hechos debían analizarse por separado, tal como lo hizo la Sala; sin embargo, dicho órgano debía declarar previamente la nulidad y resolver en vía de integración.
3. En el presente caso, no existió una conducta discriminatoria por parte de Latam Perú en contra de los denunciantes G.S.Y y D.G.L.V.T. Ello se sustenta, en que no se acreditó la responsabilidad de Latam Perú por la presunta sustracción de la laptop del equipaje de mano, es por ello que, al no encontrarse responsables no estaba en la obligación de otorgar una indemnización a favor de los denunciantes.
4. En aplicación al principio de causalidad, la sanción no podía recaer en Latam Group en tanto esta no era la aerolínea operadora del vuelo, por lo que carece de legitimidad para obrar pasiva. Es por ello que, Latam Perú fue incluido de oficio al procedimiento seguido ante INDECOPI por los señores G.S.Y y D.G.L.V.T

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

- Amaya Amaya, L. (2019). Del Racismo a la discriminación en la actualidad. *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*, 1103.
- Delgado Capcha, R. (2017). La prueba de la discriminación prohibida por el Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú. *Actualidad Jurídica*, 202.
- Espinoza Espinoza, J. (2021). *Derecho de los Consumidores*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Noda Yamada, C. (2007). La justificación de la prohibición de la discriminación en el consumo a partir de la racionalidad económica del sistema de protección al consumidor. A propósito del caso "Cafè del Mar". *Diálogo con la Jurisprudencia*, 40.
- Tirado Barrera, J. A. (2021). *Protección del Consumidor*. Lima: Fondo Editoria - Pontificia Universidad Católica del Perú.

## **VII. ANEXOS**

- ✓ Denuncia y anexos.
- ✓ Descargos de las denunciadas y anexos.
- ✓ Resolución Final N° 0582-2020/ CC2.
- ✓ Recurso de administrativo de apelación.
- ✓ Resolución N° 0632-2021/ SPC-INDECOPI



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA  
GARCIA VARGAS, Javier Eduardo  
Raymundo FAU 20133840533 soft  
Molivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 06.04.2021 09:17:59 -05:00

00257

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : [REDACTED]

DENUNCIADAS : LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERÚ  
LATAM AIRLINES PERÚ S.A.

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD  
DISCRIMINACIÓN  
TRANSPORTE AÉREO

ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR VÍA AÉREA

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que la denunciada no habría brindado el servicio de asistencia para discapacitados a los denunciantes en el vuelo LA2102, pese a que lo solicitaron oportunamente. Ello, en tanto no quedó acreditado el presunto hecho infractor.*

*Asimismo, se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que la denunciada habría dispuesto que el equipaje de mano de los denunciantes sea trasladado en la bodega del avión, pese a que cumplía con los estándares establecidos para ser considerado como equipaje de mano; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, en tanto se determinó que la aerolínea trasladó injustificadamente dicho equipaje a la bodega del avión.*

*Por otro lado, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al hecho consistente en que la denunciada no habría custodiado el equipaje de mano de los denunciantes, en tanto la laptop que se encontraba dentro de dicho equipaje habría sido hurtada. Ello, al no haber quedado acreditado que el referido equipaje de mano contenía una laptop en su interior.*

*Finalmente, se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED]*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

**\_\_\_\_\_ contra Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, toda vez que no quedó acreditado que la denunciada habría brindado un trato desigual a los denunciantes.**

**SANCIÓN: 1 UIT**

Lima, 24 de marzo de 2021

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 3 de junio del 2019, los señores \_\_\_\_\_ (en adelante, los señores \_\_\_\_\_) interpusieron una denuncia administrativa contra Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú<sup>1</sup> (en adelante, Latam Group) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) Adquirieron dos pasajes aéreos para viajar Lima-Arequipa-Lima el 16 y el 20 de abril de 2019;
  - (ii) antes de la fecha de cada vuelo, solicitaron a la aerolínea el servicio de asistencia para discapacitados para la señora \_\_\_\_\_; sin embargo, el 20 de abril de 2019, no recibieron dicha atención y tuvieron que abordar el vuelo completamente solos y sin ningún tipo de ayuda de la aerolínea;
  - (iii) sumado a ello, al momento de abordar el avión, el personal de la aerolínea les indicó que su equipaje de mano tenía que ir en la bodega del avión sin ninguna explicación y pese a que su equipaje cumplía con los estándares para ir en la cabina;
  - (iv) al recoger su equipaje de mano en la ciudad de Lima, se percataron de que no se encontraba su laptop;
  - (v) a través de una aplicación digital, lograron tomar conocimiento de que su laptop se encontraba en una carretera de la ciudad de Arequipa a las afueras del aeropuerto, lo cual les permitía inferir que su laptop fue sustraída de su equipaje de mano luego de que lo entregaran al personal de la aerolínea;
  - (vi) mediante correo electrónico del 27 de abril de 2019, la aerolínea negó su responsabilidad por el hurto de su laptop e indicó que los artículos de valor debían llevarse como equipaje de mano; y,
  - (vii) finalmente, la aerolínea los había discriminado, ya que, en otro caso de una persona que viajó de Chile a Perú y tuvo problemas con su equipaje

<sup>1</sup> Identificada con RUC 20100103657 y con domicilio fiscal ubicado en Calle Arica 628 (Piso 5), distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

de mano, ofreció una indemnización por lo sucedido; no obstante, en este caso, no había efectuado dicho ofrecimiento por tratarse de un vuelo nacional.

2. El 10 de julio de 2019, Latam Group presentó sus descargos, indicando que carecía de legitimidad para obrar pasiva, toda vez que el operador del vuelo materia de denuncia era Latam Airlines Perú S.A. (en adelante, Latam)<sup>2</sup>.
3. Por Resolución 3 del 11 de julio de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión incluyó como parte co-denunciada a Latam.
4. El 22 de julio de 2019, Latam presentó sus descargos, señalando que:
  - (i) Los denunciantes no habían presentado medios probatorios que acreditaran sus afirmaciones;
  - (ii) por el contrario, de acuerdo con el historial de reserva de los denunciantes, en ambos vuelos se registró su solicitud para acceder al servicio de atención para discapacitados;
  - (iii) asimismo, en el historial del vuelo, se dejó constancia que la señora [REDACTED] viajó con su propia silla de ruedas;
  - (iv) en el escrito de denuncia, los propios denunciantes reconocieron que fueron los primeros en embarcar el vuelo;
  - (v) era posible que su personal haya recomendado a los denunciantes trasladar su equipaje de mano en la bodega del avión, pero no resultaba viable que hayan sugerido que los artículos de valor sean trasladados en ese equipaje en bodega;
  - (vi) según la Decisión 619, los artículos de valor no debían ser incluidos en el equipaje de bodega;
  - (vii) además, los pasajeros tenían a su disposición una bolsa para guardar los objetos frágiles o de valor que consideraran necesario;
  - (viii) las políticas de compensación de su empresa no podían ser discutidas a nivel legal, ya que estas obedecían a liberalidades que se otorgaban considerando diversos factores; y,
  - (ix) sumado a ello, el caso aludido por los denunciantes tenía características diferentes a la presente denuncia.
5. Por Resolución 8 del 20 de enero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a Latam que precise la siguiente información:
  - (i)Cuál era el procedimiento que seguía en aquellos casos en los cuales informaba a los pasajeros, antes de ingresar a la manga del avión, que su equipaje debía ir en la bodega;

<sup>2</sup> Identificada con RUC 20341841357 y con domicilio fiscal ubicado en Calle Arica Nro. 628 (Piso 6) Lima - Lima - Miraflores.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

- (ii) si entregaba alguna constancia a los pasajeros que acreditara que su equipaje estaba siendo enviado a la bodega; y,
  - (iii) cómo informaba a los pasajeros sobre el equipaje que iba en la cabina del avión y en la bodega.
6. El 11 de febrero de 2020, Latam brindó la siguiente información:
- (i) Los pasajeros tenían la opción de llevar equipaje de mano y/o en la bodega del avión;
  - (ii) los equipajes de bodega debían registrarse en los *counters*, donde les colocaban un *bag tag* para su identificación y se entregaba una constancia a los pasajeros; y,
  - (iii) las políticas sobre el equipaje se encontraban publicadas en la página web de la empresa.
7. Mediante Resolución 0582-2020/CC2 del 13 de marzo de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta por los señores ██████████ contra Latam Group por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 38° del Código. Ello, en tanto quedó acreditado que dicha aerolínea no operó el vuelo materia de denuncia;
  - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores ██████████ contra Latam por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código en el extremo referido a que la denunciada no habría brindado el servicio de asistencia para discapacitados a los denunciantes en el vuelo LA2102, pese a que lo solicitaron oportunamente. Ello, en tanto que los denunciantes manifestaron que fueron los primeros en abordar el avión;
  - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores ██████████ contra Latam por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código en el extremo referido a que la denunciada habría dispuesto que el equipaje de mano de los denunciantes sea trasladado en la bodega del avión, pese a que cumplía con los estándares establecidos para ser considerado como equipaje de mano, lo que habría generado el hurto de la laptop que se encontraba en su interior. Ello, en tanto que los denunciantes no habían presentado medios de prueba que acrediten que la aerolínea los obligó a trasladar su equipaje a la bodega del avión;
  - (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores ██████████ contra Latam por presunta infracción del artículo 38° del Código, en la medida que no había quedado acreditado que la denunciada habría discriminado a los denunciantes frente a aquellos consumidores que sufrían el hurto de sus pertenencias en vuelos



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

- internacionales, al reconocer en estos últimos casos una indemnización;  
y,
- (v) denegó las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes.
8. El 15 de julio de 2020, los señores [REDACTED] presentaron un recurso de apelación contra la Resolución 0582-2020/CC2, manifestando lo siguiente:
- Respecto de la presunta falta de atención para discapacitados
- (i) La autoridad no podía exigir medios probatorios de hechos inexistentes, pues era evidente que algo que no ocurrió no podía ser probado;
- (ii) la aerolínea no había negado la falta de prestación del servicio;
- (iii) el haber ingresado primeros al avión no acreditaba que la aerolínea haya brindado el servicio de atención para discapacitados;
- (iv) en su denuncia también señalaron que esperaron 20 minutos para que les brindaran el servicio requerido, pero ante la falta de atención tuvieron que abordar solos;
- Respecto de la presunta sustracción de la laptop
- (v) la aerolínea no había negado que les solicitó el maletín al momento de abordar;
- (vi) mediante el correo del 7 de mayo de 2019, la aerolínea aceptó la pérdida de la computadora;
- (vii) el parte de irregularidad de equipaje emitido por Latam también daba cuenta de la pérdida de la laptop;
- Respecto del presunto acto de discriminación
- (viii) la aerolínea no había negado el hecho denunciado;
- (ix) en su denuncia, presentaron como medio probatorio el correo de fecha 10 de mayo de 2019, remitido por la aerolínea a otra consumidora por un caso idéntico al suyo, en el cual se ofreció una indemnización; y,
- (x) por el contrario, en el correo del 7 de mayo de 2019, la aerolínea les denegó el pago de la indemnización.
9. El 8 de enero de 2021, los señores [REDACTED] solicitaron el uso de la palabra, a fin de exponer sus alegatos.
10. El 11 de enero de 2021, Latam absolvió el traslado de la apelación interpuesta por los denunciantes, reiterando los argumentos expuestos en sus descargos.
11. Cabe precisar que, en tanto los señores [REDACTED] no impugnaron la Resolución 0582-2020/CC2 en el extremo que declaró improcedente su denuncia contra Latam Group, se deja constancia que dicho extremo ha quedado consentido.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

## ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre el pedido de informe oral de los señores [REDACTED]

12. El artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra<sup>3</sup>.
13. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada<sup>4</sup>.
14. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. **Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

<sup>4</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°. - Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.** 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

15. Por tanto, la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
16. A mayor abundamiento, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016 (recaída en el Expediente 7017-2013)<sup>5</sup>, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Administración lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante el Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedaba a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
17. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, era una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no había necesidad de actuar dicha audiencia cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
18. Por lo tanto, considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que los señores [REDACTED] han podido exponer y sustentar sus argumentos a lo largo del procedimiento, corresponde -en uso de la potestad o prerrogativa conferida por ley- denegar el pedido de informe oral planteado por dicha parte.

#### Sobre el deber de idoneidad

19. El artículo 18° del Código señala que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A

<sup>5</sup> Archivado definitivamente según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>6</sup>.

20. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
21. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.
22. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>7</sup>.
  - (i) Respecto del presunto incumplimiento de la aerolínea de brindar el servicio de asistencia para discapacitados a los denunciantes
23. En el presente caso, los señores [REDACTED] denunciaron que el 20 de abril de 2019, Latam no les brindó el servicio de asistencia para discapacitados, pese a que solicitaron dicho servicio con anticipación. Debido a ello, precisaron que tuvieron que abordar el vuelo completamente solos y sin ningún tipo de ayuda de la aerolínea.

<sup>6</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- 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.

Artículo 19°.- 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.

<sup>7</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.- El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



24. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código en el extremo referido a que la denunciada no habría brindado el servicio de asistencia para discapacitados a los denunciantes en el vuelo LA2102, pese a que lo solicitaron oportunamente.
25. En su fundamentación, la Comisión resaltó la falta de pruebas aportadas por los denunciantes para probar dicho extremo de su denuncia; precisando que, por el contrario, la aerolínea había cumplido con acreditar que registró la solicitud de los denunciantes para hacer uso del servicio de asistencia para discapacitados. Además, en su denuncia, los consumidores habían manifestado que fueron los primeros en abordar el avión.
26. Ante ello, los señores [REDACTED] manifestaron, en su apelación, que la autoridad no podía exigir medios probatorios de hechos inexistentes, pues era evidente que algo que no ocurrió no podía ser probado. Asimismo, a su criterio, se debía considerar que la aerolínea no había negado la falta de prestación del servicio.
27. Por otro lado, los señores [REDACTED] agregaron que el hecho de que hayan ingresado primeros al avión no acreditaba que la aerolínea hubiera brindado el servicio de atención para discapacitados, más aún cuando en su denuncia también señalaron que esperaron 20 minutos para que les brindaran el servicio requerido, pero ante la falta de atención tuvieron que abordar solos.
28. Sobre el particular, de una revisión de los actuados del expediente, se verifica que los denunciantes no presentaron algún medio probatorio que acredite -al menos de manera indiciaria- que el 20 de abril de 2019 Latam no les brindó el servicio materia de denuncia.
29. Si bien los denunciantes alegaron que no podían probar un hecho negativo (esto es, que Latam no les brindó un servicio), lo cierto es que pudieron presentar indicios sobre ese incumplimiento, tales como un reclamo en el Libro de Reclamaciones del proveedor, en el cual se aprecie su disconformidad frente a la falta de atención de la aerolínea el 20 de abril de 2019, respecto al servicio de asistencia para discapacitados.
30. Aunado a ello, es conveniente resaltar que, contrariamente a lo alegado por los denunciantes en su apelación, Latam negó los hechos imputados en su contra, indicando que sí cumplió con brindar el servicio, tal como constaba en el historial de reserva de los pasajeros<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> En sus descargos, Latam indicó lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

31. En ese sentido, los hechos alegados por los denunciantes sobre el tiempo que esperaron la atención de Latam deviene en meras alegaciones que carecen de sustento probatorio.
32. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código respecto a que la denunciada no habría brindado el servicio de asistencia para discapacitados a los denunciantes en el vuelo LA2102, pese a que lo solicitaron oportunamente. Ello, en tanto no quedó acreditado el presunto hecho infractor.
- (ii) Respecto del presunto traslado del equipaje de mano de los denunciantes en la bodega del avión, lo que habría generado el hurto de la laptop que se encontraba en su interior
33. En el presente caso, los denunciantes señalaron que, al momento de abordar el avión, el personal de Latam les indicó que su equipaje de mano tenía que ir en la bodega del avión sin ninguna explicación, pese a que su equipaje cumplía con los estándares para ir en la cabina. Agregaron que, posteriormente, al recoger su equipaje de mano en la ciudad de Lima, se percataron de que no se encontraba dentro su laptop.
34. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que la denunciada habría dispuesto que el equipaje de mano de los denunciantes sea trasladado en la bodega del avión, pese a que cumplía con los estándares establecidos para ser considerado como equipaje de mano, lo que habría generado el hurto de la laptop que se encontraba en su interior.
35. En su motivación, la Comisión explicó que los denunciantes no habían probado que el personal de Latam les requirió su equipaje de mano, pese a que la misma cumplía con las dimensiones establecidas en la página web de la aerolínea. Asimismo, los denunciantes tampoco acreditaron que había una laptop dentro de dicho equipaje.
36. En su recurso de apelación, los señores [REDACTED] alegaron que la aerolínea no había negado que les solicitó el maletín al momento de abordar. Además, precisaron que en el expediente obraban como medios probatorios

---

"(...) lo señalado por los consumidores **NO** se ajusta a la realidad, puesto que la Empresa sí cumplió con prestar el servicio de asistencia para discapacitados solicitado por los Denunciantes. (...)" (sic.)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000262  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

el correo del 7 de mayo de 2019, en el cual la aerolínea aceptó la pérdida de la computadora, y el parte de irregularidad de equipaje emitido por Latam que también daba cuenta de la pérdida de la laptop.

- De la remisión del equipaje de mano a la bodega del avión

37. Sobre el particular, como primer punto, se analizará si existen medios probatorios que acrediten, al menos de manera indiciaria, que Latam habría dispuesto que el equipaje de mano de los denunciantes sea trasladado a la bodega del avión, pese a que cumplía con los estándares para ir en la cabina de la aeronave.
38. Respecto de ese extremo, los denunciantes alegaron haber depositado sus maletas que sí correspondían en la bodega del avión y solo haberse quedado con el equipaje de mano, el cual contenía principalmente su laptop, un estuche y un cargador.
39. Sumado a ello, los denunciantes también narraron haber accedido al *counter* de la zona de embarque con su equipaje de mano, sin mayores inconvenientes.
40. De acuerdo con dichos alegatos, es posible inferir que la misma se trataba de una maleta pequeña que efectivamente cumplía con las medidas establecidas para poder ingresar a la cabina del avión como equipaje de mano. Además, el hecho de que el personal de la aerolínea en ningún momento detuviera a los denunciantes por las dimensiones de la maleta que portaban consigo (al momento de pasar por el *counter* o efectuar el *check-in*) también refuerza dicha inferencia.
41. Es importante considerar que Latam no negó que el equipaje de mano de los denunciantes cumplía con las medidas para ser calificada como tal. Tampoco negó que dicho equipaje de mano haya podido ser traslado en la bodega del avión.
42. Por el contrario, Latam manifestó que era posible que su empresa haya recomendado a los denunciantes trasladar su equipaje de mano a la bodega del avión, atendiendo al hecho de que viajaban con una persona que requería asistencia especial. Sin embargo, no explicó cuál habría sido la causa específica de dicha recomendación.
43. En efecto, según la página *web* de la aerolínea, un equipaje de mano puede trasladarse en la bodega del avión cuando se presenta una falta de espacio en la cabina o cuando dicho equipaje no cumple con la cantidad, el tamaño y peso



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

máximo permitido. Considerando esta premisa, correspondía que Latam acreditara alguno de dichos supuestos a fin desvirtuar que cometió una arbitrariedad con la disposición del equipaje de mano de los denunciantes, afectando sus expectativas sobre el servicio de transporte aéreo en este punto.

44. Por otro lado, se advierte que, durante el procedimiento, la aerolínea no cumplió con explicar a la autoridad cuál era el procedimiento que seguía en aquellos casos en los cuales informaba a los pasajeros, antes de ingresar a la manga del avión, que su equipaje debía ir en la bodega, sino que únicamente manifestó que el procedimiento regular para registrar un equipaje de bodega se realizaba en el *counter* de la aerolínea en el aeropuerto, donde se entrega a los pasajeros una constancia del ingreso de su equipaje.
  45. Así, si bien no obra en el expediente medios probatorios que acrediten las afirmaciones de los denunciantes, los propios alegatos de Latam permiten determinar -al menos de manera indiciaria- que efectivamente hubo una indicación injustificada de que el equipaje de mano de los denunciantes no sería trasladado en la cabina, sino en la bodega del avión.
  46. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto al hecho consistente en que la denunciada dispuso que el equipaje de mano de los denunciantes sea trasladado en la bodega del avión, pese a que cumplía con los estándares establecidos para ser considerado como equipaje de mano. Ello, en tanto se determinó que la aerolínea trasladó injustificadamente dicho equipaje a la bodega del avión.
- Del presunto hurto de la laptop
47. En este punto, corresponde determinar si existen medios probatorios de que los denunciantes portaban una laptop dentro del mencionado equipaje de mano, la cual habría sido hurtada debido a la indicación de Latam de trasladar su equipaje de mano en la bodega del avión.
  48. A tales efectos, obra en el expediente el documento denominado "Parte de Irregularidad" de fecha 21 de abril de 2019, en el cual se dejó constancia de un problema suscitado con el equipaje del señor [REDACTED], sin especificar el motivo específico de dicho problema, tal como se aprecia a continuación:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

(1) domingo 21 de abril de 2019 12:20:22 AM COT

PARTE DE IRREGULARIDAD DE EQUIPAJE  
LATAM AIRLINE GROUP  
CALL CENTER EQUIPAJES 1800 842526

NUMERO DE REFERENCIA \*\* - LIMLA38003/21APR19/0503GMT  
NOMBRE - [REDACTED]  
TITULO/INICIALES - SG/  
PRIMER NOMBRE -  
VUELO/FECHA - LA2102/20APR/  
ITINERARIO - AOP /LIM  
COLOR/TIPO - RED/MAROON/PINK/WINE UPRIGHT  
- DESIGN SOFT MATERIAL

CONSERVE SU TICKET Y COMPROBANTE DE EQUIPAJE. COMENZAREMOS LA INVESTIGACION QUE NOS PERMITIRA ESTABLECER LA RESPONSABILIDAD QUE PUDO CORRESPONDER A NUESTRA COMPANIA.

49. Como se observa, en el mencionado medio de prueba no se advierte que se haya dejado constancia del hurto de una laptop.
50. De otro lado, de la revisión del correo electrónico de fecha 7 de mayo de 2019, remitido por Latam a los denunciantes en respuesta a su reclamo, no se verifica que dicha aerolínea haya reconocido que sucedió el hurto de una laptop en el equipaje de mano de los denunciantes, sino que únicamente señaló que no podía hacerse cargo de los artículos perdidos más allá de los límites establecidos por ley, tal como se visualiza en la siguiente imagen:

Re: Ref: LATAM-DPR LIMLA38003

mensajes

[REDACTED] 7 de mayo de 2019

Enviado desde mi iPhone

El 27 abr. 2019, a la(s) 11:39, [REDACTED] (LATAM) <[REDACTED]> escribió:

Estimado (a) Sr. (a): [REDACTED]

Queremos comunicarle que desafortunadamente no podemos hacernos responsables por la pérdida de los artículos que nos indica, ocurrida durante el arribo del vuelo LA2102 el día 20/4/2019 a la ciudad de Lima, debido a que LATAM no asume responsabilidad más allá de los límites establecidos por ley.

Es por esto que siempre recomendamos a nuestros pasajeros llevar cualquier elemento de valor, documentación, dinero, joyas y artículos frágiles o electrónicos en su equipaje de mano, para que siempre pueda mantener su custodia. Para mayor información sobre lo mencionado puede

51. Por último, obra en el expediente copia de la denuncia policial efectuada el 21 de abril de 2019 por el señor [REDACTED], en la cual narró haber sido víctima del hurto de su laptop que se encontraba en su equipaje de mano; sin embargo, dicha diligencia se realizó varias horas después de haber advertido



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

el presunto hurto, con lo cual este medio probatorio no resulta suficiente para atribuir responsabilidad a Latam.

52. Cabe resaltar que, los denunciantes pudieron haber ingresado un reclamo al Libro de Reclamaciones de Latam apenas se percataron del presunto hurto de su laptop, pero no lo hicieron, máxime cuando dicha recomendación ha sido informada por la aerolínea en página *web*.
53. Siendo ello así, este Colegiado considera que no obran medios probatorios suficientes que acrediten que los denunciantes sufrieron el hurto de una laptop que trasladaban en su equipaje de mano, aun cuando la misma haya sido transportada en la bodega.
54. A mayor abundamiento, conviene traer a colación los deberes de los pasajeros del servicio aéreo que se encuentran publicadas en la página *web* de la aerolínea, entre los cuales se encuentra el deber de transportar cualquier artículo de valor en el equipaje de mano.

*“4.3 Respecto de los artículos de alto valor comercial y artículos electrónicos, el pasajero deberá transportar estos objetos como equipaje de mano, con el objeto de mantener siempre la custodia de los mismos, ya que el Transportista no responderá por éstos más allá de los límites establecidos en la ley o convenciones internacionales aplicables en caso de ser transportados como equipaje facturado.”*

55. En ese sentido, queda claro que, en el supuesto de que los denunciantes llevaban una laptop dentro de su equipaje de mano, pudieron adoptar una conducta más diligente frente a la disposición de Latam de trasladar su equipaje de mano en la bodega del avión, negándose a entregar su maleta por contener artículos de valor como su laptop; dejando constancia de su contenido; o, en su defecto, manteniendo dichos artículos consigo y entregando solo la maleta.
56. Asimismo, es preciso resaltar que, según la página *web* de la denunciada, los pasajeros del servicio aéreo también pueden realizar una declaración especial de valor de los artículos que transportan en su equipaje, a fin de que la compañía aérea se responsabilice por el valor real de dichos artículos en caso de daño o extravío del equipaje.

*“Límites más elevados para el equipaje  
El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.”*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

57. Cabe mencionar que, la declaración especial de valor de los artículos también pudo constituir un medio de prueba que dé cuenta de la existencia de una laptop en el equipaje de mano de los denunciados.
58. Dicho lo anterior, se debe tener en cuenta que el artículo 248° del TUO de la LPAG comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, sin perjuicio de los principios comprendidos en el artículo IV que se aplican a la generalidad de procedimientos administrativos.
59. Así, dentro de la relación comprendida en el citado artículo, se encuentra el Principio de Presunción de Licitud<sup>9</sup>, principio medular del procedimiento sancionador que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados y, ante ausencia de pruebas, emitir un fallo absolutorio. Este principio guarda correspondencia con la presunción de inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.
60. De lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código respecto del hecho consistente en que la denunciada no habría custodiado el equipaje de mano de los denunciados, en tanto la laptop que presuntamente se encontraba dentro del equipaje había sido hurtada. Ello, al no haber quedado acreditado que el equipaje de mano contenía una laptop en su interior.

### Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

#### (i) Marco teórico general

61. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), el cual establece en forma expresa y clara lo siguiente:

*“Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho: (...)*

<sup>9</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

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

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



2. *A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)*"

62. Con relación al mandato establecido en el artículo 2° de la Constitución, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo<sup>10</sup>. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, orientación sexual, condición económica, entre otros) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.
63. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, también se manifiesta como un derecho objetivo en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole<sup>11</sup>.
64. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

<sup>12</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.**

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

65. Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que del artículo 38° del Código podían desprenderse dos conductas diferentes, el trato diferenciado ilícito y la discriminación, lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la conformación actual de la Sala y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, este Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores<sup>13</sup>.
66. De este modo, conforme a lo desarrollado en la Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, la Sala ha establecido un cambio de criterio con relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.
67. Es importante recalcar que el razonamiento planteado en este pronunciamiento no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

<sup>13</sup> Esta es la línea interpretativa que ha establecido el propio Tribunal Constitucional en un Pleno Jurisdiccional (Expediente 0048-2004-PI/TC, José Miguel Morales Dasso y más de cinco mil ciudadanos), que con sentencia del 1 de abril de 2005 ha explicado que: "En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

68. La presente interpretación parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores, así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas, entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.
69. Asimismo, el criterio interpretativo adoptado por este Colegiado a partir del pronunciamiento mencionado anteriormente es acorde con las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39° del Código, el cual señala que:

**"Artículo 39°. - Carga de la prueba**

*La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios."*

70. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.
71. De igual modo, en los procedimientos iniciados de oficio corresponderá a la autoridad comprobar la existencia del trato desigual para que, posteriormente, el administrado presuntamente infractor acredite la existencia de una causa objetiva que justifique la práctica analizada. Finalmente, confirmada esta

000286



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

causa, la autoridad nuevamente deberá demostrar que la causa alegada es un pretexto o una simulación para incurrir en la práctica discriminatoria.

72. De acuerdo con lo expuesto, en consonancia con el cambio de criterio definido por este Colegiado, el artículo 39° del Código no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada dicha conducta, podrán determinar el nivel de gravedad de la misma al momento de graduar la sanción y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria acreditada.

(ii) Aplicación al caso en concreto

73. En el presente caso, los señores [REDACTED] denunciaron que la aerolínea los había discriminado, ya que, en otro caso similar de una persona que viajó de Chile a Perú y tuvo problemas con su equipaje de mano, Latam le ofreció una indemnización por lo sucedido; no obstante, en este caso, no había efectuado dicho ofrecimiento por tratarse de un vuelo nacional.

74. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam por presunta infracción del artículo 38° del Código, en la medida que no había quedado acreditado que la denunciada habría discriminado a los denunciantes frente a aquellos consumidores que sufrían el hurto de sus pertenencias en vuelos internacionales, al reconocer en estos últimos casos una indemnización.

75. En su apelación, los señores [REDACTED] indicaron que la aerolínea no había negado el hecho denunciado. Asimismo, alegaron que, en su denuncia, presentaron como medio probatorio el correo de fecha 10 de mayo de 2019, remitido por la aerolínea a otra consumidora por un caso idéntico al suyo, en el cual se ofreció una indemnización; por el contrario, en el correo del 7 de mayo de 2019, la aerolínea les denegó el pago de la indemnización.

76. Como primer punto, es importante mencionar que no ha quedado acreditada la responsabilidad de Latam por la presunta sustracción de la laptop de los denunciantes de su equipaje de mano, ello conforme a los fundamentos desarrollados en el anterior acápite de la presente resolución.

77. Bajo dicha premisa, Latam no se encontraba en la obligación de ofrecer una indemnización a los denunciantes por un hecho respecto del cual no resultaban responsables.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

78. Ahora bien, de otro lado, las indemnizaciones otorgadas voluntariamente por Latam a los consumidores que sufren alguna contingencia con su equipaje atienden a decisiones comerciales de la empresa que no forman parte del servicio contratado.
79. Siguiendo dicha línea argumentativa, es preciso aclarar que las políticas comerciales de los proveedores son determinadas por su propia autonomía privada, sin que la autoridad pueda tener injerencia en las mismas.
80. Lo antes expuesto significa que, en algunos casos, Latam, en ejercicio de su autonomía privada, puede decidir legítimamente otorgar algún monto pecuniario a los usuarios que alegan haber tenido alguna contingencia con su equipaje, sin que ello implique un acto de discriminación.
81. Además, el otorgamiento de indemnizaciones por pérdida de equipaje cobra mayor sentido cuando la aerolínea tiene responsabilidad por dicho suceso; no obstante, en el presente caso, Latam negó su responsabilidad por el presunto hurto de la laptop, hecho infractor que no ha quedado acreditado en esta instancia.
82. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam por presunta infracción del artículo 38° del Código. Ello, toda vez que no quedó acreditado que la denunciada habría brindado un trato desigual a los denunciantes.

#### Sobre la graduación de la sanción

83. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>14</sup>.

<sup>14</sup>

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

84. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TEO de la LPAG contempla los principios de razonabilidad<sup>15</sup> y proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
85. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de proporcionalidad busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
86. En este punto, la Sala considera que la multa a imponer a Latam por la conducta infractora verificada (dispuso que el equipaje de mano de los denunciantes sea trasladado en la bodega del avión, pese a que cumplía con los estándares establecidos para ser considerado como equipaje de mano y vaya en cabina), se sostiene en los siguientes criterios de graduación:
- a) Perjuicio generado por la infracción: los señores [REDACTED] vieron defraudada su expectativa de viajar en cabina con su equipaje de mano, recibiendo un trato arbitrario por parte de la aerolínea sobre la disposición de dicho equipaje;
  - c) Efectos en el mercado: la conducta infractora genera desconfianza en los usuarios de los servicios de transporte aéreo, los cuales podrían considerar que resulta regular que su equipaje de mano sea derivado a la bodega del avión sin justificación alguna;

<sup>15</sup>

DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. **Razonabilidad.**- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y,
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



- d) Probabilidad de detección de la infracción: alta, toda vez que los denunciantes pudieron advertir la infracción cuando la aerolínea les solicitó el equipaje de mano sin justificación alguna.
87. Así, este Colegiado considera que corresponde sancionar a Latam con una multa de 1 UIT por la conducta infractora analizada en este acápite.
88. Asimismo, se requiere a Latam el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>16</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

#### Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

89. El Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7° que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido la denunciante<sup>17</sup>.
90. El reembolso de las costas<sup>18</sup> y costos<sup>19</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.

<sup>16</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>17</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del Artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>18</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>19</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

91. Dado que, en la presente instancia, se ha verificado que Latam infringió el artículo 19° del Código, corresponde condenar a la denunciada al pago de las costas y los costos del procedimiento, por el hecho verificado ante esta instancia.

Sobre la inscripción de la denunciada en el RIS del Indecopi

92. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS<sup>20</sup> por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
93. Por lo tanto, al haber quedado acreditado ante esta instancia que Latam infringió los artículos 18° y 19° del Código, corresponde a esta Sala disponer la inscripción de dicha aerolínea en el RIS del Indecopi.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 0582-2020/CC2 del 13 de marzo de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que la denunciada no habría brindado el servicio de asistencia para discapacitados a los denunciantes en el vuelo LA2102, pese a que lo solicitaron oportunamente. Ello, en tanto no quedó acreditado el presunto hecho infractor.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 0582-2020/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que la denunciada habría dispuesto que el equipaje de mano de los denunciantes sea trasladado en la bodega del avión, pese a que cumplía con los estándares establecidos para ser considerado como equipaje de mano; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, en tanto se determinó que la aerolínea trasladó injustificadamente dicho equipaje a la bodega del avión.

<sup>20</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones. EL Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 0582-2020/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] [REDACTED] contra Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al hecho consistente en que la denunciada no habría custodiado el equipaje de mano de los denunciantes, en tanto la laptop que se encontraba dentro de dicho equipaje habría sido hurtada. Ello, al no haber quedado acreditado que el referido equipaje de mano contenía una laptop en su interior.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 0582-2020/CC2 que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] [REDACTED] contra Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, toda vez que no quedó acreditado que la denunciada habría brindado un trato desigual a los denunciantes.

**QUINTO:** Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se requiere a Latam Airlines Perú S.A. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Condenar a Latam Airlines Perú S.A. al pago de las costas del procedimiento a favor de los señores [REDACTED] [REDACTED]

**SÉTIMO:** Disponer la inscripción de Latam Airlines Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción detectada.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**

**Presidente**

M-SPC-13/1B

24/28



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

**El voto en discordia del señor vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza es el siguiente:**

El vocal que suscribe el presente voto difiere del pronunciamiento emitido en el presente procedimiento únicamente en el extremo que declaró responsable a Latam Airlines Perú S.A. (en adelante, Latam) por haber trasladado el equipaje de mano de los señores [REDACTED] [REDACTED] (en adelante, los señores [REDACTED]) a la bodega del avión. Ello, en virtud los siguientes fundamentos:

1. El artículo 18° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código) señala que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>21</sup>.
2. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
3. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.
4. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho


 Firma Digital  
Indecopi

 Firmado digitalmente por  
 ESPINOZA ESPINOZA Juan  
 Alejandro FAU 20133840533 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 05.04.2021 09:53:31 -05:00

21

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.-** 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.

**Artículo 19°.-** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>22</sup>.

5. En el presente caso, los denunciantes señalaron que, al momento de abordar el avión, el personal de Latam les indicó que su equipaje de mano tenía que ir en la bodega sin ninguna explicación, pese a que su equipaje cumplía con los estándares para ir en la cabina.
6. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que la denunciada habría dispuesto que el equipaje de mano de los denunciantes sea trasladado en la bodega del avión, pese a que cumplía con los estándares establecidos para ser considerado como equipaje de mano.
7. Ante ello, los señores [REDACTED] alegaron que la aerolínea no había negado que les solicitó el maletín al momento de abordar.
8. Sobre el particular, el vocal que suscribe el presente voto coincide con el análisis de la mayoría respecto de que obran medios probatorios en el expediente que acreditan, al menos de manera indiciaria, que Latam habría dispuesto que el equipaje de mano de los denunciantes sea trasladado a la bodega del avión.
9. No obstante, resulta importante considerar la justificación brindada por Latam para efectuar dicho traslado del equipaje de los denunciantes, ya que el proveedor indicó que era posible que su empresa haya recomendado a los interesados trasladar su equipaje de mano a la bodega del avión, debido a que viajaban con una persona que requería asistencia especial.
10. Pues bien, obra en el expediente el historial de reserva de los pasajes aéreos de los denunciantes, en el cual se aprecia que uno de ellos (a saber, la señora [REDACTED]) presentaba las siguientes condiciones que requerían asistencia especial (situación que, a su vez, exigía prestar el servicio de transporte aéreo propiciando la comodidad de los pasajeros):

22

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.-** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

PRE-RESERVED BEATS  
 14J AQP [REDACTED] 1 G 2 HK ARMI  
 14J LIM [REDACTED] 1 G 1 HK ARMI

HOSTFACTS  
 OSI VENTA WWW.LAN.COM  
 OSI LA SG.REAG 0428/07APR19  
 SSR BRND /SE 2  
 SSR BRND /SE 1  
 SSR CMNT /PAX EDERLY CON PROBLEMAS EN CADERAS Y PIERNAS 1 2  
 SSR CMNT /PAX VIJA CON FAMILIAR 1 2  
 SSR CMNT /PAX SOLICITA WCHS DE APOYO NO SUBE NI BAJA 1 1  
 SSR CMNT /ESCALERAS CAMINA TRAMOS CORTOS 1 1  
 SSR CMNT /PAX INDICA TENER POCA MOVILIDAD EN LAS PIERNAS 1 1  
 SSR CMNT /PERO SI CAMINA TRAMOS CORTOS 1 1  
 SSR CMNT /PAX SUFRE DE LA COLUMNA 1 1

A45 AA CMNT LA 2102S20APR/PAX VIJA CON FAMILIAR  
 R-AQP AQP 5 VRS 20-04-2019 21:05:00

A45 AA CMNT LA 2102S20APR/PAX EDERLY CON PROBLEMAS EN CADERAS Y PIERNAS  
 R-AQP AQP 5 VRS 20-04-2019 21:05:00

A45 AA CMNT LA 2102S20APR/PAX NO PUEDE SUBIR NI BAJAR GRADAS  
 R-AQP AQP 5 VRS 20-04-2019 21:06:00

A45 AA CMNT LA 2102S20APR/PAX PUEDE PCAMIANR TRAMOS CORTOS  
 R-AQP AQP 5 VRS 20-04-2019 21:04:00

A45 AA CMNT LA 2102S20APR/PAX CON SILLA PROPIA  
 R-AQP AQP 5 VRS 20-04-2019 21:03:00

R-LIM LIM 5 MGM 16-04-2019 18:50:00

A45 AA CMNT LA 2107N16APR/PAX SUFRE DE LA COLUMNA  
 R-LIM LIM 5 MSV 16-04-2019 18:15:00

A45 AA CMNT LA 2107N16APR/PAX PERO SI CAMINA TRAMOS CORTOS  
 R-LIM LIM 5 MSV 16-04-2019 18:14:00

A45 AA CMNT LA 2107N16APR/PAX INDICA TENER POCA MOVILIDAD EN LAS PIERNAS  
 R-LIM LIM 5 MSV 16-04-2019 18:14:00

A45 AA CMNT LA 2107N16APR/ESCALERAS CAMINA TRAMOS CORTOS  
 R-LIM LIM 5 MSV 16-04-2019 18:13:00

A45 AA CMNT LA 2107N16APR/PAX SOLICITA WCHS DE APOYO NO SUBE NI BAJA

Firma Digital  
 Firmado digitalmente por  
 ESPINOZA ESPINOZA Juan  
 Alejandro FAU 20133840533 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 05.04.2021 09:51:32 -05:00



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0632-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0721-2019/CC2

11. De este modo, Latam cumplió con acreditar objetivamente la decisión de su personal de trasladar el equipaje de mano de los denunciantes a la bodega del avión, pues ello tuvo como correlato la situación de salud especial de la señora [REDACTED].
12. En este punto, es preciso indicar que, en el caso en concreto, no resultaba relevante determinar si el tamaño o dimensiones del equipaje de mano de los denunciantes les permitía transportarlo en la cabina del avión, pues dicho hecho no ha sido negado por Latam; sino que lo importante era determinar si existía una razón objetiva para justificar la actuación de la aerolínea, lo cual ha quedado evidenciado por las circunstancias propias de este caso.
13. En efecto, como se indicó en párrafos previos, Latam explicó que el traslado del equipaje en mención pudo deberse al estado de salud especial de la señora [REDACTED] lo cual finalmente ha quedado probado en el presente procedimiento, por lo que no se verifica que la denunciada haya cometido una arbitrariedad con la disposición realizada respecto del equipaje de mano de los denunciantes. Por el contrario, la conducta de la aerolínea resultaba plenamente razonable y coherente con las circunstancias del caso en concreto.
14. En virtud de lo expuesto, el vocal que suscribe el presente voto considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] contra Latam por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber dispuesto que el equipaje de mano de los denunciantes sea trasladado en la bodega del avión. Ello, en tanto la disposición de la aerolínea se encontraba motivada por las circunstancias del caso en concreto (el especial estado de salud de la denunciante).



Firma Digital

Firmado digitalmente por ESPINOZA  
ESPINOZA Juan Alejandro FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 05.04.2021 09:51:15 -05:00

**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**