



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1520-2017/PS1**

**PRESENTADO POR
RAQUEL ISABEL API CASELLI**

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

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 1520-2017/PS1

<u>Materia</u>	:	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
<u>Entidad</u>	:	INDECOPI
<u>Denunciante</u>	:	YURIKO GUADALUPE LARRIEGA SANCHEZ
<u>Denunciado</u>	:	LAN PERÚ S.A (LATAM AIRLINES PERÚ)
<u>Bachiller</u>	:	API CASELLI RAQUEL ISABEL
<u>Código</u>	:	2014111721

LIMA – PERÚ

2021

En el presente Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador. La denuncia fue presentada por la señora Yuriko Guadalupe Larriega Sanchez, debidamente representada por el señor Renato Gonzales Kuong contra LAN Perú S.A (actualmente LATAM Airlines) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 01, por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por presunta infracción al deber de idoneidad y por infracción del artículo 24° del mismo Código por presunta infracción al deber de atención al reclamo. La denunciante refiere que la empresa denunciada le habría vendido un boleto de avión para el día 23 de julio de 2017 a las 14:20 horas (vuelo LA2141) con destino de la ciudad de Lima a la ciudad de Arequipa; sin embargo, al acercarse al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a fin de realizar el abordaje respectivo no se le habría permitido debido a que el vuelo se encontraba lleno. Cabe precisar la señora Larriega realizó un reclamo a través del Libro de Reclamaciones y horas después, realizó otro reclamo en la Oficina del Indecopi Sede Aeropuerto. Posteriormente, se acordó nueva fecha de viaje para el día 07 de agosto de 2017 a las 12:25 horas (vuelo LA2143), el cual fue cancelado y reprogramado para el mismo día a las 19:20 horas. Por otro lado, en sus descargos LAN Perú indicó que si se le habría negado el abordaje a la denunciante fue debido a que ella se apersonó tarde al mismo (vuelo LA2141), además, en virtud de una estricta política de fidelización se le emitió una nota de crédito por el monto del boleto no utilizado. Respecto a la cancelación del vuelo LA2143, este habría sido ocasionado por una falla técnica. En lo referido a la contestación del reclamo, en este habrían participado tanto la señora Larriega, como la denunciada y un personal del Aeropuerto sede Indecopi. El expediente analizado contiene materias jurídicas relevantes tales como el deber de idoneidad, la autoridad competente para resolver el presente procedimiento, la carga probatoria en los procedimientos de protección al consumidor, el concepto de idoneidad, entre otros. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 01 resuelve declarar el archivo del procedimiento administrativo sancionador en los siguientes extremos: (i) del artículo 18° y 19° Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto la negativa del abordaje del vuelo LA2141 del 23 de julio de 2017 habría estado justificada. (ii) del artículo 24° del mismo Código al no haber quedado acreditado que Lan Perú no habría dado respuesta al reclamo respectivo. Además, sanciona a la denunciada con 1,09 UIT al no haber quedado acreditado que la cancelación del vuelo LA2143 se debió a causas no imputables a su responsabilidad. No otorga medidas correctivas en favor de la Señora Larriega, condena al pago de costas y costos y, por último, solicita la Inscripción de LAN Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones cuando la resolución quede firme en sede administrativa. La Comisión de Protección al Consumidor N° 02 revoca dicha resolución, reformando la misma en el extremo de que habría quedado acreditado que la cancelación del vuelo LA2143 se debió a causas climatológicas ajenas a la responsabilidad de la denunciada, dejando sin efecto la multa interpuesta, el pago de costas y costos y la Inscripción el Registro de Infracciones y Sanciones.

Contenido

1. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	1
Hechos expuestos en la denuncia	1
Fundamentos legales o de derecho	2
Medios probatorios ofrecidos por la denunciante.....	2
1.1. Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor	3
1.2. Inicio de procedimiento administrativo	3
1.3. Hechos expuestos por LAN Perú en sus descargos	4
1.4. Escrito adicional de la denunciante sobre los descargos de LAN Perú.....	5
Sobre la representatividad de la empresa denunciada	5
Sobre el hecho de no haber podido abordar en el vuelo LA2141 del 23 de julio de 2017	5
Sobre la atención al reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones.....	5
Sobre la cancelación del vuelo LA2143 del 07 de agosto de 2017	6
1.5. Resolución Final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1. 6	
Fundamentos de la decisión	6
Sobre la solicitud	6
Respecto del vuelo LA2141 del 23 de julio de 2017	7
Respecto de la no atención al reclamo.....	7
Respecto de la cancelación del vuelo LA2143 del 07 de agosto de 2017	7
1.6. Recurso de apelación interpuesto por LAN Perú.....	8
1.7. Suspensión del procedimiento.....	8
1.8. Remisión de información por la DGAC.....	9
Mediante oficio N° 063-2019-MTC/12, la DGAC informó que la Junta de Infracciones no fue puesta en conocimiento de que LAN Perú fuese sancionada o sometida ante este colegiado. Además, señaló que el vuelo LA2143 fue cancelado debido a un evento técnico, conforme el Formato de Cancelación presentado por la aerolínea adjunto al informe.	9
1.9. Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2	9
Fundamentos de la decisión	9
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	11

2.1 ¿Es Indecopi la autoridad competente para resolver el presente procedimiento administrativo sancionador o dicha competencia le corresponde a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)?.....	11
2.2 ¿Cuál es el rol del Indecopi en la carga probatoria de los procedimientos de protección al Consumidor?	11
2.3 ¿Infringió el deber de idoneidad LAN Perú al no haber brindado efectivamente el servicio de transporte aéreo correspondiente a los vuelos LA2141 y LA2143?	11
2.4 POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	12
2.4.1 ¿Es Indecopi la autoridad competente para resolver el presente procedimiento administrativo sancionador o dicha competencia le corresponde a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)?.....	12
2.4.2 ¿Cuál es el rol del Indecopi en la carga probatoria de los procedimientos de protección al Consumidor?	16
2.4.3 ¿Infringió el deber de idoneidad LAN Perú al no haber brindado efectivamente el servicio de transporte aéreo correspondiente a los vuelos LA2141 y LA2143?	19
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	25
3.1 Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1	25
3.2 Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.....	27
4. CONCLUSIONES	28
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
BIBLIOGRÁFICAS Y HEMEROGRÁFICAS.....	29
NORMATIVAS.....	29
RESOLUCIONES	30
5. ANEXOS.....	31

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

El día 28 de agosto de 2017, Renato Gonzales Kuong, en calidad de representante legal de la señora Yuriko Guadalupe Larriega Sánchez (en lo sucesivo, la **denunciante** o la señora Larriega), interpuso una denuncia contra LAN Perú S.A (en lo sucesivo, la **denunciada** o LAN Perú) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional de Arequipa.

Hechos expuestos en la denuncia

- ✓ LAN Perú vendió un boleto de viaje a la señora Larriega para el 23 de julio de 2017 a las 14:20 horas (vuelo LA2141) por un valor total de \$ 121.84 (ciento veintiuno con 84/100 dólares americanos) desde la ciudad de Lima con destino a la ciudad de Arequipa. Sin embargo, cuando la denunciante se apersonó al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez el día del vuelo aproximadamente a las 11:00 horas para realizar su abordaje, se vio impedida de hacerlo debido a que LAN Perú le indicó que su vuelo ya no contaba con asientos disponibles.
- ✓ Ante esto, la denunciante se apersonó al Counter de LAN Perú a fin de realizar la regularización de su situación. En este lugar le precisaron que podría ser reubicada en otro vuelo, siempre y cuando se desocupe un asiento por desistimiento de otro pasajero y además proceda con el pago de una penalidad de \$30 (treinta con 00/100 dólares americanos), lo cual la denunciante no aceptó.
- ✓ Ante esta negativa, LAN Perú le entregó a la señora Larriega un ticket para ser considerada dentro de los siguientes vuelos a ser programados durante ese mismo día. Sin embargo, la denunciante asegura que permaneció esperando en el aeropuerto hasta las 4:00 horas del 24 de julio de 2017; sin que se le conceda reprogramación alguna.
- ✓ Cabe señalar que mientras la señora Larriega esperaba su reprogramación, presentó su reclamo a través del Libro de Reclamaciones de LAN Perú con fecha 23 de julio a las 22:00 horas aproximadamente, el mismo del que no habría obtenido respuesta dentro del plazo establecido por la ley. Asimismo, horas después, presentó otro reclamo ante la Oficina del Indecopi sede aeropuerto (Latam 6541045KV/ reclamo N° 2017-00395 INDECOPI ZONA INTERNACIONAL), y procedió a retirarse del aeropuerto.

✓ Después de ocurridos estos hechos, hubo diversas comunicaciones vía correo electrónico entre la denunciada y LAN Perú con el fin de solucionar el problema. Ante esto, LAN Perú emitió una nota de crédito en favor de la señora Larriega por el monto de \$ 121.84 dólares americanos y acordaron como nueva fecha de viaje el 7 de agosto de 2017 para las 12:25 horas en el vuelo LA2143 con tarjeta de embarque N° 016, tal como ella lo había solicitado, boleto que fue obtenido canjeando la nota de crédito otorgada por LAN Perú.

✓ Si bien la denunciante volvió a presentarse en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez con la nueva tarjeta de embarque en la fecha acordada, el vuelo LA2143 también fue cancelado y reprogramado para ese mismo día a las 19:20 horas, es decir, 7 horas después del indicado en el boleto adquirido.

✓ Finalmente, la denunciante indicó que pudo realizar su viaje el día 07 de agosto a las 19:20 horas en el vuelo LA2109 conforme se desprende de los medios probatorios.

Fundamentos legales o de derecho

La denuncia se sustenta en base a los siguientes artículos:

✓ Artículos 18° (idoneidad), 19° (obligación de los proveedores) y 24° (servicio de atención de reclamos) del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571 (en lo sucesivo, **Código del Consumidor**).

Medios probatorios ofrecidos por la denunciante

✓ Copia del billete electrónico de fecha 21 de julio de 2017, comprado por la señora Larriega para el vuelo del 23 de julio de 2017 a las 14:20 horas (vuelo LA2141).

✓ Copia de la tarjeta de embarque N° 077, emitida por LAN Perú.

✓ 17 correos electrónicos intercambiados con la Oficina del Indecopi sede aeropuerto, la denunciante y la denunciada.

✓ Boleto aéreo emitido a nombre de la denunciante por LAN Perú para el día 07 de agosto de 2017.

✓ Tarjeta de embarque emitida a nombre de la denunciante por LAN Perú para el día 07 de agosto de 2017 a las 19:20 horas, en el vuelo LA2109.

✓ Exhibición del Libro de Reclamaciones por parte de LAN Perú, del día 23 de julio de 2017.

1.1. Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional de Arequipa.

El 01 de septiembre de 2017, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la oficina regional de Arequipa emite la Resolución Final N° 725-2017/PS0-INDECOPI-AREQUIPA en la que se resuelve declinar la competencia para conocer la denuncia y remitir lo actuado en el expediente al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante **OPS**).

El fundamento de dicha declinación es que el domicilio fiscal de la empresa LAN Perú se encuentra ubicado dentro de la circunscripción territorial en la que el OPS (sede central del Indecopi) ejerce competencia. Además, los hechos materia de cuestionamiento han ocurrido en Lima, ciudad donde se encuentra ubicada la sede principal de la denunciada, motivo por el cual prevalecería como autoridad competente para tramitar y resolver el caso.

1.2. Inicio de procedimiento administrativo

Mediante Resolución N° 1 del día 30 de enero de 2018, el OPS inicia el procedimiento administrativo sancionador contra LAN Perú por las presuntas infracciones que se detallan a continuación:

- ✓ Del artículo 18° y 19° del Código del Consumidor, en tanto de manera injustificada no habría brindado el servicio de transporte aéreo contratado mediante el vuelo LA2141 del 23 de julio de 2017 para trasladarla de la ruta Lima - Arequipa (presunta infracción al **deber de idoneidad**).
- ✓ Del artículo 24° del Código del Consumidor, en tanto no habría respondido el reclamo formulado por la denunciante (presunta infracción al **deber de atención al reclamo**).
- ✓ Del artículo 18° y 19° del Código del Consumidor, en la medida que habría cancelado de forma injustificada el vuelo LA2143 del 07 de agosto de 2017 (presunta infracción al **deber de idoneidad**).

Por otro lado, a efectos de contar con mayores elementos para la resolución definitiva del procedimiento, la autoridad administrativa requiere a la denunciante que presente la copia simple del reclamo realizado el 23 de julio de 2017 en un plazo improrrogable de 5 días hábiles.

1.3. Hechos expuestos por LAN Perú en sus descargos

Mediante escrito del 12 de febrero de 2018, LAN Perú debidamente representada por Mary Cielo Nuñez Minaya, se apersonó al procedimiento y procedió a efectuar sus descargos, negando haber incurrido en alguna de las infracciones al Código del Consumidor que le han sido imputadas, alegando que:

- ✓ Si la denunciante no pudo abordar el vuelo LA2141 del 23 de julio de 2017 fue debido a que se presentó tarde al aeropuerto, lo cual se verificaría en las comunicaciones vía correo electrónico entre la denunciante, LAN Perú y el personal de la oficina del Indecopi sede aeropuerto. En donde se consigna lo siguiente: “(...) *De acuerdo al informe enviado por el aeropuerto de Lima, el vuelo destino a Arequipa del día 23 de julio salió en itinerario y con espacios disponibles. La señora Larriega se presentó al proceso de embarque fuera del tiempo mínimo requerido (...)*”.
- ✓ No se negó el embarque a la denunciante porque al vuelo LA2141 porque se encontraba lleno, lo cual se verifica en el registro respectivo, según el cual dicho vuelo despegó con 170 pasajeros siendo la capacidad máxima de 174.
- ✓ En virtud a su política de fidelización de sus clientes y con la finalidad de contestar al reclamo presentado por la señora Larriega, se ofreció a la denunciante una nota de crédito por el precio del boleto pagado, lo cual fue aceptado por esta. Por este motivo, se emitió un nuevo pasaje a la señora Larriega conforme a sus indicaciones para el día 07 de agosto de 2017 utilizando como medio de pago la nota de crédito emitida (vuelo LA2143).
- ✓ Cabe precisar que tanto la señora Larriega como la empresa LAN Perú y un personal de la oficina del Indecopi sede aeropuerto, participaron en la contestación del reclamo realizado.
- ✓ El motivo de la cancelación del vuelo LA2143 de fecha 07 de agosto de 2017 fue debido una falla técnica ajena a los programas de mantenimiento de LAN Perú, configurándose la circunstancia imprevista reconocida en los artículos 3° y 7° de la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones, los cuales determinan la exoneración de responsabilidad de una aerolínea cuando el incumplimiento del itinerario de un vuelo ocurre por una falla técnica ajena al mantenimiento rutinario de una aeronave.
- ✓ Mediante Reporte Quincenal de 01-15 de agosto de 2017, LAN Perú informó oportunamente a la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante la

DGAC) el evento técnico ocurrido en la ciudad de Lima en la aeronave CC-BFS programada para operar el vuelo LA2143, confirmando así que la cancelación de dicho vuelo fue debido a una causa ajena al mantenimiento rutinario de sus aeronaves.

✓ La DGAC no sancionó a través de la Junta de Infracciones a la denunciante debido a que no encontró elementos suficientes para atribuirle responsabilidad por la cancelación del vuelo LA2143.

✓ Solicita al OPS que se comuniquen vía oficio a la DGAC a fin de que confirme que el evento técnico que impidió el cumplimiento del itinerario fue por una causa ajena a su responsabilidad.

1.4. Escrito adicional de la denunciante sobre los descargos de LAN Perú

Mediante escrito recibido el 17 de abril de 2018, el representante de la denunciante, cuestionó los descargos de LAN Perú sobre la base de los siguientes argumentos:

✓ **Sobre la representatividad de la empresa denunciada**

Cuestionó la condición de la representante legal (Mary Cielo Nuñez Minaya) de LAN Perú debido a que no adjuntó ningún documento mediante el cual se acredite ese poder, además el Indecopi al aceptar dicha situación demostraría su parcialidad.

✓ **Sobre el hecho de no haber podido abordar en el vuelo LA2141 del 23 de julio de 2017**

Se apersonó a tiempo para realizar el abordaje del vuelo LA2141, sin embargo, el personal de LAN Perú le indicó que el vuelo se encontraba lleno y que se acercara al Counter a fin de resolver el problema, reiterando los argumentos de la denuncia.

✓ **Sobre la atención al reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones**

La denunciada hace referencia a la respuesta dada al reclamo Latam 6541045KV/ reclamo N° 2017-00395 presentado ante la Oficina de Indecopi sede aeropuerto, siendo que este reclamo es distinto al realizado por la señora Larriega en el Libro de Reclamaciones.

✓ **Sobre la cancelación del vuelo LA2143 del 07 de agosto de 2017**

La denunciada indicó que la cancelación del vuelo se dio por un evento técnico ocurrido en la ciudad de Lima; sin embargo, cuando la señora Larriega se apersonó al Counter del aeropuerto no se le indicó dicha información, solo se le habría informado que el vuelo había sido reprogramado para el mismo día a las 19:20 horas.

1.5. Resolución Final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1

En el presente caso, habiendo ambas partes indicado sus argumentos respectivos, mediante Resolución Final N° 2060-2018/PSI del 10 de julio de 2018 el OPS resolvió lo siguiente:

- ✓ Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra LAN Perú por la comisión de una presunta infracción al deber de idoneidad del artículo 18° y 19° del Código del Consumidor en relación al vuelo LA2141 del 23 de julio de 2017.
- ✓ Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra LAN Perú por la presunta infracción al deber de atención a reclamos prevista en el artículo 24° del Código del Consumidor.
- ✓ Sancionar a LAN Perú con 1,09 UIT por una infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código del Consumidor en el extremo que no se pudo acreditar que la falla ocurrida en la aeronave del vuelo 2143 del 07 de agosto de 2017 no le era atribuible.
- ✓ No otorgar medidas correctivas a favor de la denunciante.
- ✓ Ordena el pago de costos y costas del procedimiento ascendente a S/ 36.00
- ✓ Dispone la inscripción de LAN Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones de INDECOPI cuando la resolución quede firme en sede administrativa.

Fundamentos de la decisión

Los fundamentos que motivaron la resolución fueron los siguientes:

✓ **Sobre la solicitud de comunicación vía oficio a la DGAC**

El OPS declaró que conforme al artículo 162° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG) y del artículo 196° del Código Procesal Civil, la carga de la prueba

corresponde a los administrados, por lo tanto, estos deben aportar las pruebas y generar convicción en la autoridad respecto a la configuración de la infracción denunciada. Por ello, se deniega la solicitud de comunicación vía oficio a la DGAC al haber sido responsabilidad de LAN Perú la de acreditar el hecho que alega.

✓ **Respecto del vuelo LA2141 del 23 de julio de 2017**

-No existió prueba alguna que acredite que el personal de la empresa LAN Perú le haya manifestado a la denunciante que el vuelo estaba lleno. Por otro lado, de las comunicaciones electrónicas de fechas 26 y 27 de julio de 2017 se desprende la señora Larriega aceptó haberse presentado fuera del tiempo mínimo requerido a la sala de embarque.

-El OPS sostuvo que la negativa de brindar el servicio contratado estuvo debidamente justificada, debido a que la denunciante no cumplió con presentarse al embarque a la hora indicada en la tarjeta de embarque.

✓ **Respecto de la no atención al reclamo**

De la revisión de los medios probatorios, el OPS concluyó que los hechos materia de análisis correspondían a la falta de atención al reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones y no respecto del presentado ante el Indecopi sede aeropuerto. Por otro lado, no se apreció que la denunciante haya adjuntado la copia de la hoja de reclamación formulada en el Libro de Reclamaciones o que haya indicado el número de la misma, por ende, el OPS consideró que no obraron suficientes elementos de convicción.

✓ **Respecto de la cancelación del vuelo LA2143 del 07 de agosto de 2017**

-El OPS indicó que la denunciada presentó un extracto de la información que arroja su sistema en el cual se indicaba que la cancelación del vuelo se debió a una falla técnica. Además, presentó el reporte presentado ante la DGAC, en el cual se daba cuenta de la falla ocurrida en la aeronave que operaba el vuelo LA2143.

-De la evaluación en conjunto de los medios de prueba presentados por la denunciada, fue imposible determinar que la falla técnica ocurrida en la aeronave haya obedecido a una causa no imputable a LAN Perú que configure circunstancia imprevista, ya que para ello era necesario contar con mayores elementos de juicio, tales como reporte técnico de vuelo, manual y programa

de mantenimiento, entre otros, a fin de acreditar que la denunciada realizó todas las acciones necesarias para evitar la falla técnica o en su defecto que no le sea atribuible. Por lo tanto, se sancionó a LAN Perú en este extremo de la denuncia.

1.6. Recurso de apelación interpuesto por LAN Perú

Mediante escrito del 01 de agosto de 2018, LAN Perú interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 2060-2018/PSI emitida por el OPS, solicitando que se deje sin efecto o se revoque la sanción impuesta y el pago de costas y costos, por las siguientes consideraciones:

✓ Respecto de la cancelación del vuelo LA2143 del 07 de agosto de 2017, indicó que presentará un informe técnico elaborado por su “Área de Mantenimiento y la Sub Gerencia de Calidad” a través del cual se sustentaría que la aeronave de matrícula CC-BFS presentó una falla técnica no vinculada a una falta de mantenimiento de la aeronave.

Es así como, mediante escrito del 27 de agosto de 2018, adjunta el citado Informe Técnico elaborado por su “Área de Mantenimiento y la Sub Gerencia de Calidad” a través del cual se sustentaría que efectivamente la aeronave de matrícula CC-BFS presentó un evento técnico distinto a un quiebre en los procesos de mantenimiento. Además, en caso de existir dudas acerca del contenido de este Informe Técnico, la autoridad administrativa puede cursar un requerimiento a la Dirección de Seguridad Aeronáutica de la DGAC para que se absuelvan todas sus inquietudes técnicas.

1.7. Suspensión del procedimiento

La Comisión de Protección al Consumidor N° 02 (en lo sucesivo, **la Comisión**), mediante Oficio N° 31-2019/CC2-INDECOPI, solicita a la DGAC información sobre los aspectos técnicos y fallas ajenas al cronograma de mantenimiento de la aeronave de matrícula CC-BFS, y posibles sanciones a LAN Perú por la cancelación del vuelo LA 2143, a fin de obtener mayores elementos de juicio para poder llegar a la verdad final de los hechos del procedimiento.

Por ello, con fecha 13 de marzo de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emite Resolución N° 516-2019/CC2 resolviendo:

- ✓ Suspender el procedimiento durante 15 días hábiles en conformidad con el artículo 4.7.3 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI.

1.8. Remisión de información por la DGAC

Mediante oficio N° 063-2019-MTC/12, la DGAC informó que la Junta de Infracciones no fue puesta en conocimiento de que LAN Perú fuese sancionada o sometida ante este colegiado. Además, señaló que el vuelo LA2143 fue cancelado debido a un evento técnico, conforme el Formato de Cancelación presentado por la aerolínea adjunto al informe.

1.9. Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2

Finalmente, la Comisión el 22 de mayo de 2019 mediante Resolución Final N° 926-2019/CC2 emite su pronunciamiento sobre la cancelación injustificada del vuelo LA2143 del 07 de agosto de 2017, resolviendo:

- ✓ Levantar la suspensión del procedimiento administrativo sancionador dispuesta en la Resolución N° 516-2019/CC2 del 13 de marzo de 2019 en la medida que la DGAC brindó la información requerida.
- ✓ Revocar la Resolución Final emitida por el OPS que resolvió sancionar a LAN Perú con 1,09 UIT, reformando la misma, declarando el archivo de la denuncia en el extremo que habría cancelado de forma justificada el vuelo LA2143 del 7 de agosto de 2017.
- ✓ Dejar sin efecto la multa impuesta, la condena del pago de costas y costos y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Fundamentos de la decisión

- ✓ LAN Perú adjuntó en su Informe Técnico elaborado por su “Área de Mantenimiento y la Sub Gerencia de Calidad” un documento denominado “FOUND FAULT” (Falla encontrada en español), en el cual se consignó que la falla de la aeronave CC-BFS se debió a un viento inesperado durante la salida V velocidad 4*9kts de rotación speed IAW AMM 32-41-00-2010-002 A, lo cual requirió el cambio de todas sus llantas. Entonces, la aeronave presentó un evento atribuible a causas climatológicas (viento en cola), lo cual habría generado la falla técnica.

- ✓ Pese a que la aeronave se encontraba debidamente certificada y cumplió con la programación de mantenimiento previamente aprobado por la DGAC, surgieron imprevistos que impidieron el desplazo de la aeronave en el itinerario establecido, lo cual fue corroborado mediante el informe técnico elaborado por la denunciada el 13 de agosto de 2018.

- ✓ La denunciada cumplió con comunicar el evento técnico de la aeronave CC-BFS presentado el día 7 de agosto de 2017 a la DGAC. Al respecto, esta dirección indicó que la Junta de Infracciones no tenía registro alguno de que la denunciada fue sometida y/o sancionada como consecuencia de la cancelación generada del vuelo materia de pronunciamiento. Por ello, se concluyó válidamente que la referida empresa no tuvo responsabilidad en el hecho denunciado ya que la falla materia de análisis constituyó un supuesto ajeno a la esfera del control de LAN Perú.

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

Luego de realizar el análisis de los hechos y argumentos estipulados por ambas partes, teniendo en cuenta los hechos más relevantes señalados en el capítulo anterior, se desprenden los siguientes problemas jurídicos.

2.1 ¿Es Indecopi la autoridad competente para resolver el presente procedimiento administrativo sancionador o dicha competencia le corresponde a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)?

Es importante analizar como primer problema jurídico la autoridad competente en el procedimiento materia de análisis, ya que, si bien el Indecopi resolvió esta controversia, el servicio de transporte aéreo también es regulado por una norma sectorial, vale decir, la Ley N° 27261 - Ley de Aeronáutica Civil. Por tanto, es importante determinar si era posible que la DGAC pudiera haber tenido mayor competencia por especialidad.

2.2 ¿Cuál es el rol del Indecopi en la carga probatoria de los procedimientos de protección al Consumidor?

Es relevante analizar como segundo problema jurídico si el Indecopi realizó un correcto análisis de los medios probatorios o si, por el contrario, pudo tener un mayor rol protagónico en la recolección de los mismos a fin de aplicar los principios de Impulso de Oficio y de Verdad Material.

Al respecto, el OPS le solicitó a la señora Larriega la copia de la Hoja del Libro de Reclamaciones en la cual constaría su reclamo; sin embargo, durante todo el procedimiento este nunca se presentó. Además, se analizará si la OPS pudo requerir de oficio distintos medios probatorios a fin de poder determinar si la cancelación del vuelo LA2143 correspondía o no a causas no imputables a la denunciada. Ante esto, es pertinente analizar la carga probatoria en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor.

2.3 ¿Infringió el deber de idoneidad LAN Perú al no haber brindado efectivamente el servicio de transporte aéreo correspondiente a los vuelos LA2141 y LA2143?

Por último, es de importancia jurídica realizar este análisis debido a que son las presuntas infracciones que habría cometido LAN Perú, las cuales son materia de

inicio del procedimiento administrativo sancionador: la denunciante alegó que, al momento de dirigirse al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a fin de proceder con su abordaje al vuelo LA2141 del 23 de julio de 2017, no le fue permitido embarcar porque este se encontraba lleno. Por otro lado, LAN Perú indicó en sus descargos que el vuelo no se encontraba en su capacidad máxima; por el contrario, alegó que fue la denunciante quien llegó tarde al proceso de abordaje, negando la infracción al deber de idoneidad.

Por otro lado, es trascendente determinar si es que la cancelación y reprogramación del vuelo LA2143 del 7 de agosto de 2017 responde a causas no imputables (correspondiente a la ruptura del nexo causal) a LAN Perú lo cual le eximiría de responsabilidad conforme lo indica el Artículo 104° del Código del Consumidor; o por el contrario, si existiría infracción al deber de idoneidad.

2.4 POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

Respecto a los problemas jurídicos identificados:

2.4.1 ¿Es Indecopi la autoridad competente para resolver el presente procedimiento administrativo sancionador o dicha competencia le corresponde a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)?

Para poder determinar la autoridad competente, debemos partir realizando un análisis de nuestra Constitución a fin de poder establecer la finalidad de las normas del Código del Consumidor. Para esto, la Constitución Política del Perú en su artículo 65° estipula la directriz de las normas del derecho de los consumidores indicando lo siguiente:

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

Ante esto, tendríamos que el Estado protege los intereses de los consumidores y usuarios garantizando distintos derechos: a la información, conjuntamente vela sobre todo por la salud y la seguridad a la población. Como consecuencia, de este artículo se desprende que el Estado garantiza estos derechos o intereses legítimos, por lo que, en caso verse afectados, existen mecanismos de

protección. A raíz de ello, existen entidades que se encargan de resguardar los mismos, tutelándolos a fin de que se dispense un tratamiento justo a este agente de mercado que suele estar en un desequilibrio en las relaciones de consumo.

Al respecto Donayre (2015), nos indica lo siguiente:

En efecto, basta con revisar el artículo 65° de la Constitución para observar como en nuestro país, el constituyente ha optado claramente por una visión de la relación de consumo en la que el proveedor es la parte más fuerte y el consumidor, la más débil. Efectivamente, sin dejar un margen de duda, el mencionado precepto constitucional inicia haciendo énfasis en la obligación del Estado de defender el interés de los consumidores y usuarios, para luego entrar a precisar algunos de sus derechos. (p. 54)

Entonces, como conclusión tendríamos que el Estado crea entidades especiales a fin de salvaguardar dichos derechos para tutelar los intereses de los consumidores y usuarios. Asimismo, estos últimos son la parte que más propensa a terminar en una situación de desventaja frente a los proveedores.

Siendo así, en relación a que el Estado ejerce una acción tuitiva, es importante resaltar que el presenta caso versa sobre el transporte aéreo, el cual es un servicio público, y por ende, dispensa un nivel mayor de protección por parte del Estado en comparación con cualquier otro tipo de servicio ofrecido en el mercado. Esto se debe a que pueden emerger mayores riesgos de afectaciones de derechos e intereses legítimos eventualmente, y por ello se debe contar con los adecuados mecanismos de tutela.

En esta línea, el Estado brinda tanto una tutela ex ante como ex post. La tutela ex ante es brindada por el ente supervisor regulador que vendría a ser la Dirección General de Aeronáutica Civil. Esta dirección tiene competencia y facultades de fiscalización y sanción. Algunas de las competencias de dicha entidad están reguladas en los artículos 9° y 10° de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú - Ley N° 27261:

Otorgar, modificar, suspender y revocar los Permisos de Operación y Permisos de Vuelo; formular, aprobar y actualizar el Plan Nacional de Navegación Aérea, los planes técnicos y operativos de los organismos proveedores de servicios de navegación aérea; suspender las actividades aeronáuticas civiles cuando considere que no se cumplen las condiciones mínimas de seguridad operacional; la Dirección General de Aeronáutica Civil

tiene amplias facultades para supervisar e inspeccionar todas las actividades aeronáuticas civiles, sean éstas realizadas por personas naturales o personas jurídicas.

Dentro de las facultades más importantes están regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar, todas las actividades aeronáuticas civiles, incluidas las que realiza el Estado.

Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 0003-2019/SPC-INDECOPI de fecha 04 de enero de 2019, indica lo siguiente en relación a la competencia de la DGAC:

En materia de transporte aéreo de pasajeros, el órgano sectorial competente para regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar todas las actividades aeronáuticas civiles es la DGAC. Cabe precisar que dentro de las facultades de control y fiscalización de la DGAC, entre otros, se encuentran: (i) exigir el cumplimiento de las obligaciones previstas en los permisos de operación y vuelo, así como en las especificaciones técnicas de operación; (ii) suspender las actividades aeronáuticas cuando no se cumplan las condiciones mínimas de seguridad operacional; (iii) exigir que el personal aeronáutico cuente con las licencias o habilitaciones técnicas requeridas; y, (iv) adoptar todas las medidas o acciones que sean necesarias para que las actividades aeronáuticas sean seguras. (Expediente 54-2016-SIA/CPC-INDECOPI-LOR, 2019, Fundamento 19)

En definitiva, tendríamos que esta es una forma de proteger al usuario ex ante al establecer distintas regulaciones para tal fin, estableciendo que los servicios sean seguros e idóneos antes de brindarse a los consumidores. Si bien tiene potestad de sancionar, esta no es respecto a infracciones que pudieran recaer en los derechos de los consumidores, si no, en el servicio aeronáutico per sé. En adición a esto, todos estos mecanismos de protección se dan de una forma general, toda vez que las disposiciones de la DGAC están pensadas para brindar protección a todos los consumidores que utilizan el transporte aéreo más no en casos concretos y específicos cuando un consumidor o un usuario se vea afectado.

Por otro lado, en lo que se refiere a la protección ex post, tenemos que esta es individualizada, particular y determinada. En estos casos, aquel consumidor que se vea directa o posiblemente afectado, va a encontrar tutela por parte del Estado. Esta tutela ya no es una general si no una específica y es brindada por

Indecopi. En ese sentido, las disposiciones emitidas por la DGAC constituyen una garantía legal pero no es el ente al cual se debe acudir en caso de un perjuicio a los derechos de los consumidores, en tanto no tendría competencia para este tipo de afectaciones.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (2019), ha indicado lo siguiente respecto a la autoridad competente en caso de una afectación en los derechos de los consumidores:

En el ámbito preventivo, la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es competente para regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar todas las actividades aeronáuticas civiles, incluidas las que realiza el Estado. Cabe resaltar que su competencia está enfocada en acciones de carácter técnico y operativo, por ejemplo, el hecho de que las aerolíneas presenten fallas técnicas en las piezas de sus aeronaves. En ese sentido, el Indecopi no es competente para dichos efectos. Sin embargo, el Indecopi puede evaluar si la aerolínea cumplió con brindar el servicio contratado por los consumidores de acuerdo con las condiciones pactadas, por ejemplo, casos de cancelaciones, demoras o reprogramaciones injustificadas de vuelo. Asimismo, pese a que el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la DGAC tipifica como conducta infractora “incumplir de manera injustificada los itinerarios, frecuencias y horarios autorizados”, no existe una identidad causal (*non bis in idem*), pues el bien jurídico tutelado por el Indecopi es el interés de los consumidores, y la DGAC busca regular las condiciones de acceso y operatividad de la actividad aeronáutica. (pp. 19-20)

Se explica en estos lineamientos que la competencia de Indecopi y la competencia de la DGAC otorgan distintas esferas de protección, incluso recalando que no se recaería en *non bis in idem*, principio el cual nos indica que nadie puede ser sancionado simultáneamente o sucesivamente por los mismos hechos, identidad del sujeto y fundamentos al ser que ambas dispensan distintas tutelas.

Además, tenemos que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en su Resolución N° 0124-2021/SPC-INDECOPI de fecha de 20 de enero de 2021, confirma este criterio en distintas resoluciones, tales como la siguiente:

21. El bien jurídico tutelado por el Indecopi es indiscutidamente el interés concreto de los consumidores, es decir, que los bienes o servicios que estos adquieran o contraten cubran las expectativas que razonablemente pudieron generar. Por su parte, las normas cuya aplicación se encomienda a la autoridad de transporte aéreo buscan regular las condiciones de acceso y operatividad de la actividad aeronáutica.

23. Como puede apreciarse, la DGAC no brinda una tutela similar a la que sí brinda Indecopi (autoridad con competencia primaria en materia de protección al consumidor), dado que dicha entidad no vela por los intereses de los usuarios ante una afectación concreta de sus derechos por parte de un proveedor del servicio de transporte aéreo, tal y como ocurre, por ejemplo, en el caso del incumplimiento de un itinerario de vuelo. (Expediente 0010-2018/CPC-INDECOPI-PIU, 2021, Fundamentos 21 y 23)

En suma, luego de realizado el respectivo análisis el doctrinal, normativo y de los criterios resolutivos del Indecopi tenemos que, en el caso en concreto, el procedimiento nace a raíz de que se produjo una afectación concreta y específica: la señora Larriega no habría recibido presuntamente un servicio aéreo idóneo, por lo que actuó correctamente al realizar la denuncia respectiva ante el Indecopi al ser esta la autoridad competente, ya que vela para que los consumidores puedan utilizar todos aquellos mecanismos previstos para su defensa ante aquellas situaciones o malas prácticas en las que se ponga en desventaja al consumidor frente al proveedor.

2.4.2 ¿Cuál es el rol del Indecopi en la carga probatoria de los procedimientos de protección al Consumidor?

El segundo problema jurídico a analizar es respecto a que, si la primera instancia actuó debidamente al momento de recaudar los medios probatorios o, por otro lado, si pudo llevar a cabo un análisis más exhaustivo y realizar distintas acciones a fin de poder llegar a la verdad final de los hechos de una forma más célere.

Para esto, debemos analizar ante qué tipo de procedimiento nos encontramos: conforme al artículo 107° del Código del Consumidor: “Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código **se inician de oficio**, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado”.

Entonces, se desprende de la norma antes citada, los procedimientos en materia de protección al Consumidor serían procedimientos administrativos sancionadores debido a que, solo este tipo de procedimiento se inician de oficio.

Ahora, es importante mencionar que los procedimientos sancionadores, desde el punto de vista probatorio, utilizan dos principios en el desenvolvimiento de los mismos: el primero es el principio de presunción de licitud, el cual nos indica que se presume los administrados actúan cumpliendo sus deberes, salvo prueba en contrario. Entonces conforme a este principio, el presunto infractor actúa conforme a ley ante lo cual le correspondería a la administración acreditar lo contrario.

Al respecto, Martin (2014), nos indica lo siguiente sobre este principio:

El referido principio genera una inversión de la carga de la prueba a favor del administrado; en consecuencia, le corresponde a la administración probar los hechos constitutivos de la pretensión punitiva mediante el aporte de elementos probatorios suficientes para demostrar la culpabilidad del administrado. (p. 65)

Conforme lo ha señalado el mencionado autor, la carga de la prueba es de la autoridad administrativa, no es al revés, la ley presume inocencia del posible infractor.

Por otro lado, tenemos al principio de verdad material, el cual nos indica que la autoridad administrativa deberá llegar a la verdad final de los hechos, para esto deberá realizar todas aquellas acciones que resulten pertinentes para este fin, incluso dándole a la autoridad administrativa la potestad de actuar sus propios medios probatorios. Ambos principios se encuentran regulados en la LPAG.

Ahora, si bien tenemos que conforme al artículo 107° como he mencionado, el procedimiento de protección al consumidor es un procedimiento administrativo sancionador, existe una situación especial en estos procedimientos de protección al consumidor en el análisis probatorio: la carga de la prueba primero recae en el consumidor y luego se traslada al proveedor, es decir existe una inversión en la carga de la prueba. Esta inversión encuentra su justificación en que, en estos procedimientos, tal como la indica la norma, el consumidor forma parte del procedimiento como un tercero legitimado, contando con todos los derechos y

deberes inherentes a este tipo de procedimiento, por lo tanto, puede aportar los elementos de convicción necesarios a fin de que su denuncia eventualmente sea admitida y se inicie un procedimiento administrativo sancionador.

Llevando este análisis al caso en concreto, tendríamos que la inversión de la carga de la prueba se dio en el aspecto que, en un primer momento la consumidora (la señora Larriega) tuvo que acreditar que efectivamente gozaba de la calidad de consumidora, así como la relación de consumo y por último que, el servicio fue efectivamente protegido por las normas de protección al consumidor y que este no fue idóneo. Ante esto, en un segundo momento, correspondió al proveedor (LAN Perú) acreditar que o bien cumplió en brindar un servicio idóneo al consumidor o si este no llegó a ser idóneo, sería por una causa no atribuible a él.

Dicho esto, encontraríamos explicación del porqué la denunciante debió acreditar el hecho que estaba alegando: si la señora Larriega indicó que LAN Perú no le contestó el reclamo realizado en el libro de reclamaciones, ella debió de presentar el medio probatorio fehaciente el cual acredite lo indicado, es decir, la copia de la hoja del reclamo. Además, esto se encuentra en concordancia con el artículo 196° del Código Procesal Civil: “Carga de la prueba.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos”.

Como bien nos indica Chang (2012):

Siendo que en este tipo de procedimientos se encuentra en juego la restricción de derechos constitucionalmente protegidos (especialmente los de naturaleza económica), en él prima el principio general de la presunción de inocencia. Y, con ello, la evidente carga de la prueba de la administración (o de quien plantea la denuncia) de demostrar la responsabilidad del imputado. (p. 2)

Ante esto tendríamos que, en los procedimientos administrativos sancionadores, la carga de la prueba corresponde a la autoridad administrativa por el principio de presunción de licitud estipulado en la LPAG como principio de la potestad sancionadora que gozan las entidades; sin embargo, en el procedimiento materia de análisis, éste se limitó a pedirle solamente a la denunciante que acredite el hecho que está alegando.

Dicho esto, se concluye que el OPS pudo aplicar lo señalado en la LPAG: el principio de Verdad Material, y esto hubiese originado lo mismo que la Comisión de Protección al Consumidor realizó en su momento: suspender el procedimiento para requerir medios probatorios fundamentalmente en el aspecto de requerir información pertinente a la DGAC. Además, pudo solicitar a LAN Perú que presente la copia de la hoja del Libro de Reclamaciones a fin de no limitar la actividad probatoria solamente a lo que el consumidor pueda aportar. Asimismo, mediante el principio de Impulso de Oficio, estipulado en la LPAG, tuvo la posibilidad de evitar que el procedimiento culmine sin las pruebas pertinentes. Sin embargo, en este caso, parece que la autoridad estaría aplicando discrecionalmente estos principios.

Por lo tanto, ante la insuficiencia probatoria por parte de la señora Larriega, la autoridad administrativa pudo ordenar de oficio la actuación de medios probatorios en virtud de estos principios, a fin de contar con un mayor protagonismo dentro de la actividad de recaudación probatoria, es decir, imponer pruebas de oficio, requerir información al proveedor, etcétera. De esta manera, se dotaría al procedimiento con la máxima dinámica posible que pueda tener.

Tanto en el tema del reclamo como en el de la infracción al deber de idoneidad, tenemos que en el primer vuelo en que se declaró infundado en primera instancia era menester requerir medios probatorios adicionales más allá de lo que denunciante presentó en sus medios probatorios.

2.4.3 ¿Infringió el deber de idoneidad LAN Perú al no haber brindado efectivamente el servicio de transporte aéreo correspondiente a los vuelos LA2141 y LA2143?

En primer lugar, debemos dilucidar claramente dos supuestos: el primero es verificar si hubo o no una infracción al deber de idoneidad. Y el segundo es determinar, en el caso de que el servicio no haya sido idóneo, si fue responsabilidad de LAN Perú o de la denunciante.

Para responder dichas interrogantes debemos conocer qué es idoneidad. Para ello, se procederá a hacer un análisis doctrinario, normativo y de criterios resolutivos.

- **Análisis doctrinario**

Algunos expertos en la materia nos dan luces de qué es idoneidad. Por ejemplo, Stucchi (2011) ha indicado lo siguiente:

La idoneidad a la que tiene derecho el consumidor es la adecuación o correspondencia entre aquello que se le ofrece y lo que realmente recibe por parte del proveedor, como consecuencia de una transacción que implica un acto de consumo. (pp. 67)

Conforme a lo expuesto anteriormente, el autor sostiene que, para considerar que un consumidor recibió un producto idóneo, este debe guardar correspondencia con lo que el proveedor ofreció darle.

Además, para brindar mayores luces al respecto, haré un ejemplo del modelo de idoneidad elaborado por Bullard (2010), en el cual se establece la siguiente fórmula:

$$\begin{array}{l} \text{MODELO DE IDONEIDAD} \\ X+Y+Z \end{array} = \begin{array}{l} \text{REALIDAD} \\ X+Y+Z (...) \end{array}$$

Donde X, Y y Z son las características del bien o servicio

Por el contrario, no hay idoneidad si:

$$\begin{array}{l} \text{MODELO DE IDONEIDAD} \\ X+Y+Z \end{array} = \begin{array}{l} \text{REALIDAD} \\ X+Y+H. (p. 10) \end{array}$$

A saber, habrá idoneidad si en el contrato de consumo por la adquisición de un celular, se le indicó al consumidor que este podría recibir llamadas (X), mandar mensajes (Y) y contaba con una dos (2) cámaras traseras (Z), y al momento que el consumidor adquiere el producto recibe un celular con el cual realiza llamadas (X), puede efectuar mensajes de texto (Y) y podría utilizar las 2 cámaras traseras (Z); por el contrario, no habría idoneidad si el consumidor recibe un celular con el que podría realizar llamadas (X), además podría enviar mensajes de texto (Y) pero solo contaría con una cámara trasera (H).

Por otro lado, la Sala Especializada de Protección al Consumidor (2019), ha indicado lo siguiente sobre la factura del nexo causal en el caso específico de servicio de aerolíneas:

En relación con lo establecido en los artículos 3 y 19 de la Decisión N.° 619 de la Comunidad Andina de Naciones, no se desconoce que, al momento de desarrollar la actividad aeronáutica, se pueden presentar hechos imprevisibles que pueden motivar la ejecución diferida del servicio o la falta de ejecución del mismo; por el contrario, al acreditarse supuestos en los que la causa de la demora, reprogramación y/o cancelación del vuelo se deba a un evento extraño a la esfera de control del obligado, se deberá exonerar de responsabilidad administrativa al operador del servicio de transporte aéreo. (p. 97)

Conforme a este criterio, tendríamos que la exoneración de responsabilidad de las aerolíneas puede darse siempre que sea como consecuencia de un acontecimiento ajeno a su control.

- **Análisis normativo**

Conforme lo estipulado en el expediente en relación al inicio del procedimiento administrativo sancionador, LAN Perú habría cometido dos (2) presuntas infracciones tipificadas en los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor. En relación a esto, debo indicar que ambos artículos se encuentran relacionados entre sí, ya que el artículo 18° define a la idoneidad como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe en base principalmente a la información ofrecida por el proveedor y a las características o naturaleza del producto o servicio, y el artículo 19° el cual nos indica en su primer párrafo que los proveedores son responsables por la idoneidad y la calidad de los productos o servicios ofrecidos en el mercado.

Ahora, nuestra normativa en materia de Protección al Consumidor prevé un carácter proteccionista, en ese sentido, si el proveedor oferta un producto o servicio individualizado con determinadas términos, características y condiciones, se debe entregar al consumidor el mismo producto o servicio con los mismos términos, características o condiciones, toda vez que ese es el derecho del consumidor y a la vez el deber de proveedor hacerlo.

Tendríamos en un principio que al haberse adquirido un boleto de avión para el vuelo LA2141, la denunciante esperaba recibir como correspondencia a esto que se le brinde el servicio por el cual se habría generado la relación de consumo, en la fecha y hora pactados.

- **Análisis de los criterios resolutivos**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 0124-2021/SPC-INDECOPI de 20 de enero de 2021, nos indica lo siguiente respecto a la idoneidad:

El artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición. (Expediente N° 0010-2018/CPC-INDECOPI-PIU, 2021, Fundamento 63)

Ante esto, tendríamos que el Código es claro en constituir a la idoneidad como un deber para los proveedores, en tanto, se genera una expectativa al consumidor de recibir un determinado producto o servicio con las mismas características, condiciones y términos con las que le fueron ofrecidos.

Por otro lado, respecto a las cancelaciones no imputables a los proveedores, la Sala Especializada en Protección al Consumidor a través de la Resolución N° 0002-2019/SPC-INDECOPI del 04 de enero de 2019, ha precisado sobre la ruptura del nexos causal:

Cabe precisar que aun cuando en virtud del marco legal expuesto las causas de un retraso, reprogramación o cancelación de un vuelo puedan constituir un hecho no imputable al proveedor, para que el proveedor de transporte aéreo se exima de responsabilidad, dichas causas deberán ser acreditadas y deberán tener las características establecidas en el artículo 104° del Código. De modo que no basta con alegar la existencia de una causa no imputable como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o del propio consumidor, sino que es necesario que se demuestre tal circunstancia y que

ello haya incidido de manera decisiva en la prestación del servicio produciendo el retraso, reprogramación y/o cancelación. (Expediente N° 32-2016-SIA/CPC-INDECOPI-LOR, 2019, Fundamento 48)

En conclusión, tendríamos que, si el proveedor alega la ruptura del nexo causal, caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o por imprudencia del propio consumidor, no es suficiente solamente indicarla, sino que deberá acreditar que efectivamente dicha causa fue determinante para que el servicio no se brinde.

Entonces, habiendo hecho un análisis doctrinal, uno de los criterios resolutivos y uno positivista correspondientes, pasaré a analizar el caso materia de análisis: En primer lugar, respecto al vuelo LA2141 del 23 de julio de 2017, de los medios probatorios presentados por LAN Perú se desprende que la aerolínea habría brindado el servicio a la denunciante de manera oportuna y a la hora de abordaje indicada mediante la tarjeta de embarque.

Por otro lado, mediante la serie de comunicaciones realizadas con la señora Larriega, se comprobó que la denunciante tenía conocimiento de que no se le permitió su abordaje ya que se apersonó tarde a la puerta de embarque, y no porque el vuelo estaba lleno. Además, se le brindó una nota de crédito por \$ 121.84 el cual finalmente es canjeado por otro boleto para el día 07 de agosto de 2017.

En ese sentido, en el presente caso se determina que no se ha generado infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor, en razón a que a la denunciante no se habría negado a brindar el servicio aéreo de forma injustificada. Además, se evidencia que la denunciante pretendió cumplir con lo ofertado en los términos y condiciones pactados, en el día y la hora acordados, sin embargo, fue la conducta de la denunciante lo que imposibilitó el cumplimiento por parte del proveedor.

Se evidencia el cumplimiento del deber de idoneidad, en tanto el servicio ofrecido por la denunciante cumplía con la finalidad puesta en el mercado, es decir, buscó satisfacer las necesidades del consumidor y se pretendió entregarlo en las condiciones y características ofertadas, sin embargo, la falta de entrega de este servicio se debió a causas imputables al propio consumidor.

Ahora, en lo que respecta a la cancelación y posterior reprogramación del vuelo del 07 de agosto de 2017, concierne analizar si se produjo por una ruptura del nexo causal o debido a una causa imputable a LAN Perú. En un principio, el proveedor debe probar que el servicio fue idóneo o si es que no lo fue, no fue por una causa atribuible a su responsabilidad. Entonces, a pesar de no cumplirse con lo dispuesto en la normativa de protección al consumidor, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad alegando la ruptura del nexo causal, tal como lo alude el artículo 104° del Código del Consumidor:

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

Si bien en un principio estaríamos frente a una infracción a la normatividad, existen casos en los que si se acredita debidamente una causa objetiva, justificada y no previsible, el proveedor podrá eximirse de responsabilidad.

Luego de realizado el análisis respectivo, tenemos que existen casos en los que existe la ruptura del nexo causal ante causas debidamente justificadas: la denunciada acreditó fehacientemente esta ruptura a través de su apelación, al presentar un Informe Técnico el cual manifestó que la aeronave de matrícula CC-BFS presentó una falla técnica (Found Fault) ajena a los programas de mantenimiento habituales, debido a un viento inesperado durante la salida y velocidad, lo que ocasionó el cambio de todas las llantas. De conformidad a este informe, se puede apreciar que la aeronave se encontraba debidamente certificada en la fecha del vuelo y previamente había cumplido con la programación de mantenimiento aprobado por la DGAC, por tanto, el imprevisto respondería a causas no imputables.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

Por último, corresponde brindar mi opinión sobre las resoluciones emitidas:

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

Al respecto, me encuentro parcialmente de acuerdo por lo siguiente:

1. En el extremo de la resolución que declara el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de LAN Perú, por la comisión de una presunta infracción al deber de idoneidad del artículo 18° y 19° del Código del Consumidor en lo que respectivo al vuelo LA2141 realizado el 23 de julio de 2017.

Es preciso indicar que si bien la denunciante argumentó que se le negó el servicio de abordaje debido a que el vuelo se encontraba lleno, no presentó ningún medio probatorio que acredite lo alegado. Por otro lado, de los medios probatorios presentados por la denunciada, entiéndanse estos como los diversos correos electrónicos que fueron intercambiadas entre ambas, se aprecia que la razón por la cual se le habría negado el ingreso a la aeronave fue porque la señora Larriega llegó tarde. Además, se emitió a favor de la denunciante una nota de crédito por el mismo monto del costo del pasaje de avión no utilizado (US \$ 121.84) por una política de fidelización. Ante esto tenemos que la respuesta de la denunciante fue de aceptación.

Asimismo, es preciso indicar que en los medios probatorios de la denunciante se aprecia que no los presentó completos. A saber, solo adjuntó a la denuncia los correos electrónicos del 31 de julio de 2017 y del 03 de agosto de 2017 (páginas 16-25 del expediente 1520-2017-PS1) en los cuales dio a atender que estos fueron solamente con fin de emitir la nota de crédito y la reprogramación del viaje. Sin embargo, la denunciada presentó correos electrónicos desde el 26 y del 27 de julio de 2017 (páginas 72-73 del expediente 1520-2017-PS1), en los cuales se aprecia claramente que se le habría indicado a la denunciante que el vuelo LA2141 salió en el itinerario establecido y con espacios disponibles, siendo que la señora Larriega se habría presentado fuera del tiempo mínimo requerido para abordar.

En este sentido, dado que de los medios probatorios se comprueba que la denunciante tuvo responsabilidad por su propia imprudencia al llegar tarde al abordaje del vuelo LA2141, encuentro correcto el pronunciamiento del OPS en este extremo.

2. En el extremo referido a la contestación del reclamo formulado no me encuentro de acuerdo con el extremo que declara el archivo por la comisión de una presunta infracción al deber atención a reclamos tipificado en el artículo 24° del Código del Consumidor en lo que respectivo al reclamo realizado el 23 de julio de 2017.

La denunciante alega que su reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones no fue absuelto incluso hasta la fecha de la presentación de la denuncia. Por el contrario, la denunciada afirma que dicho reclamo fue respondido con la participación de la denunciante y un personal de la Oficina de Indecopi sede Aeropuerto, concluyendo incluso con el canje de un nuevo boleto aéreo.

En este sentido, de la valoración completa de los medios probatorios se desprende que, la señora Larriega no presentó ningún medio probatorio que acredite que realizó un reclamo en el Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, incluso a pesar de que mediante Resolución N° 01 se le requirió que cumpla con presentar copia simple de dicho reclamo o si quiera con presentar el número del mismo.

Es preciso indicar que, no comparto el razonamiento del OPS en este extremo, ya que pudo tener una mayor participación requiriendo de oficio la presentación por parte de LAN Perú de la copia de la hoja del libro de reclamaciones. Sin embargo, se limitó a archivar el procedimiento en este extremo.

3. Finalmente, no comparto la posición del OPS relacionada a la cancelación del vuelo LA2143 del 07 de agosto de 2017, ya que la resolución fue emitida sin contar con los medios probatorios suficientes, que permitan llegar a la verdad final de los hechos. El OPS pudo aplicar principios generales del procedimiento administrativo a fin de poder determinar si la cancelación del vuelo era causa imputable o no al denunciante. Por ejemplo, el OPS pudo solicitar el Informe de Mantenimiento elaborado por el área de mantenimiento de la denunciada (presentado posteriormente en la apelación por la denunciada) o solicitar realizar una solicitud de requerimiento de información a la Dirección General de Aeronáutica Civil a fin de poder dilucidar a través de este si LAN Perú debía ser sancionada o no en este extremo.

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

Me encuentro de acuerdo con la decisión de revocar la Resolución Final de primera instancia en el extremo que declaró la sanción por infracción al deber de idoneidad por la cancelación del vuelo LA2143 de fecha 7 de agosto de 2017.

Tal como mencioné, la resolución dada por la primera instancia adolece de insuficiencia de pruebas, así como en su recolección, si quiera a nivel indiciario que acrediten que la falta de idoneidad en el servicio fue por una causal de imputable a la denunciada. Por ello, dichas pruebas debieron ser requeridas por el OPS en concordancia con el principio de Verdad Material.

Por su lado, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al consumidor N° 02, mediante Oficio N° 31-2019/CC2-INDECOPI del 08 de marzo de 2019, requirió a la DGAC saber si la denunciada habría sido sancionada por la Junta de Infractores por la cancelación de dicho vuelo. A lo cual se le respondió, mediante Oficio 063-2019-MTC/12 del 06 de mayo 2019 indicando que la Junta de Infractores no había tenido conocimiento de una posible infracción de la normativa aeronáutica como consecuencia de la cancelación del vuelo LA2143. Además, LAN Perú adjuntó el formato de cancelación, presentado a la Oficina de Itinerarios de la Coordinación Técnica de Autorizaciones de la DGAC con relación a la cancelación de dicho vuelo, corroborando así la información indicada por la denunciada en este extremo.

Conjuntamente a esto, se evaluó que la denunciada cumplió con enviar el Informe Técnico elaborado por su “Área de Mantenimiento y la Sub Gerencia de Calidad” el 13 de agosto de 2018 y adjunto a este, la traducción simple del documento denominado como “Found Fault” (falla encontrada) en el cual se consignó que la cancelación del vuelo se debió a un “viento inesperado durante la salida”, siendo así que pese a que la denunciada habría cumplido con la programación del mantenimiento aprobado previamente por la DGAC, surgieron imprevistos ajenos a dicho mantenimiento. De esto se desprende que efectivamente la cancelación del vuelo correspondería a un supuesto ajeno a la esfera de control de la denunciada.

Todos estos aspectos en conjunto permitieron que la cancelación del vuelo habría sido por una causal que eximió de responsabilidad a la denunciada y por esta razón se revocó la resolución en este extremo. En ese sentido, manifiesto mi conformidad con la Resolución de la Comisión.

4. CONCLUSIONES

Luego del análisis de los principales problemas jurídicos y de las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa, concluyo lo siguiente:

1. No se produjo infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor, en tanto LAN Perú no habría brindado el servicio de transporte aéreo de forma justificada. De la revisión de los medios probatorios ha quedado acreditado que la señora Larriega llegó tarde al día del embarque, y por tanto existía justificación para negar el servicio. Por otro lado, la cancelación del vuelo de fecha 7 de agosto de 2017, responde a causas no imputables de la empresa LAN Perú por ruptura del nexo causal, en tanto de la revisión de los medios probatorios, ha quedado acreditado que las fallas en la aeronave no fueron resultado de un mal mantenimiento por parte de la empresa, sino debido a factores climatológicos (viento en cola).
2. No se produjo infracción al derecho de la denunciante de ser atendida respecto a su reclamo, según lo previsto en el artículo 24° del Código del Consumidor, en tanto no se ha acreditado que LAN Perú no habría brindado respuesta al reclamo formulado por la denunciante. Además, la señora Larriega nunca presentó la copia simple de la Hoja del Libro de Reclamaciones requerida en la Resolución N° 01.
3. En el servicio de transporte aéreo de nuestro país intervienen dos entidades con fines trascendentales: la primera de ellas es la DGAC a la cual le corresponde emitir las normas necesarias orientadas al mejor funcionamiento de este servicio lo cual beneficia a los consumidores del mismo y la segunda entidad que también interviene, es el Indecopi a quien le corresponde pronunciarse respecto a la afectación concreta de los derechos de los consumidores.
4. El procedimiento de protección al consumidor al tener naturaleza sancionadora origina que la administración pública pueda solicitar y evaluar de oficio los medios probatorios necesarios con la finalidad de determinar si hubo infracción complementando la carga probatoria que inicialmente le corresponde a aquel quien alega haber sido afectado, en este caso, al consumidor.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRÁFICAS Y HEMEROGRÁFICAS

- Bullard, A. (2010) ¿Es el consumidor un idiota? el falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Ensayos sobre protección al consumidor*, 185-228.
- Stucchi López Raygada, P. (2011). La ciudadanía económica en el Perú: el consumidor. *Ensayos sobre protección al consumidor*, 55-72.
- Chang Tokushima, J. (2012). ¡Compre ahora!... ¿Pruebe después? : la carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. *IUS ET VERITAS*, 22(44), 200-211.
- Martin Tirado, R. (2014). EL ROL DEL DENUNCIANTE EN EL MARCO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES. *PRAECEPTUM N° 01*, 45-82.
- J., Donayre Montesinos, C. (2015). La protección del consumidor desde una perspectiva constitucional Fundamentos, garantías y mecanismos de protección. *PRAECEPTUM N° 3*, 48-115.

NORMATIVAS

- Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política del Perú*.
- Congreso de la República. (1997). *Ley General de Sociedades (Ley N° 26887)*.
- Congreso de la República. (2000). *Ley de Aeronáutica Civil del Perú (Ley N° 27261)*.
- Congreso de la República. (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571)*
- Congreso de la República. (2011). *Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444*.
- Consejo Directivo del Indecopi. (2017). *Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI. DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR*.
- Consejo Directivo del Indecopi. (2017). *Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI. Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor*.

- Consejo Directivo del Indecopi. (2019). *Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI. DIRECTIVA QUE MODIFICA LAS DIRECTIVAS N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI y Y N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.*
- Consejo Directivo del Indecopi. (2019). *Directiva N° 001-2019/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE DECLINACIONES Y CONTIENDAS DE COMPETENCIA ENTRE LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI.*
- Consejo Directivo del Indecopi. (2021). *Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI. Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor.*
- Poder Ejecutivo. (1996). *Decreto Legislativo N° 807. Facultades, normas y organización del INDECOPI.*
- Poder Ejecutivo. (2008). *Decreto Legislativo N° 1033. DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.*
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011). *Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *DECRETO SUPREMO N° 011-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584 - Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo.*

RESOLUCIONES

- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021) Exp. 0010-2018/CPC-INDECOPI-PIU, Resolución 0124-2021/SPC-INDECOPI (Fundamentos 21 y 23).
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2019) Expediente 54-2016-SIA/CPC-INDECOPI-LOR, Resolución 0003-2019/SPC-INDECOPI (Fundamento 19).
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021) Expediente N° 0010-2018/CPC-INDECOPI-PIU, Resolución 0124-2021/SPC-INDECOPI (Fundamento 63).
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2019) Expediente N° 32-2016-SIA/CPC-INDECOPI-LOR, Resolución N° 0002-2019/SPC-INDECOPI.
- Sala Especializada de Protección al Consumidor (2019) Transporte aéreo. *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*, 96-111.

5. ANEXOS

- ✓ Denuncia
- ✓ Descargos
- ✓ Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
- ✓ Recurso de apelación
- ✓ Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor

Indecopi

00000
0009
LO TESTADO
NO VALE

RECIBIDO
Sumilla: Denuncia Formal – Proceso Sumarísimo

SEÑORES DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR – INDECOPI
AREQUIPA

RENATO GONZALEZ KUONG, identificado con DNI
044744762; en representación de YURIKO GUADALUPE
LARRIEGA SANCHEZ, identificada con DNI N° 72078774,

con domicilio real en Urbanización Pedro Diez Canseco W -
1; distrito de J.L. B. y Rivero provincia y departamento de
Arequipa; y señalando domicilio procesal en Calle Los Pinos
A12 – Oficina N° 102 (Primer Piso) – Urbanización
Orrantía - Cercado de Arequipa; a usted con el debido
respeto me presento y digo:

DATOS DE LOS DENUNCIADOS:

LATAM AIRLINES PERU – LAN PERU S.A.; identificado con RUC 20341841357 con
domicilio fiscal en Arequipa en Calle Santa Catalina N° 118 - C; distrito del Cercado;
provincia y Departamento de Arequipa.

PETITORIO

SOLICITO QUE LA EMPRESA DENUNCIADA SEA SANCIONADA
CONFORME A LEY POR HABERME VENDIDO UN BOLETO AEREO DE LIMA
– AREQUIPA, PARA EL DIA 23 DE JULIO DE 2017 Y NO HABERME
BRINDADO EL SERVICIO POR FALTA DE ASIENTOS EN EL AVION.
ASIMISMO SOLICITO QUE LA SANCIONEN POR HABERME
REPROGRAMADO MI VUELO PARA EL DIA 07 DE AGOSTO DE 2017 A LAS
12:20 HORAS Y CANCELAR DICHO VUELO PARA RECIEN HACERME
VIAJAR A LAS 19:20 HORAS.

ADEMAS DE QUE SEA SANCIONADA POR NO HABERME DADO
RESPUESTA DENTRO DEL PLAZO DE LEY AL RECLAMO PRESENTADO
EN SU LIBRO DE RECLAMACIONES EL DIA 24 DE JULIO DE 2017, MAS
LOS COSTOS Y COSTAS DEL PROCEDIMIENTO.

I. FUNDAMENTOS DE HECHO:

1. Que, habiendo comprado un boleto de avión en la empresa LATAM
AIRLINES PERU – LAN PERU S.A., con destino Lima – Arequipa (Clase

99 lorn

LO QUE ESTO
NO VALE

económica), para el día 23 de julio del 2017 a las 14:20 horas, en el vuelo LA 2141, por un valor total de \$ 121.84 (ciento veintiuno con 84/100 dólares americanos), y siendo que, luego procedí a realizar mi confirmación de vuelo con la tarjeta de embarque N° 077, el cual tiene los mismos datos mencionados anteriormente, el hecho es que al presentarme en el del aeropuerto Jorge Chávez de Lima, el día 23 de Julio a las 11:00 am aproximadamente para proceder a realizar mi abordaje, me indicaron que no podía viajar porque el vuelo ya estaba lleno y que me apersona al Counter de Latam Perú que se encuentra en el primer nivel para resolver mi situación, al llegar a la ventanilla procedí a reclamar porque no podía viajar, si tenía mi reconocimiento de embarque y además estaba dentro de la hora señalada para abordar el vuelo, a lo cual, el personal de Latam Peru me indica que el vuelo ya se encontraba lleno y que me podían reubicar en el siguiente vuelo siempre y cuando algún pasajero desistiera de su viaje, pero, además debía pagar una penalidad de \$ 30.00 (treinta con 00/100 dólares americanos), a lo cual yo no estuve de acuerdo, porque el problema lo estaban generando ellos y no mi persona.

No hubo
el servicio

2. Que, luego me entregaron un ticket por el cual podría ser considerada para abordar algunos de los siguientes vuelos programados para ese día hacia la ciudad de Arequipa, el hecho es que mi persona permaneció en el aeropuerto Jorge Chávez hasta aproximadamente las 04:00 horas del día 24 de julio del 2017, sin que pueda abordar ningún otro avión de Latam Perú; entonces al ver que la empresa denunciada no cumplía con embarcarme en otro de sus vuelos y estaban burlándose de mi persona, asimismo debo manifestar, que el día 23 de julio aproximadamente a las 22:00 horas solicite el libro de reclamaciones de la empresa denunciada y procedí a presentar mi reclamo respectivo, el mismo que a la fecha no ha sido respondido por la empresa Latam Perú a pesar de haber transcurrido el plazo estipulado por ley para que ellos procedan a darme una respuesta a mi reclamo presentado.
3. Que, posteriormente me apersona a las oficinas de Indecopi que se encuentran al interior del aeropuerto Jorge Chávez, en donde procedieron a recepcionar el reclamo, al cual le asignaron el siguiente número: Latam 6541045KV/reclamo N° 2017-00395 INDECOPI ZONA INTERNACIONAL, luego el personal de Indecopi me señalaron que se pondrían en contacto con mi persona vía correo electrónico y/o teléfono,

No hubo
respuesta
del
reclamo
del
Perú



en el transcurso de los siguientes 10 días, después de lo cual mi persona recién procede a retirarse del aeropuerto Jorge Chavez.

4. Que, luego de la comunicación, por correos electrónicos y a través del teléfono por varios días sin que solucionen el tema de mi pasaje aéreo, el personal de la empresa denunciada, me solicita que les indique la fecha en la cual quería realizar mi viaje, es así, que solicito que mi nueva fecha de viaje sea para el día 07 de agosto de 2017, siendo así, de que Latam Perú accede a mi solicitud y me emite un nuevo boleto de avión para el día 07 de agosto de 2017, para las 12:25 horas en el vuelo N° LA 2143, tal como se puede apreciar en la Tarjeta de embarque N° 016, es así que el día 07 de agosto llego al aeropuerto Jorge Chavez a las 09:00 horas para tomar mi vuelo, dándome con la ingrata sorpresa de que dicho vuelo había sido cancelado, entonces nuevamente me apersono al counter de Latam Perú, para reclamar este nuevo inconveniente, ante lo cual los trabajadores de Latam Perú me indican que van a reprograma el vuelo para ese mismo día pero a las 19:20 horas, habiendo tenido que permanecer en el aeropuerto todo ese día hasta que salga mi nuevo vuelo, en ese periodo de tiempo, me sobrevino un cuadro de estrés, llegando a sufrir un desmayo y a convulsionar, sin recibir ninguna ayuda del personal de Latam Peru, ya que las únicas personas que me auxiliaron fueron los miembros de seguridad del aeropuerto Jorge Chávez, quienes luego de recuperar el conocimiento me pusieron en una silla de ruedas donde permanecí sentada hasta la hora de mi salida.

habría cancelado de forma injusta

??

5. Que, todo este periplo de acontecimientos que tuve que sufrir por la mala calidad en el servicio al consumidor que tuve por parte de la empresa Latam Perú, han ocasionado que mi persona haya tenido una serie de contratiempos y perjuicios económicos toda vez que tenía que viajar de manera urgente hacia la ciudad de Arequipa, perdiendo el pago de movilidad y alojamiento que había realizado, además de haber puesto en riesgo mi propia integridad física, es por todo ello que solicito la más drástica medida correctiva y las multas correspondientes a la empresa denunciada por vender más boletos aéreos que la capacidad de sus aviones y por estar cancelando sus vuelos constantemente, además de que luego pretenden trasladarnos sus incompetencias a los usuarios queriéndonos hacer pagar penalidades con montos adicionales para poder ser embarcados en otros vuelos, así como no dar respuestas a los reclamos que se presentan en el libro de reclamaciones.



II. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Los siguientes artículos del Código de Protección al Consumidor:

Artículo 18.- Idoneidad: "Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. *La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.*

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

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos: "Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las Autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendarios. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial."

III. MEDIOS PROBATORIOS Y ANEXOS

1. Copia de mi DNI
2. Copia del Poder otorgado por Yuriko Guadalupe Larriega Sanchez.
3. Copia DNI de Yuriko Guadalupe Larriega Sanchez.
4. Copia del Billete Electrónico de fecha 21 de julio de 2017, comprado por Yuriko Guadalupe Larriega Sanchez, para el 23 de julio 2017 a las 14:20 horas, en el vuelo LA 2141
5. Copia de la Tarjeta de Embarque N° 077, emitido por Latam Airlines donde me asignan el asiento 21/C



6. 17 correos electrónicos intercambiados entre Indecopi, Latam Airlines y mi persona,
7. Boleto Aéreo a nombre de Yuriko Guadalupe Larriega Sanchez, emitido por Latam Airlines con fecha 03 de agosto de 2017; para viajar el día 07 de agosto de 2017 a las 12:25 horas, en el vuelo LAN 2143.
8. Tarjeta de embarque/Boarding Pass s/n, a nombre de Yuriko Guadalupe Larriega Sanchez, emitido por Latam Airlines, para el día 07 de agosto de 2017, a las 19:20 horas, en el vuelo La 2109, con lo que demuestro que recién en este vuelo logre viajar hacia la ciudad de Arequipa.
9. Exhibición del Libro de Reclamaciones del día 23 de julio de 2017, que deberá realizar Latam Airlines Peru, con lo que demuestro que presente mi reclamo y hasta la fecha no me dieron respuesta.

POR LO EXPUESTO:

Sres. Comisionados de Protección del Consumidor (Proceso Sumarísimo) solicito que declaren fundada mi denuncia en su oportunidad.

Arequipa 28 de agosto del 2017


.....
Renato González Kuong
ABOGADO
C.A.A. 6573

LO 10087
000008

CARTA PODER

Yo, **YURIKO GUADALUPE LARRIEGA SANCHEZ**, identificada con D.N.I. 72078774, con domicilio en Urbanización Pedro Diez Canseco W-1, Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Provincia y Departamento de Arequipa, en pleno uso de mis derechos constitucionales, otorgo Poder ha:

Mi abogado defensor **RENATO GONZALEZ KUONG**, identificado con DNI N° 04744762 y con Carnet de Abogados de Arequipa N° 6573, para que en mi nombre y representación pueda realizar cualquier tipo de denuncia, solicitar copias, conciliaciones, aceptar o rechazar acuerdos conciliatorios, cobrar costas y costos y en general cualquier tipo tramite que se requiera en Indecopi - Arequipa; todo esto por la denuncia que estamos interponiendo contra de la empresa LATAM – PERU.

Mi apoderado en ejercicio de este Poder, en ningún momento podrá ser tachado de insuficiente o por falta de personería.

Para dar conformidad a la presente Carta Poder, procedo a firmar y legalizar la misma, a los veintidós días del mes de agosto del dos mil diecisiete.




YURIKO GUADALUPE LARRIEGA SANCHEZ

D.N.I. 72078774

CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE

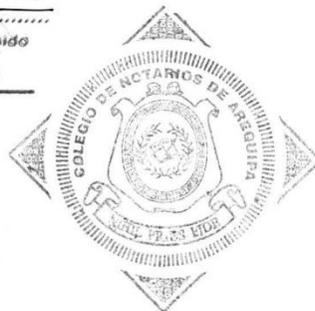
CORRESPONDE A: YuriKo Guadalupe
Larriega Sanchez

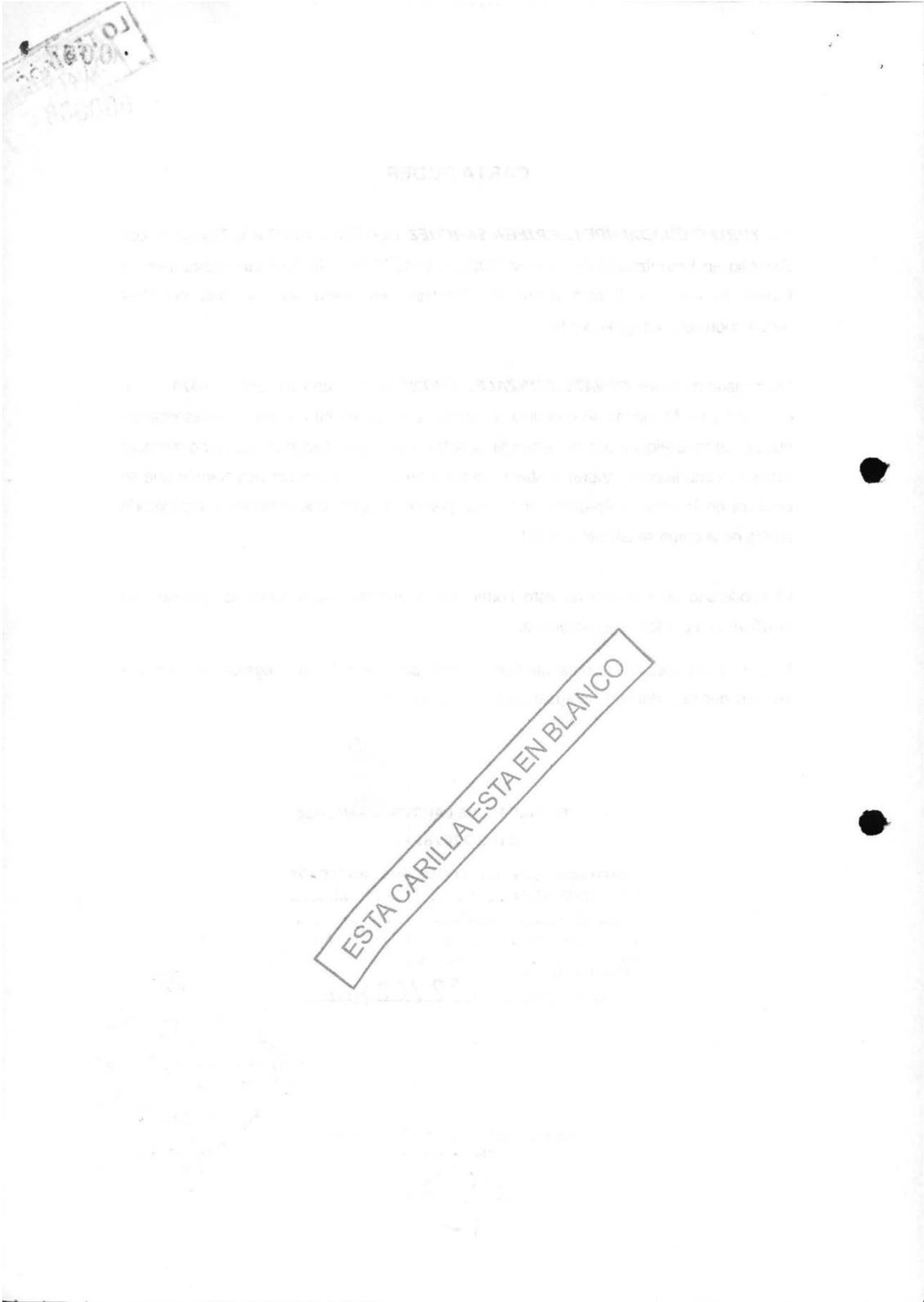
Identificado (as) con: DNI 72078774

Se certifican la firma mas no el contenido
(Art. 108 D. Leg. 1049).

AREQUIPA, DE 22 AGO 2017

~~MA. EMILIA LADRON DE GUEVARA RIZUNAGA
NOTARIA DE AREQUIPA~~





000010
LOTTADO
NO VALE

BILLETE ELECTRONICO

RECIBO DEL ITINERARIO DE PASAJERO

INTERAGENCIAS DATE: 21 JUL 2017
AGENT: 9998
NAME: LARRIEGA/YURIKO

LIMA
IATA : 915 00312 NI72078774
TELEPHONE : 511-610-9600

ISSUING AIRLINE : LAN PERU SA
RUC : 20341841357
TICKET NUMBER : ETKT 544 5696386665
BOOKING REF : AMADEUS: OECA5H, AIRLINE: LA/NCXPFVH

FROM /TO	FLIGHT	CL	DATE	DEP	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG	ST
LIMA JORGE CHAVEZ INTL AREQUIPA RODRIGUEZ BALLON INTL	LA 2141 V		23JUL	1420	V0XSL5ZI			23JUL 23JUL 0PC	OK

ARRIVAL TIME: 1555 ARRIVAL DATE: 23JUL

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME

ENDORSEMENTS : NONREF/CHNGS NOT PERMITTED
PAYMENT : CASH

FARE CALCULATION :LIM LA AQP Q3.00 91.00USD94.00END

AIR FARE : USD 94.00
TAX : USD 10.92HW USD 16.92PE
TOTAL : USD 121.84
PAYABLE ONLY IN USD

FLIGHT(S) CALCULATED AVERAGE CO2 EMISSIONS IS 79.96 KG/PERSON
SOURCE: ICAO CARBON EMISSIONS CALCULATOR
[HTTP://WWW.ICAO.INT/ENVIRONMENTAL-PROTECTION/CARBONOFFSET/PAGES/DEFAULT.ASPX](http://www.icao.int/environmental-protection/carbonoffset/pages/default.aspx)

NOTICE
CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER.

THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE PASSENGER TICKET FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3.

PASSENGERS ON A JOURNEY INVOLVING AN ULTIMATE DESTINATION OR A STOP IN A

00010
LO PESTADO
NO VALE
000011

COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE ARE ADVISED THAT INTERNATIONAL TREATIES KNOWN AS THE MONTREAL CONVENTION, OR ITS PREDECESSOR, THE WARSAW CONVENTION, INCLUDING ITS AMENDMENTS (THE WARSAW CONVENTION SYSTEM), MAY APPLY TO THE ENTIRE JOURNEY, INCLUDING ANY PORTION THEREOF WITHIN A COUNTRY. FOR SUCH PASSENGERS, THE APPLICABLE TREATY, INCLUDING SPECIAL CONTRACTS OF CARRIAGE EMBODIED IN ANY APPLICABLE TARIFFS, GOVERNS AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF THE CARRIER. THESE CONVENTIONS GOVERN AND MAY LIMIT THE LIABILITY OF AIR CARRIERS FOR DEATH OR BODILY INJURY OR LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE, AND FOR DELAY.

THE CARRIAGE OF CERTAIN HAZARDOUS MATERIALS, LIKE AEROSOLS, FIREWORKS, AND FLAMMABLE LIQUIDS, ABOARD THE AIRCRAFT IS FORBIDDEN. IF YOU DO NOT UNDERSTAND THESE RESTRICTIONS, FURTHER INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM YOUR AIRLINE.

EL BOLETO QUE UD HA ADQUIRIDO ES :

- * NO REEMBOLSABLE: DE NO SER UTILIZADO, PIERDE SU VALOR SIN RESPONSABILIDAD PARA LA AGENCIA NI PARA LA LINEA AÉREA.
- * NO TRANSFERIBLE: NO PUEDE SER UTILIZADO POR PERSONA DISTINTA AL TITULAR
- * NO MODIFICABLE: PARA CUALQUIER CAMBIO DE FECHA, HORA, RUTA, ESTARÁ SUJETO A ALGUNA PENALIDAD O, EN SU DEFECTO, A LA IMPOSIBILIDAD DE MODIFICACIÓN ALGUNA DEPENDIENDO DE LAS CONDICIONES DE LA TARIFA PUBLICADA.
- * NO ENDOSABLE: ESTE BOLETO SOLAMENTE PODRÁ SER HONRANDO POR EL PROVEEDOR ORIGINAL.

POR FAVOR, PRESENTARSE EN EL AEROPUERTO 3 HORAS ANTES DE LA SALIDA DE SU VUELO.

0011
880012
NO VALE
LO TESTADO

LATAM AIRLINES TARJETA DE EMBARQUE N°077

NOMBRE PASAJERO: **LARRIEGA YURIKO** CLASE: **ECONOMY**

PASAJERO FRECUENTE: **5445696386665**

N° DE TICKET: **5445696386665**

DESDE: **LIMA (LIM)** HACIA: **AREQUIPA (AQP)**

AEROPUERTO: **J CHAVEZ INTL.** TERMINAL: **ÚNICO** AEROPUERTO: **RODRIGUEZ BALLON** TERMINAL: **ÚNICO**

VUELO	HORA PRESENTACIÓN AEROPUERTO	HORA PRESENTACIÓN PUERTA DE EMBARQUE	SALIDA	PUERTA	FILA / ASIENTO
LA 2141*	12:20 (23/JUL)	13:45 (23/JUL)	14:20 (23/JUL)	Por confirmar en aeropuerto	(LIM)21 / C

* VUELO OPERADO POR **LATAM AIRLINES PERU MKT LA2141**

ESTA ES TU TARJETA DE EMBARQUE

Imprime dos copias, una para entregar en la puerta de embarque y guarda la otra por si nuestro personal a bordo la solicita.

Información importante

- Verifique si su ticket ya tiene pagada la Tasa Única de Uso de Aeropuerto (TUUA) llamando al Contact Center (01 213-8200) o acercándose a la oficina de LAN más cercana. De no tenerla pagada, deberá hacerla en el aeropuerto.
- Revisa las políticas de equipaje y la información de elementos prohibidos para esta ruta, en nuestro sitio.
- Por razones operacionales, en algunos vuelos podrá restringirse el equipaje de mano permitido en cabina.

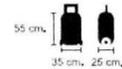
Servicios especiales

Si tienes alguna necesidad médica o requires de atención especial para tu viaje, por favor comunícate con nuestro **Contact Center** o visita nuestro sitio web para más información.

¿Sólo equipaje de mano?

Dirígete a la puerta indicada en tu tarjeta de embarque, con la documentación necesaria para tu viaje. Ten en cuenta que si tu equipaje de mano no cumple con la condiciones de peso y tamaño, será enviado a la bodega del avión y tendrás que pagar un costo adicional.

Equipaje de mano (permitido por pasajero)



1 Pieza de equipaje + 1 Artículo personal pequeño

Clase	Peso
Premium Business	16 kg
Premium Economy	16 kg
Economy	8 kg

¿Llevas maleta?

Al llegar al aeropuerto, dirígete con la debida anticipación a los mostradores de LATAM identificados como la frase "Entrega de equipaje / Bag Drop", con tu tarjeta de embarque impresa.

- Para pasajes electrónicos, el presente es el billete de pasaje requerido por el sistema Varsovia/La Haya junto al Convenio de Montreal, que regula el transporte aéreo internacional. Dichos convenios, en la mayoría de los casos, limitan la responsabilidad del transportista por muerte o lesiones así como pérdida o averías del equipaje.
- El pasajero declara conocer la validez y condiciones de la tarifa pagada.
- El pasajero declara conocer la documentación requerida para el viaje.

13/8/2017 Correo - yuriko_221@hotmail.com

0012
 ESTADO
 NO VALE
 000313

Correo de Outlook

Buscar correo y personas 🔍

+ Nuevo |
 ↩ Respuesta |
 🗑 Borrar |
 📁 Archivo |
 🗑 Basura |
 barrer |
 Mover a |
 Categorías

^ Carpetas
 Bandeja de entrada 1980
 Correo electrónico 7
 Borradores 26
 Elementos enviados
 Objetos eliminados
 Archivo
 Basura
 No deseado

[LATAM] Solicitud de más información #6607734

AL *Ashly Leandro (LATAM) <customer_service@cc.lan.com>
 Fri 7/28, 9:55 PM
 Tú ✉

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##

[www.latam.com]



***Ashly Leandro (LATAM)**
 28 Jul, 22:55 -04

Estimado(a) Yuriko Guadalupe Sanchez,

Junto con agradecer su contacto, acusamos recibo de su reclamo; el que será asignado a un ejecutivo para su investigación y respuesta tan pronto reunamos los antecedentes.

Atentamente

*Ashly Leandro
 Atención al Cliente
 LATAM Airlines

¿Necesitas ayuda? Contáctanos

Para más informaciones, visítanos en www.latam.com

© 2016 LATAM Airlines Group S.A. - todos los derechos reservados

[J9488Q-Q7OX]

Mejorado a Premium

12
1/1

<https://outlook.live.com/owa/?mkt=es-es&path=/mail/inbox/rp>

13/8/2017

Reclamo N° 395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

Reply | Delete | Junk | ...

LO USADO
-NO VALE

000014

Reclamo N° 395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

AI

Aeropuerto Internacional <indecopi_azi@indecopi.gob.pe>

Mon 7/31, 1:10 PM

You

Reply | ...

Inbox

You replied on 8/3/2017 10:57 AM.

Estimad señora Larriaga:

Mediante la presente deseamos hacerle llegar la comunicación enviada por la empresa reclamada.

Sin otro particular que agregar, quedamos de usted.

Atentamente,

Lizandra Jorge R.

Profesional en Derecho

Oficina Local

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez

www.indecopi.gob.pe

Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845



Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piensa si es necesario hacerlo. Es tu compromiso con el medio ambiente.

De: Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)

Enviado: lunes, 31 de julio de 2017 8:29

Para: Aeropuerto Internacional

Asunto: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##

[www.latam.com]



Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)

31 jul. 8:29 -05

Ref. Caso 6541045 / reclamo N° 2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración:

Le informamos que hemos tomado de la respuesta entregada por la señora Yuriko Guadalupe Larriega Sánchez, a través de su correo electrónico.

<https://outlook.live.com/owa/projection.aspx>

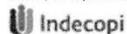
13

1/2

13/8/2017

Re: Reclamo N° 395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez
www.indecopi.gob.pe
Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845



Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piensa si es necesario hacerlo.
Es tu compromiso con el medio ambiente.

LO TESTADO
0015
000015

De: Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)
Enviado: lunes, 31 de julio de 2017 8:29
Para: Aeropuerto Internacional
Asunto: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##

[www.latam.com]



Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)

31 jul. 8:29 -05

Ref. Caso 6541045 / reclamo N° 2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración:

Le informamos que hemos tomado de la respuesta entregada por la señora Yuriko Guadalupe Larriega Sánchez, a través de su correo electrónico.

Al respecto, le solicitamos que nos envíe el código de reserva que tome por www.latam.com, junto con su aceptación para poder hacer la emisión del boleto.

Le agradecemos manifestarnos su conformidad por este medio, antes del día miércoles 02 de agosto, de lo contrario el caso se cerrará automáticamente y deberá ingresar a www.latam.com, sección "Centro de ayuda", completando un nuevo formulario para adjuntar lo solicitado, haciendo referencia a este número de caso 6541045KV."

Atentamente,

Valenzuela, Karla (LANPERU)
Servicio de atención al cliente
LATAM Airlines Perú

¿Necesitas ayuda? Contáctanos

Para más informaciones, visítanos en www.latam.com

<https://outlook.live.com/owa/projection.aspx>

14
2/3

13/8/2017

Re: Reclamo N° 395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

Reply | Delete | Junk | ...

LO QUE NO VALE

Re: Reclamo N° 395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

AI Aeropuerto Internacional <indecopi_azi@indecopi.gob.pe>
Thu 8/3, 12:06 PM
Tú

8000316

Inbox

You replied on 8/3/2017 1:30 PM.

Estimada señorita Larriega,

Previo cordial saludo y de acuerdo a lo conversado vía telefónica, informarle que el correo fue remitido al proveedor, así mismo reiterarle que el reclamo en mención se encuentra en calidad de cerrado en vista a la inasistencia de ambas partes.

Atentamente.

Tatiana Pinedo C.
Profesional en Administración
Oficina Local
INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez
www.indecopi.gob.pe
Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845



Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piensa si es necesario hacerlo.
Es tu compromiso con el medio ambiente.

De: YURIKO LARRIEGA <yuriko_221@hotmail.com>
Enviado: jueves, 3 de agosto de 2017 10:57
Para: Aeropuerto Internacional
Asunto: Re: Reclamo N° 395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

buenos días srta. lizandra
estando al tanto de o informado el día de hoy, por favor le adjunto lo solicitado con la finalidad de poder concretar hoy el viaje por favor.

quedo a la espera de su pronta respuesta.

From: Aeropuerto Internacional <indecopi_azi@indecopi.gob.pe>
Sent: Monday, July 31, 2017 1:10 PM
To: YURIKO_221@HOTMAIL.COM
Subject: Reclamo N° 395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

Estimad señora Larriaga:

Mediante la presente deseamos hacerle llegar la comunicación enviada por la empresa reclamada.

Sin otro particular que agregar, quedamos de usted.

Atentamente,

Lizandra Jorge R.

<https://outlook.live.com/owa/projection.aspx>

15

1/3

13/8/2017

RV: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

Reply | Delete | Junk | ...

0016
LO TESTADO
NO VALE
000017

RV: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

AI

Aeropuerto Internacional <indecopi_azi@indecopi.gob.pe>

Thu 8/3, 3:15 PM

Tú

Reply | ...

Inbox

You replied on 8/3/2017 3:33 PM.

De: Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM) <grp_reclamosindecopi@sac.latam.com>

Enviado: jueves, 3 de agosto de 2017 12:11

Para: Aeropuerto Internacional

Asunto: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##

[www.latam.com]



Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)

3 ago. 12:11 -05

Ref. Caso 6541045 / reclamo N° 2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración:

Junto con saludarlos, me comunico para dar respuesta a los comentarios de la señora Larriega.

Lo que solicitamos es que la pasajera genere una reserva por nuestra página web, nos envíe el código de reserva, para poder gestionar la emisión del boleto pagada con la nota de crédito ofrecida.

No podemos abrir archivos compartidos por Drive ya que la señora Larriega los comparte con Ustedes, les solicitamos mandar todos los adjuntos en PDF o imágenes.

Quedamos a la espera de su pronta respuesta ya que indica que quiere viajar hoy día.

Atentamente,

<https://outlook.live.com/owa/projection.aspx>

16

1/2

13/8/2017 [LATAM] Creación del caso #6677630

Reply | Delete | Junk | ...

[LATAM] Creación del caso #6677630

LATAM <grp_reclamosindecopi@sac.latam.com> Thu 8/3, 4:02 PM You

Inbox

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##

[www.latam.com]



Estimado cliente,

Queremos informarte que hemos creado una solicitud de soporte con la siguiente información.

Nombre: yuriko_221
Documento de identificación:
Mail: yuriko_221@hotmail.com
Telefono:
Medio preferido de contacto:

Te saluda cordialmente,
Equipo LATAM.

¿Necesitas ayuda? Contáctanos

Para más informaciones, visítanos en www.latam.com

© 2016 LATAM Airlines Group S.A. - todos los derechos reservados

[1G7XZQ-XMQ0]

<https://outlook.live.com/owa/projection.aspx>

000018

17
1/2

13/8/2017

[LATAM]Ticket #6541045: Indecopi 395-2017/LARRIEGA SÁNCHEZ YURIKO GUADALUPE

Reply | Delete | Junk | ...

LO QUE ESTADO
NO VALE

[LATAM]Ticket #6541045: Indecopi 395-2017/LARRIEGA SÁNCHEZ YURIKO GUADALUPE 000019

VK

Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM) <grp_reclamosindecopi@sac.latam.com>

Reply | ...

Thu 8/3, 4:20 PM

Tú

Inbox

You replied on 8/3/2017 4:23 PM.

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##

[www.latam.com]



Usted está en la lista de personas que reciben copias (CC) de esta solicitud de soporte (6541045). Responda a este correo para agregar un comentario a la solicitud.

Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)

3 ago. 17:20 -04

Ref. Caso 6541045 / reclamo N° 2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración:

Estimados, se trata de contactar a la señora Larriega, sin éxito los archivos que adjunta no los podemos visualizar.

Necesitamos que nos indique el vuelo, la ruta, la fecha para poder generar un reserva sin errores o que la señora tome la reserva por latam.com y seleccione como forma de pago algún establecimiento asociado.

Quedamos a la espera de su respuesta el día de hoy antes de las 18:00 horas para poder emitir el boleto

Atentamente,

Valenzuela, Karla (LANPERU)
Servicio de atención al cliente
LATAM Airlines Perú

<https://outlook.live.com/owa/projection.aspx>

18

1/2

13/8/2017

Re: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

Respuesta | Borrar Basura | ...

TESTADO
0019

000020

Re: [LATAM] Solicitud de más información # 6541045

AI Aeropuerto Internacional <indecopi_azi@indecopi.gob.pe>

Respuesta |

Jue 8/3, 4:22 PM

Tú

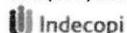
Bandeja de entrada

Estimada señora Larriaga,

Previo cordial saludo, procedemos a trasladar la información brindada por LATAM. Asimismo, cabe recordar que su reclamo se encuentra cerrado por inasistencia de ambas partes.

Atte,

Carolina Castro C.
Profesional en
Oficina Local
INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez
www.indecopi.gob.pe
Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845



Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piensa si es necesario hacerlo.
Es tu compromiso con el medio ambiente.

De: Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM) <grp_reclamosindecopi@sac.latam.com> Enviado
Fecha: jueves, 3 de agosto de 2017 16:20
Para: Aeropuerto Internacional
Asunto: [LATAM] Solicitud de más información # 6541045

- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -



[Www.latam.com]

Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)

Hace 3 16:20 -05

Ref. Caso 6541045 / reclamo N° 2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración:

Estimados, se trata de contactar a la señora Larriaga, sin éxito los archivos que adjunta no los podemos visualizar.

Necesitamos que nos indique el vuelo, la ruta, la fecha para poder generar un reserva sin errores o que la

<https://outlook.live.com/owa/projection.aspx>

19

1/2

13/8/2017

[LATAM]Ticket #6541045: Indecopi 395-2017/LARRIEGA SÁNCHEZ YURIKO GUADALUPE



[LATAM]Ticket #6541045: Indecopi 395-2017/LARRIEGA SÁNCHEZ YURIKO GUADALUPE

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez (LATAM) <grp_reclamosindecopi@sac.latam

Reply | v

Thu 8/3, 4:24 PM

Tú

Reply | v Delete Junk | v ...

Inbox

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##

[www.latam.com]



Usted está en la lista de personas que reciben copias (CC) de esta solicitud de soporte (6541045). Responda a este correo para agregar un comentario a la solicitud.

INDECOPI – Aeropuerto Jorge Chávez

3 ago. 17:24 -04

Estimada,

Previo cordial saludo, la presente es para informarle que hemos procedido a trasladar lo indicado a la señora Larriaga cabe precisar que el reclamo N° 395-2017 se encuentra concluido.

Atte,

Carolina Castro C.

Profesional en

Oficina Local

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez

[http://www.indecopi.gob.pe-http://www.indecopi.gob.pe/]www.indecopi.gob.pe-http://www.indecopi.gob.pe/>

Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845

[https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6yfx7f3MiHzEdbe70uDkpLykk12mNwckeiU_rP95uF0ve3TUEUjv0_SmtC92O7TIRG00GTy7=s0-d-e1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firma/indecopi.png&retryCount=1]

Do you need help? Contact us

https://outlook.live.com/owa/projection.aspx

20

1/2

13/8/2017 Informacion de tu compra

LO 00021
NO ESTADO
NO VALI
000022

Reply | Delete | Junk | ...

Informacion de tu compra

LAN.com <compras@bo.lan.com> Reply |
Thu 8/3, 5:23 PM
Tú

Inbox

CUV_LARRIEGA_YURI... 31 KB

Show all 1 attachments (31 KB) Download Save to OneDrive - Personal

Estimado cliente:

Junto con saludarlo, tenemos el agrado de enviarle Informacion de su Compra.
Si tiene alguna duda consulte a su ejecutivo de ventas o llame a nuestro Contact Center las 24 horas al +511 2138200.

Gracias por preferirnos, LATAM

FAVOR NO RESPONDER ESTE MAIL

21

<https://outlook.live.com/owa/projection.aspx> 1/2

13/8/2017

[LATAM]Ticket #6541045: Indecopi 395-2017/LARRIEGA SÁNCHEZ YURIKO GUADALUPE

000023

Respuesta | Borrar Basura | ...

[LATAM]Ticket #6541045: Indecopi 395-2017/LARRIEGA SÁNCHEZ YURIKO GUADALUPE

VK Valenzuela, Karla (LanPerú) (LATAM) <grp_reclamosindecopi@sac.latam.com>

Respuesta |

Jue 8/3, 17:30
Tú

Bandeja de entrada

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##



[Www.latam.com]

Usted está en la lista de personas que reciben copias (CC) de esta solicitud de soporte (6541045). Responda a este correo para agregar un comentario a la solicitud.

Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)

Hace 3. 18:29 -04

Ref. Caso 6541045 / reclamo N° 2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración

Me dirijo a usted para brindar una respuesta a la solicitud de la señora Larriega, nos contactamos con la señora se emitió el boleto, con la fecha y tarifa solicitada, se adjunta CUV.

Atentamente,

Valenzuela, Karla (LANPERU)
Servicio de atención al cliente
LATAM Airlines Perú

Adjunto(s)
[CUV_LARRIEGA_YURIKO_5442156049562.pdf](#)

¿Necesitas ayuda? Contáctanos

Para más informaciones, visítanos en www.latam.com

<https://outlook.live.com/owa/projection.aspx>

22

1/2

13/8/2017

RV: [LATAM] Resolución del caso #6541045

Respuesta | Borrar Basura | ...

ESTADO NO RESPONDIDO 000024

RV: [LATAM] Resolución del caso #6541045

AI Aeropuerto Internacional <indecopi_azi@indecopi.gob.pe>

Respuesta |

Jue 8/3, 17:52
Tú

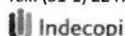
Bandeja de entrada

Estimada,

Procedemos a trasladar la comunicación brindada por proveedor. Asimismo, reiteramos que su reclamo se encuentra concluido.

Atte,

Carolina Castro C.
Profesional en Administracion
Oficina Local
INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez
www.indecopi.gob.pe
Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845



Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piensa si es necesario hacerlo. Es tu compromiso con el medio ambiente.

De: Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)
Enviado: jueves, 3 de agosto de 2017 17:29
Para: Aeropuerto Internacional
Asunto: [LATAM] Resolución del caso #6541045

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##



[Www.latam.com]

Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)

Hace 3. 17:29 -05

Ref. Caso 6541045 / reclamo N° 2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración

Me dirijo a usted para brindar una respuesta a la solicitud de la señora Larriega, nos contactamos con la señora se emitió el boleto, con la fecha y tarifa solicitada, se adjunta CUV.

23



LATAM Airlines PERU LAN PERU S.A. - RUC: 20341841357
Avda. José Pardo N° 513 Miraflores, Lima

Información de tu Pasaje

Es importante que leas este documento.

Si tienes alguna duda favor consulta a tu ejecutivo de ventas o llama a nuestro Contact Center.

Nombre Pasajero	YURIKO LARRIEGA	Documento de Identificación	72078774
Código de Reserva	PVBLZO	N° Pasajero Frecuente	
Tipo de pasajero	Adulto	Ciudad y Fecha de emisión	Lima, Perú 03-AGO-17

Desglose de tu pago

Concepto	Número de ticket	Monto (1)
Tarifa		USD 94.00
Equivalente tarifa en moneda de pago		0
Tasas y/o impuestos (2)		USD 27.84
Total pasaje	544-2156049562	USD 121.84
Total pagado		USD 0.00

Forma de pago

Tipo	Detalle	Fecha de expiración	Código de Autorización
Exchange	5448204353632		
(1)	USD. dólares americanos		
(2)	Detalle de las tasas y/o impuestos Pasaje: USD PE 16.92 - HW 10.92		
Tipo de cambio vigente al día de la emisión 1.00 USD = 3.24 PEN (nuevos soles)			

Nota: tu boleta corresponde a una reemisión.

Itinerario

N° Vuelo	Origen	Destino	Salida		Llegada		Cabinas	Tarifa	Asiento	Equipaje en bodega
			Fecha	Horario	Fecha	Horario				
LA 2143 Operado por Latam Airlines Peru	LIMA J CHÁVEZ INTL.	AREQUIPA RODRÍGUEZ BALLÓN	LUN. 07-AGO-17	12:25	LUN. 07-AGO-17	14:05	Economy - V	V0XSL5ZI	Asignación aleatoria al momento de hacer el Check-in	Sólo incluye equipaje de mano

- Información importante Si tú o alguno de tus acompañantes tienen una necesidad especial, infórmalos al momento de realizar tu reserva y hasta 48 horas antes de tu vuelo llamando a nuestro Contact Center. Para mayor información ingresa a nuestro Centro de Ayuda <http://helpdesk.lan.com/hc/es/>.
- Si compras un pasaje ida y vuelta o múltiples destinos en rutas nacionales y no vuelas el primer trayecto, podrás realizar el resto del viaje, mientras no tengas otras reservas para la misma ruta o dentro de las mismas fechas.
- Información importante LATAM Perú informa a sus pasajeros con destino Arequipa y Tacna sobre disposiciones del SENASA. Sujeto a aprobación gubernamental.

Detalle aerolíneas

N° de vuelo	Aerolínea operadora	Aerolínea comercializadora
LA 2143	LATAM Airlines Peru	LATAM Airlines Peru

Información local

- Para realizar su Check-in en el aeropuerto usted debe presentarse con la debida anticipación: Para vuelos nacionales:
Dentro de Chile: 1 hora antes del vuelo
Dentro de Brasil: 2 horas antes del vuelo
Dentro de Ecuador: 1 hora y media antes del vuelo
Dentro de Argentina: 1 hora y media antes del vuelo (excepto desde Ezeiza, 2 horas antes del vuelo)
Dentro de Colombia: 2 horas antes del vuelo
Dentro de Perú: 2 horas antes del vuelo (excepto desde Piura, 1 hora y media antes del vuelo).

1/4

24



En vuelos internacionales: 2 horas antes de la salida para vuelos saliendo desde Chile y 3 horas antes desde Perú y otros países.

- De acuerdo con el Decreto Ley 27337, artículo 111: Menores de edad viajando en ruta nacional: necesitan tener DNI vigente el momento de embarcar. Si los menores viajan solos deberán presentar además permiso notarial firmado por alguno de los padres. Menores de edad viajando en ruta internacional: necesitan tener pasaporte y en caso que ellos viajen solos o acompañados por uno de sus padres, necesitan permiso notarial de los dos padres cuando viajen solos o con uno de ellos.
- Recuerde revisar su hora de presentación en aeropuerto, la que se indicará en su boarding pass en el momento de realizar su check in en el sitio Web de la aerolínea
- Le informamos que para vuelos saliendo desde Madrid y Frankfurt la hora límite para realizar el Check-in y/o facturación de su equipaje es de 60 minutos antes de la salida del vuelo.
- Desde ahora podrás **comprar tu asiento favorito** en rutas internacionales desde y hacia Perú exclusivamente en nuestro sitio web, correspondiente a este país.
- Para contrataciones a través del catálogo electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros, las consultas y/o solicitudes de atención serán únicamente a través de la Central de Atenciones, sólo aplica la información referida a vuelos dentro de Perú.

Equipaje permitido

Equipaje chequeado (transportado en la bodega del avión)

La tarifa: LIGHT: V0XSL5Z1

Sólo incluye equipaje de mano Si quieres agregar maletas adicionales para ser transportadas en bodega visita nuestro sitio web https://www.latam.com/es_pe/apps/personas/firstbag.

Si tu equipaje excede los 158 cms. hasta máximo 300 cms. lineales, infórmate del costo del equipaje sobredimensionado en <https://www.latam.com/lnk/informacion-para-tu-viaje/equipaje/equipaje-especial/>.

Equipaje de mano (transportado en la cabina de pasajeros)

Corresponde al equipaje que va a ser embarcado contigo en la cabina del avión, en él te recomendamos llevar tus artículos de valor, documentación, dinero, joyas, como también artículos frágiles.

En la cabina de la Clase Economy puede transportar libre de costo:

- Una pieza de equipaje de **máximo 8 kilos** o de 10 kilos para vuelos operados por LATAM Airlines Brasil. Ten en cuenta que tu equipaje de mano puede ser enviado a la bodega del avión si no cumple con las condiciones de tamaño y peso.
- Un artículo personal (cartera, laptop o bolso de bebé), el cual debe ser ubicado bajo el asiento delantero, excepto en primera fila y en filas de emergencia.

Elementos de valor

En el transporte de equipaje, LATAM no asume responsabilidad más allá de los límites establecidos por ley, por la pérdida, daño o retardo de objetos frágiles y/o de alto valor, tanto comercial como personal (ej: joyas, artículos electrónicos, etc.). Te recomendamos transportar estos objetos como equipaje de mano, para que siempre puedas mantener custodia de ellos.

Elementos no permitidos

NOTIFICACIÓN SOBRE MERCANCÍAS PELIGROSAS: El transporte de ciertas mercancías peligrosas, como los aerosoles, fuegos artificiales y líquidos inflamables, a bordo de la aeronave está prohibido. Si no comprende estas restricciones, infórmate a través de nuestros canales de venta o directamente en nuestro sitio web:

- Elementos prohibidos tanto en equipaje de bodega como de mano (mercancías peligrosas) [nuestra página web](#).
- Prohibidos en el equipaje de mano: [nuestra página web](#).

Condiciones de tu pasaje según las tarifas pagadas

- El pasaje que compraste puede estar compuesto por vuelos con distintas tarifas, cuyas regulaciones pueden ser diferentes.
- Si quieres realizar un cambio, considera que aplicará la condición más restrictiva de los vuelos que deseas cambiar.
- Para cambios y devoluciones aplica la condición más restrictiva de los vuelos seleccionados. Si para la ida eliges una tarifa Top o Plus y para la vuelta Light o Promo no podrás cambiar ni devolver tu pasaje.
- A continuación te mostramos las regulaciones asociadas a tu viaje. Si tienes dudas llama a nuestro Contact Center.

ESTADÍA MÍNIMA REQUERIDA

La tarifa: LIGHT: V0XSL5Z1

SIN REGULACION

ESTADÍA MÁXIMA PERMITIDA

La tarifa: LIGHT: V0XSL5Z1

Estadía máxima en destino de 6 meses.

RESTRICCIONES DE VIAJE

La tarifa: LIGHT: V0XSL5Z1

SIN REGULACION

CAMBIOS

- Revisa las regulaciones sobre cambios para cada una de las tarifas que compraste, ya que sólo podrás realizar cambios a vuelos con tarifas que lo permitan. Considera que si realizas un cambio, aplicará la multa más alta o la condición más restrictiva de los vuelos que deseas cambiar.
- Si aún no has iniciado tu viaje y quieres realizar un cambio, las tarifas de vuelos que te ofreceremos serán las disponibles al momento del cambio y tu viaje deberá cumplir con todas las condiciones de estas nuevas tarifas.
- Si volaste alguno de los tramos del viaje y quieres realizar un cambio, te ofreceremos las tarifas de vuelos disponibles al momento que realizaste la compra de los pasajes. En este caso, también el nuevo viaje debe cumplir siempre con todas las condiciones de las tarifas.
- Si la tarifa original permite cambios y al momento de hacer el cambio ésta ya no está disponible o no cumple con las regulaciones originales, podrás acceder a una nueva tarifa pagando la diferencia.

2/4

25



La tarifa: LIGHT: V0XSL5ZI

No permite cambio antes de la hora del vuelo.
No permite cambio después de la hora del vuelo.

DEVOLUCIONES

- A continuación te mostramos las regulaciones sobre devolución del pasaje para cada uno de tus vuelos. Recuerda que aplicará la condición más restrictiva de las tarifas que adquiriste. En el caso que solicites la devolución, te descontaremos la multa más alta del pasaje.
- Aunque tu pasaje no permita devolución tienes derecho a solicitar el reembolso de las tasas de embarque. Ten en cuenta que en algunos países cobran un cargo por servicio en la compra y que este monto no es reembolsable.
- Podrás solicitar la devolución de tus pasajes en la sección Servicios de nuestro sitio web.

La tarifa: LIGHT: V0XSL5ZI

No permite devolución.

Información general

- **VIGENCIA DEL PASAJE:** Si tu tarifa no permite cambios ni devoluciones, sólo aplican las fechas de salida y llegada correspondientes al itinerario de tu viaje. Si tu tarifa permite cambios y/o devoluciones, la vigencia de tu pasaje es de 1 año a contar de la fecha de emisión. Sin embargo, una vez iniciado viaje, tu pasaje vence al cumplirse la estadía máxima o la última fecha de viaje que tu tarifa permite.
- **CHECK-IN:** ¡Ahorra tiempo! Haz tu Check-in, elige tu asiento e imprime tu tarjeta de embarque. Si viajas sólo con equipaje de mano, pasa directo a la sala de embarque. Servicio disponible entre 48 y 2 horas antes de tu vuelo ingresando tu RUT o DNI y tu código de reserva. Infórmate sobre condiciones de Check-in y restricciones de rutas en nuestro sitio web. Recuerda chequearte con anticipación en el sitio web de la línea aérea que opera tu vuelo.
- **NECESIDADES ESPECIALES Y/O PASAJEROS CON ALGUNA CONDICIÓN MÉDICA:** Si tienes alguna condición médica o necesidad especial, deberás informarte con la debida anticipación sobre los requisitos y/o condiciones que debes cumplir a fin de poder realizar tu viaje. Todo pasajero con alguna condición médica deberá presentar a la aerolínea, con la anticipación debida, el formulario MEDIF correspondiente suscrito por su médico tratante. Encuentra el formulario MEDIF, así como demás información sobre el viaje de pasajeros con alguna condición médica o necesidad especial ingresando al link http://www.lan.com/es_pes/sitio_personas/reservas-y-servicios/servicios-especiales/pasajeros/, o comunicándote con nuestro Contact Center.
- **MENORES DE 2 AÑOS SIN DERECHO A ASIENTO:** Pueden transportar además, libra de costo, un coche desarmable o un moisés pequeño o una silla de auto en la bodega del avión o en cabina sujeto a disponibilidad de espacio. Política solo aplicable para vuelos LATAM, consulta por las regulaciones que aplican para menores de dos años con la línea aérea que opera tu vuelo.
- **USO DEL PASAJE:** Para vuelos nacionales si compras un boleto ida y vuelta o multidestinos y no vuelas el primer tramo de tu itinerario, podrás utilizar el resto de tus tramos mientras no tengas otra reserva para la misma ruta y dentro de las mismas fechas. No aplica para vuelos canjeados con KMS. LATAM Pass. Para vuelos internacionales si compras un boleto ida y vuelta o un multidestinos, los tramos que componen tu itinerario deberán volarse en el orden consecutivo elegido o se cancelará la totalidad del itinerario y/o los tramos siguientes. En este último supuesto no procederá ningún tipo de reembolso, salvo que las condiciones de la tarifa de tu boleto lo permitan. A modo de ejemplo, y sin que esta condición se limite a este caso en específico, si el pasajero que adquirió un boleto en ruta internacional no vuela el primer tramo que se especifica en su itinerario (entendiéndose como ida), este no podrá volar ningún otro tramo de su boleto (entendiéndose como vuelta o vuelo de escala). El pasaje que Ud. ha comprado es intransferible.
- **DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL VIAJE:** El pasajero es responsable de presentar y cumplir con toda la documentación requerida para ingresar o salir de un determinado país, por lo cual le recomendamos tomar contacto con el Consulado del país o países que visitará. Para todos los pasajeros, se requiere mostrar un documento de identidad vigente (DNI) para el chequeo y el embarque del vuelo. Para los extranjeros, deberán llevar su documento nacional de identidad (sólo para aquellos países que lo permitan) o su pasaporte. Si el vuelo hace escala antes del punto de destino, infórmate si se requiere hacer inmigración, para los efectos de contar con la documentación requerida para tu viaje.
- **TASAS DE EMBARQUE:** Según fuera aplicable, te recordamos informarse sobre las tasas de embarque a pagar directamente en aeropuerto. En caso de no realizar el viaje y aunque tu tarifa NO permita devolución del pasaje, podrás solicitar en Contact Center, la devolución de aquellas tasas aeroportuarias que no reembolsables de acuerdo a las normas o limitaciones de los respectivos países. En caso que dichas tasas no hayan sido incluidas en el valor pagado (fueron recaudadas por el aeropuerto), deberá solicitarse el reembolso directamente ante la autoridad aeroportuaria respectiva, sujeto a las limitaciones o normas antes indicadas.
- Para contrataciones a través del catálogo electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros:
 - a) Cambios y devoluciones sujetos a regulaciones de cada Familia Tarifaria; pueden aplicar penalidades y cargos por remisión de boletos. Consultar a la Central de Atenciones.
 - b) Todo cambio y/o devolución (cuando aplique) deberá ser solicitado a través de FUA a la Central de Atenciones.
 - c) Sólo aplica la información referida a vuelos dentro de Perú.
- **ASIENTO:** Con la tarifa light podrás pagar la selección de un asiento normal o favorito. Si tu tarifa es Plus, podrás elegir sin costo un asiento normal o pagar por uno preferente. Si compraste una tarifa Top o eres socio Platinum, Black, o Black Signature, podrás escoger el asiento que desees sin costo. Si quieres selecciona tu asiento en [Mis viajes](#).
- **CANCELACIÓN POR NO PAGO:** La compañía puede negar el transporte en cualquiera de los tramos, si la tarifa contratada no se ha pagado (en todo o parte) o si se ha obtenido el pasaje con infracción a la ley.
- **CONDICIONES PARA ENDOSOS:** - Se aplica sólo en boletos 100% pagados, en rutas 100% nacionales en el Perú e iniciados en éste. - Se debe realizar a través del Contact Center con un mínimo de 24 horas antes de la salida del vuelo inicial. Se debe completar y enviar el documento que adjuntará Contact Center. No se realiza en Aeropuertos. - Aplica cargo por remisión de \$16. - Los boletos de Programas de Pasajeros Frecuentes, se rigen por los procedimientos de cada programa. - No aplica a empresas que cuenten con contrato corporativo, conforme al Código de Protección y Defensa al Consumidor. - Aplica sólo si es la única reserva vigente durante las fechas que conforman el período de viaje de la misma.
- **CONDICIONES PARA POSTERGACIONES:** - Se aplica sólo en boletos 100% pagados, en rutas 100% nacionales en el Perú e iniciados en éste. - Se realiza llamando al Contact Center dentro de sus horarios de atención y con un mínimo de 24 horas antes de cada vuelo (así se haya iniciado viaje). No se realiza en Aeropuertos. El cambio procederá respetando siempre:
 - a. Las regulaciones del boleto original, sujeto a la disponibilidad de la misma clase tarifaria o superior; aplicando cobro de diferencia tarifaria, de ser el caso.
 - b. Aplica cobro por remisión de \$16
 Los premios canjeados a través de los Programas de Pasajeros Frecuentes, se rigen por los procedimientos de cada programa. La postergación será por un plazo máximo de 30 días siguientes de la fecha original de salida del primer tramo. Para los siguientes tramos la postergación será de acuerdo a la validez de la tarifa, pudiéndose postergar también sólo el regreso. No aplica a empresas que cuenten con contrato corporativo, conforme al Código de Protección y Defensa al Consumidor.
- **CONTRATO DE TRANSPORTE:** Infórmate de los términos, condiciones y legislación aplicable a los que está sujeto tu viaje, a través del Contrato de Transporte el cual se encuentra a tu disposición en el link <https://www.latan.com/link/transparencia/condiciones-del-contrato-de-transporte/>.
- **CONDICIÓN DE EXCEPCIÓN IGV:** Los boletos aéreos en rutas nacionales desde/hacia Iquitos y Puerto Maldonado gozarán de la liberación del IGV en el pago: Boleto de Transporte Aéreo sujeto del beneficio Ley 29285/29721.
- El descuento en pasajes para niños, se hace sobre el monto de la tarifa, excluyendo cargos por combustible e impuestos.
- **ACUMULACIÓN DE KILÓMETROS LATAM Pass:** Infórmate sobre las tarifas que permiten acumulación de kms <https://www.latan.com/link/latan-pass/como-acumular-mas-kms-volando-lan-tam-y-oneworld/>

3/4

26

LO TESTADO
NO VALE

• Para contrataciones a través del catálogo electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros: 000028

- a) No aplica el programa de viajero frecuente LATAM Pass.
- b) Cambios y devoluciones sujetos a regulaciones de cada Familia Tarifaria; pueden aplicar penalidades y cargos por remisión de boletos. Consultar a la Central de Atenciones.

No aplica para emisiones y reemisiones de tickets premios LATAM Pass.

De acuerdo a lo informado por su ejecutivo de ventas y/o en nuestra página web LATAM.com, si es que el pasajero no viaja o no se presenta en el lugar de prestación del servicio por cualquier situación, sea por motivos de caso fortuito o fuerza mayor (por ejemplo, situaciones médicas, hurtos, robos, accidentes, otros), no procederá ningún tipo de reembolso o cambio, sea por el servicio aéreo o por el terrestre (hoteles, traslados, otros).

Para cualquier duda posterior, por favor comuníquese con nuestro Contact Center (número (01) 213 8200) o visita nuestra página web.

EMISIONES AGENCIAS DE VIAJES
Av. José Pardo 513 Piso 3 Miraflores

4/4

27

**LO PERDIDO
NO VALE**

TARJETA DE EMBARQUE/BOARDING PASS



LARRIEGA/YURIKO
VUELO/FLIGHT **LA 2109** FECHA/DATE **07AUG**
OPER. LATAM AIRLINES PERU
DESDE/FROM **LIMA**

SALIDA/DEPARTURE
19:20

RESERVA/RECORD
PVBLZO

LARRIEGA/YURIKO
VUELO/FLIGHT FECHA/DATE SN
LA 2109 07AUG 129
OPER. LATAM AIRLINES PERU

HACIA/TO
AREQUIPA

DESDE/FROM **LIM** HACIA/TO **AQP**
ASIENTO EN / SEAT AT

EN PUERTA
AT GATE

GATE

A LAS **18:45**
AT

18:10

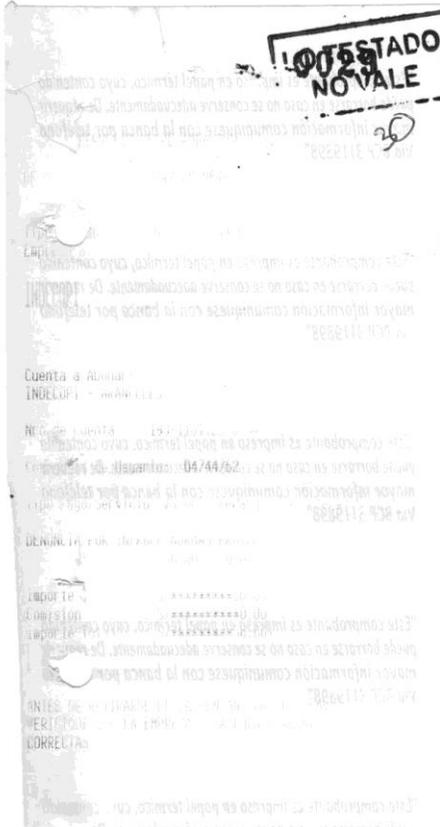
16J
LIM
FREQUENT FLYER

FILA 16

TICKET 5442156049562



129 /16J **ET** VIDI WCHR





02 1

ops1



2018 FEB 13 AM 11: 02

021207

Expediente N° 1520-2017/PS1

Sumilla: Nos apersonamos y presentamos descargos

RECIBIDO
MESA DE PARTES

AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 – SEDE CENTRAL:

Yo, **MARY CIELO NUÑEZ MINAYA**, identificada con DNI N° 47119823, de conformidad con el artículo 49° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, declaro bajo juramento ser representante legal de la empresa **LAN PERÚ S.A.** identificada con RUC No. 20341841357 (en adelante, "LAN"), en la denuncia presentada por la señora **YURIKO GUADALUPE LARRIEGA SÁNCHEZ** (en adelante, "la señora Larriega"), por presunta infracción a la Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, "el Código de Consumo") atentamente decimos:

GNB

Que, con fecha 5 de febrero de 2018, hemos sido notificados con la Resolución No. 01 de fecha 30 de enero de 2018 (en adelante, la "Resolución Admisoria"), mediante la cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, "el Órgano Resolutivo") resuelve admitir a trámite la denuncia presentada por la señora Larriega, otorgándonos un plazo de cinco (05) días hábiles para presentar nuestros descargos.

Que, dentro del plazo concedido, señalamos lo siguiente:

I. LA SEÑORA LARRIEGA NO PUDO EMBARCAR EN EL VUELO LA2141 DE FECHA 23 DE JULIO DE 2017 DEBIDO A QUE LLEGÓ TARDE AL AEROPUERTO

En el presente procedimiento se discute la presunta infracción al Código de Consumo, en la medida que según la imputación de cargos, nuestra empresa supuestamente (i) no habría brindado el servicio de transporte aéreo contratado por la señora Larriega; (ii) no habría brindado respuesta al reclamo presentado con fecha 23 de julio de 2017; y (iii) habría cancelado de forma ~~injustificada~~ el vuelo LA2143 de fecha 07 de agosto de 2017.

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 1
13 FEB. 2018
RECIBIDO
Por: Hora: 3:27

1

LATAM AIRLINES
Av. José Pardo 513, Miraflores,
Lima 18, Perú
Teléfono (511) 213 8300
Fax: (511) 213 8301
www.latam.com



Con respecto a la primera imputación formulada en nuestra contra, debemos señalar que la denunciante no pudo embarcar en el vuelo **LA2141 debido a que se presentó tarde al aeropuerto**, conforme le informamos en el marco del reclamo N° 2017-00395, en el que participó la señora Carolina Castro de la Oficina del Indecopi en el Aeropuerto Jorge Chávez:

Indecopi 395-2017/LARRIEGA SÁNCHEZ YURIKO GUADALUPE

24-jul.-2017 05:05 * INDECOPÍ - Aeropuerto Jorge Chávez <indecopi_azi@indecopi.gob.pe> * Por grp_reclamosindecopi@sac.latam.com

Valenzuela, Karla (LANPERU) 24 Jul 2017 05:11
Ref: Caso 6541045 / reclamo N°2017-00395 INDECOPÍ AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración:

A través de su comunicación, hemos tomado conocimiento del caso presentado por la señora Yuriko Guadalupe Larriega Sánchez, y habiendo realizado la investigación respectiva, presentamos el siguiente descargo:

De acuerdo a la investigación realizada, verificamos en la reserva con código N/CX-PVH debidamente documentada, indicando que el boleto fue adquirido el pasado 21 de julio 2017, a través de una agencia de viajes, quienes debieron informarle las regulaciones del boleto que estaba adquiriendo, los tiempos de presentación de los pasajeros en el aeropuerto, y el uso correcto del mismo, como parte de su servicio.

De acuerdo al informe enviado por el Aeropuerto de Lima, el vuelo con destino Arequipa del día 23 de julio, salió en itinerario y con espacios disponibles. La señora Larriega se presentó al proceso de embarque, fuera del tiempo mínimo requerido. Lo indicado ya que por razones operacionales y de seguridad los vuelos deben ser cerrados con la debida antelación.

No obstante, de acuerdo a lo que nos expone, y dado que su preferencia es fundamental para nosotros, formalizamos nuestro ofrecimiento, y solicitamos su aceptación por esta misma vía, para la emisión de 01 Nota de Crédito (EMD) por US\$ 121.84 (Ciento veintiuno con 84/100 dólares americanos) a su nombre, como devolución del boleto sin uso 544559238665.

Con respecto al uso de la Nota de crédito: cuando compre a través del Internet póngase opción sólo reserva y con el código se acerca a pagar a la Oficina Latam o a través de nuestra central telefónica con el número de la N/C; debe ir contactamos dentro del plazo indicado en la reserva y dentro del horario de atención de la oficina, sin el cobro del cargo de emisión.

El EMD es una especie valorada intransferible, que tiene validez de 1 año desde la fecha de su ofrecimiento (hoy, 26 de julio 2017). Puede ser utilizado personalmente y únicamente en nuestras oficinas comerciales para compra/pagos de pasajes Latam a su nombre o a nombre de quien Ud. encuentre más conveniente. Asimismo, sirve para pagos de servicios en aeropuertos, tales como excesos de equipaje.

El documento/cupón sirve para la adquisición/compra de reservas para pasajes "100% pagos" (no incluye pasajes canjeados con kilómetros Latam Pass, ni paquetes Latam Travel), en rutas nacionales e internacionales, sin restricciones en la clase y familia tarifaria que usted escoja.

En caso la reserva a pagar exceda el monto del documento, usted deberá abonar la diferencia de la forma que usted prefiera y sea aceptada por el establecimiento. Asimismo, en caso quede algún deducible en el documento, se le entregará el monto restante en un nuevo EMD, pero con la misma fecha de vencimiento del documento RMD original.

El documento es Único y NO ES REEMBOLSABLE, por lo que no se permite el canje de su valor en efectivo.

En caso desee aceptar la propuesta, por favor responda el presente correo indicando textualmente lo siguiente: "Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo" y adjuntando la copia de su documento de identidad (DNI). Le agradecemos manifestarnos su conformidad por este medio, antes del día Viernes 28 de Julio, de lo contrario el caso se cerrará automáticamente y deberá ingresar a www.latam.com, sección "Centro de ayuda", completando un nuevo formulario para adjuntar lo solicitado, haciendo referencia a este número de caso 6541045/PS1.

Le agradecemos la oportunidad de poder entregarle una respuesta, esperando volver a atenderlo a bordo de nuestros aviones.

En dicha oportunidad, nuestro personal respondió al reclamo iniciado por la señora Larriega señalando que el vuelo LA2141 voló con espacios disponibles, siendo que el motivo por el que no se le permitió embarcar fue porque se presentó fuera del tiempo mínimo requerido. Sin perjuicio ello, y en virtud a una estricta política de fidelización con nuestros clientes, ofrecimos una nota de crédito por la devolución del boleto aéreo sin utilizar.

Ante ello, la señora Larriega aceptó nuestro ofrecimiento **sin contradecir en ningún momento lo señalado por nuestro personal**, conforme su Despacho puede apreciar a continuación:



000045

De: YURIKO LARRIEGA <yuriko_211@hotmail.com>
 Enviado: jueves, 27 de julio de 2017 23:13
 Para: Aeropuerto Internacional
 Asunto: Re: Reclamo N°395-2017/SAC-INDECOPI-A32

Estimada

Sra. Carolina Castro

De ante mano le agradezco por su rápida atención, en respuesta a lo ofrecido me gustaría que se considere la nueva programación de mi viaje para el día 4 de Agosto del presente año en la misma modalidad (pasaje económica) y en horas de mañana.

Hay al llamar a la aerolínea para información sobre la disponibilidad del vuelo en la fecha mencionada me indicaron que hay asientos disponible y que el precio de él es de 121.84 dolares es decir el mismo monto de la nota de crédito.

Esperando mi petición sea aceptada, sin otro particular quedo a la espera de su pronta respuesta.

From: Aeropuerto Internacional <indecopi@indecopi.gob.pe>
 Sent: Wednesday, July 26, 2017 3:23 PM
 To: YURIKO_211@hotmail.com
 Subject: Reclamo N°395-2017/SAC-INDECOPI-A32

Estimada señora Larriega,

Previo cordial saludo, le informamos que hemos recibido comunicación por parte de Lan Peru, el mismo que procedemos a trasladar. Asimismo, le solicitamos nos precise su posición al respecto.

Atentamente,

Carolina Castro C.

Profesional en Administración

Ciudad Local

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez

www.indecopi.gob.pe http://www.indecopi.gob.pe/

Tel: (51-1) 2047800 Anexo: 3202 (51-1) 517-3845

https://dl.google.com/webapp/google/privacy/terms?id=Zdow7uClxlyKA12mhwackLUP35-P9v83TUeUp0.5wC92077R0000Ty7w0-d-kl-fmhttp://www.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma?firma=indecopi.png&entryCount=1

Luego de la aceptación de la señora Larriega, nuestra empresa procedió a reprogramar el vuelo con destino a la ciudad de Arequipa, emitiendo un nuevo boleto aéreo para el día 07 de agosto de 2017, de acuerdo a indicaciones de la propia señora Larriega:



LATAM Airlines PERU LAN PERU S.A. - RUC: 20341841357
 Avda. José Pardo N° 513 Miraflores, Lima

Información de tu Pasaje

Es importante que leas este documento.
 Si tienes alguna duda favor consulta a tu ejecutivo de ventas o llama a nuestro Contact Center.

Copia

Nombre Pasajero	YURIKO LARRIEGA	Documento de Identificación	72078774
Código de Reserva	PVBLZO	N° Pasajero Frecuente	
Tipo de pasajero	Adulto	Ciudad y Fecha de emisión	Lima, Perú 03-AGO-17

Desglose de tu pago

Forma de pago

Concepto	Número de ticket	Monto (1)	Tipo	Detalle	Fecha de expiración	Código de Autorización
Tarifa		USD 94.00				
Equivalente tarifa en moneda de pago		0	Exchange	5448304353632		
Tasas y impuestos (2)		USD 27.54	(1)	USD: dólares americanos		
Total pasaje	544-2156049552	USD 121.54	(2)	Detalle de las Tasas Pasaje: USD PE 16.52 - HW 10.92		
Total pagado		USD 0.00		Tipo de cambio vigente al día de la emisión 1.00 USD = 3.24 PEN (nuevos soles)		

Nota: tu boleto corresponde a una reemisión.

Itinerario

N° Vuelo	Origen	Destino	Salida		Llegada		Cabinas	Tarifa	Asiento	Equipaje en bodega
			Fecha	Horario	Fecha	Horario				
LA 2143 Operado por Latin Airlines Peru	LIMA J CHÁVEZ NTL	AREQUIPA RODRIGUEZ BALLÓN	LUN. 07-AGO-17	12:25	LUN. 07-AGO-17	14:05	Economy - V	V0X(SLSZ)	Asignación aleatoria al momento de hacer el Check-in	Sólo incluye equipaje de mano

LATAM AIRLINES
 Av. José Pardo 513, Miraflores,
 Lima 18, Perú
 Teléfono (511) 213 8300
 Fax: (511) 213 8301
 www.latam.com



000040

Cabe señalar que la señora Larriega adquirió el referido boleto aéreo a través de una agencia de viajes, conforme puede apreciarse en el 'billete electrónico' que adjunta a su denuncia, por ende, le correspondía a dicho proveedor brindar toda la información relevante como la referida al tiempo de anticipación con el que debe presentarse en el aeropuerto.

Asimismo, a efectos de acreditar lo señalado con respecto a los asientos disponibles en el vuelo LA2141, adjuntamos en calidad de **Anexo 1-A** el registro del vuelo en el cual se puede visualizar que solo hubieron 170 pasajeros, cuando la capacidad máxima del CC-BFK es de 174, por lo que no es cierto que se negó el embarque porque el vuelo estaba lleno.

En el supuesto negado que el ORPS no le genere suficiente verosimilitud los pantallazos del sistema Zendesk, ponemos a disposición de la autoridad cualquiera de las computadoras de nuestros abogados con la finalidad que verifiquen el contenido del sistema Zendesk y cómo este registra con exactitud la fecha y hora de las interacciones realizadas en los distintos casos (incluyendo las investigaciones realizadas por el ejecutivo asignado, los correos enviados al pasajero, las calificaciones que otorga el pasajero, entre otros). Cabe señalar que las fechas y horas son asignadas automáticamente por el sistema, no siendo factible una manipulación por parte de nuestra empresa. En calidad de **Anexo 1-B**, presentamos un breve explicativo del sistema Zendesk con la finalidad que su Despacho pueda apreciar su contenido.

Por lo antes expuesto, queda acreditado que la señora Larriega llegó en forma tardía, lo cual conllevó a que pierda su derecho de transporte aéreo hacia la ciudad de Arequipa, por lo que nuestra empresa **no ha cometido ninguna infracción al deber de idoneidad.**

II. LAN BRINDÓ ATENCIÓN AL RECLAMO PRESENTADO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES, DEL CUAL ESTÁ AL TANTO PERSONAL DEL INDECOPI

Conforme señalamos en el punto anterior, nuestra empresa brindó atención al reclamo presentado por la señora Larriega y en cuyo trámite participó la señora Carolina Castro de la Oficina del Indecopi en el Aeropuerto Jorge Chávez. Dicho reclamo concluyó en la emisión en el canje de un boleto aéreo para la denunciante.



A efectos de acreditar la atención brindada, adjuntamos en calidad de **Anexo 1-C**, la comunicación sostenida con las partes implicadas.

Por tal motivo, **solicitamos a su Despacho declarar INFUNDADO este extremo de la denuncia.**

III. LA CANCELACIÓN DEL VUELO LA2143 DE FECHA 07 DE AGOSTO DE 2017 OBEDECIÓ A UNA FALLA TÉCNICA AJENA A LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO DE LAN

Al respecto, debemos mencionar que el vuelo LA2143 en la ruta Lima-Arequipa de fecha 07 de agosto de 2017, fue cancelado debido a que la aeronave de matrícula CC-BFS programada para su operación, presentó una falla técnica a los programas de mantenimiento de LAN, configurándose la circunstancia imprevista reconocida en los artículos 3º y 7º de la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones. A continuación presentamos nuestros registros sobre el incidente:

Detalles Contingencia (Interno - CCC)		
Ingresado por	Fecha y Hora	Detalle
Fernando Daniel Panic	07/08/2017 10:47	Vuelo cancelado por ajuste de rotación a raíz de múltiples AOG en la flota A320 LP

Al respecto, debemos señalar que la normativa andina determina a través de estos dos artículos la exoneración de responsabilidad de una aerolínea **cuando el incumplimiento del itinerario de un vuelo se genere por una falla técnica que sea ajena al mantenimiento rutinario de una aeronave.** Adjuntamos en calidad de **Anexo 1-D** el Informe emitido por el Estudio Echecopar (asociado a Baker & Mckenzie), el cual desarrolla en extenso la definición de circunstancias imprevistas y su aplicación en nuestro ordenamiento jurídico, por lo que solicitamos a su Despacho dar una lectura detenida del mismo.

En efecto, pese a que nuestra empresa es sumamente estricta con el mantenimiento y control de calidad de las aeronaves; tanto el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, "MTC"), como diversos especialistas en materia aeronáutica han precisado que la aviación comercial es sumamente compleja desde el aspecto técnico, razón por la cual algunas fallas en algunas



000048

piezas de la aeronave son consideradas de naturaleza imprevista al haberse presentado a pesar del cumplimiento de los programas de mantenimiento.

En esa línea, es preciso mencionar que para que una aeronave pueda operar en el Perú, la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, "DGAC") debe realizar el proceso de certificación de la misma. Así, de acuerdo a lo señalado de forma expresa por dicha entidad a través del Oficio N° 1001-2015-MTC/12.ATA (**Anexo 1-E**), uno de los pasos fundamentales al momento de certificar una aeronave, es **aprobar su Programa de Mantenimiento**, el cual es formulado por el diseñador y fabricante de la misma. Consideramos oportuno presentar un extracto de dicho Oficio en el cual la DGAC realiza especial énfasis a este aspecto:

En el caso de la Certificación de aeronaves, una parte fundamental constituye la aprobación del Manual de Mantenimiento y el Programa de Mantenimiento; instrumentos, desde el punto de vista técnico que es formulado y recomendado por el diseñador y el fabricante de la aeronave y aprobado por la Autoridad de Aeronáutica Civil de cada Estado. Este Manual y Programa de Mantenimiento que es aprobado a cada aeronave en particular, obliga al operador a su estricto cumplimiento, porque constituyen las piedras angulares de la seguridad operacional y consecuentemente de la vida de los pasajeros y de la tripulación.

Del mismo modo en el proceso de Certificación de la organización o explotador aéreo así como de la aeronave, se aprueba el Manual y el Programa de Operación, bajo cuyos parámetros se desenvolverá la organización y se operará la aeronave. Así como en el aspecto técnico existe un Manual y un Programa de Mantenimiento de la aeronave, en el aspecto operacional, también existe un Manual y un Programa de Operación de cada aeronave, cuyos documentos son parte elemental y fundamental de la operación.

Así, conviene resaltar que el Programa de Mantenimiento de cada aeronave establece de forma detallada cuál es el "**periodo de vida**" en horas de cada uno de sus componentes, siendo que el operador deberá cumplir de forma obligatoria con realizar los mantenimientos (o cambios del componente de ser el caso) en el periodo que se establezca para así evitar que se presente alguna falla.

A manera de ejemplo, imaginemos que el Programa de Mantenimiento establece que al "contactor single pole" le deben hacer un mantenimiento cada 5 mil horas de vuelo. Entonces, si la aeronave tiene 5 mil horas marcadas, la misma deberá ingresar al taller de mantenimiento para aplicarle el proceso de cambio o reemplazo del contactor. Con este procedimiento, se asegura que el próximo cambio de contactor deberá ser a las 10 mil horas de vuelo.



Sin embargo, si habiendo cumplido con el cambio de esta pieza, la misma falla a las 7 mil horas de vuelo, se habría configurado una "circunstancia imprevista" de acuerdo a lo establecido en la Decisión 619 de la Comunidad Andina, dado que la falla (contactor deja de funcionar) ocurrió a pesar del cumplimiento del programa de mantenimiento y en un momento que no estaba previsto.

Pues bien, a fin de acreditar que la falla técnica que afectó a nuestra aeronave de matrícula CC-BFS es ajena a la responsabilidad de LAN pues ésta ocurrió a pesar de los mantenimientos programados, presentamos ante vuestro Despacho en calidad de **Anexo 1-F**, el **Reporte Quincenal de 01-15 de agosto de 2017**. En dicho documento, se puede apreciar con suma claridad que LAN cumplió con informar oportunamente a la DGAC del **evento técnico acaecido en la ciudad de Lima (LIM) en la aeronave CC-BFS programada para operar el vuelo LA2143 el pasado 07 de agosto de 2017:**

31	7-ago-17	B-787	4494	LAN	PIREP: KBLV ISOL VALVE MESSAGE ERAS
32	7-ago-17	A-320	NA	CC-BFS	DUE UNEXPECTED TAIL WIND DURING TAKE OFF V ROTATING 196 KTS GROUND SPEED
33	7-ago-17	A-319	NA	CC-BFO	ENG2-SVCJICI (THERMOSTAT - FAN AIR VALVE CONTROL)

Sobre el particular, es preciso indicar que de conformidad con el **Apéndice P de la RAP 121**, cada poseedor de un certificado de explotador aéreo, como LAN, **debe enviar a la DGAC mensualmente un reporte sumario de todas las interrupciones de vuelo**, cambios no programados de avión, paradas no programadas o desviaciones de rutas, causadas por dificultades mecánicas conocidas o sospechadas.

Bajo dicho contexto y en cumplimiento de la normativa aeronáutica vigente, LAN cumple con reportar no mensual, sino **QUINCENALMENTE** ante la DGAC todas las interrupciones de vuelos o cambios de itinerario, incluyendo los casos originados a raíz de fallas de índole técnica. Dichos reportes, en base al protocolo correspondiente, son debidamente revisados, evaluados y analizados por los profesionales y técnicos de la DGAC, tomando como referencia no solamente los mencionados reportes presentados por nuestra empresa, sino también inspecciones que realiza en forma permanente y de acuerdo a una planificación anualmente establecida, así como la supervisión constante de nuestro Programa de Mantenimiento.



En tal sentido, vuestro Despacho debe tomar en consideración que en este caso, si LAN no ha sido sancionada o llevada a Junta de Infracciones, es precisamente porque la DGAC, como autoridad técnica y legal en materia aeronáutica, no ha encontrado elementos suficientes para atribuir responsabilidad por la cancelación del vuelo LA2143 de fecha 07 de agosto de 2017. En atención a ello, **el no inicio de la Junta de Infracciones debe tomarse en consideración como un parámetro adicional para determinar la configuración de un evento ajeno a la responsabilidad de LAN y por tanto declarar la conclusión del presente procedimiento.**

Sobre el particular, consideramos oportuno mencionar que a través de la Resolución Final N° 671-2016/INDECOPI-CUS, la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Cusco determinó que los reportes quincenales dirigidos a la DGAC (como el que adjuntamos al presente escrito), constituyen un indicio suficiente para acreditar la falta de responsabilidad de nuestra empresa por los retrasos y/o cancelaciones de vuelos producidos por eventos ajenos a los mantenimientos programados:

90. Por lo tanto, esta Comisión considera que, el hecho que Lan Perú presentó medios probatorios que demostraron que puso en conocimiento a la DGAC de los incidentes técnicos de las aeronaves detalladas en el cuadro N° 02 permite evidenciar una actuación inmediata ante la autoridad competente.
91. Por otra parte, se tiene que, el ejercicio de la potestad sancionadora por infracciones a la Ley de Aeronáutica Civil y sus disposiciones reglamentarias, le corresponde al Director de la DGAC, previa recomendación de la Junta de Infracciones, en primera instancia, y la tipificación de las conductas infractoras es establecida por el Reglamento de Infracciones y Sanciones, siendo una de ellas "El incumplir de manera injustificada los itinerarios, frecuencias y horarios autorizados".
92. Al respecto esta Comisión coincide con lo alegado por Lan Perú en el extremo que, el hecho de que no ha sido sancionada o llevada a Junta de Infracciones de la DGAC, es un elemento indiciario que acreditaría que frente a los hechos reportados a dicho organismo éste no ha emitido un pronunciamiento determinando responsabilidad del denunciado.

Por tanto, solicitamos a vuestro Despacho **seguir el mismo criterio de la Comisión y declarar INFUNDADO el presente procedimiento, toda vez que la cancelación del vuelo en el que el Denunciante era pasajero se debió a un evento ajeno a los programas de mantenimiento de la aeronave CC-BFS, lo cual calza dentro de la "circunstancia imprevista" recogida en la Decisión 619 de la CAN.**



Finalmente, conviene resaltar que el procedimiento iniciado de Oficio por la Comisión de Lima Norte seguido bajo el Expediente N° 182-2013/ILN-CPC fue declarado nulo por el Juzgado Contencioso Administrativo, en tanto la autoridad de consumo en dicha oportunidad vulneró el debido procedimiento de nuestra aerolínea asociada LAN al no tomar en consideración el pronunciamiento de la DGAC respecto a los eventos técnicos de mantenimiento que originaron la cancelación o retraso de distintos vuelos. Así, por mandato judicial se ordenó al INDECOPI resolver nuevamente el procedimiento. En tal sentido, recientemente, la Sala ha emitido la Resolución N° 3226-2017/SPC-INDECOPI, a través de la cual señaló lo siguiente:

23. En ese sentido, se verifica que la DGAC contó no solo con los reportes que daban cuenta de las fallas que presentaron las aeronaves, sino también con el Manual de Mantenimiento y el Programa de Mantenimiento para determinar que dichas fallas ocurrieron de manera imprevisible y fortuita, fuera del periodo de mantenimiento, por lo que se tiene por válido dicho medio probatorio.

24. Ahora bien, el Oficio 505-2014-MTC/12.4 contiene un cuadro que señala la placa de la aeronave, el desperfecto sufrido y la fecha de la ocurrencia, ello, en contraste con el cuadro de los vuelos cancelados (107), se verifica que setenta y cuatro (74) vuelos cancelados **obedecieron a causas imprevistas no imputables a Lan, de acuerdo a la información brindada por la DGAC.**

(...)

26. En consecuencia, se revoca en parte la Resolución 1130-2013/ILN-CPC que halló responsable a Lan por infracción del artículo 19° del Código; y, **en consecuencia, se le exime de responsabilidad respecto a la cancelación de setenta y cuatro (74) vuelos durante el semestre de julio a diciembre del año 2012, en tanto que la denunciada cumplió con acreditar que las causas de dicha cancelación, no le eran imputables, sino que fueron a consecuencia de fallas técnicas imprevistas.** (Énfasis y subrayado agregado)

Como se puede apreciar, obraba en el Expediente el Oficio emitido por la DGAC a través del cual dicha autoridad ratificaba que los eventos técnicos detallados en los Informes de Mantenimiento obedecieron a causas no imputables a la aerolínea. En tal sentido, **solicitamos a su Despacho se sirva oficiar a la DGAC a fin que confirme la misma situación respecto al evento técnico materia del presente procedimiento. Así, se podrá acreditar de forma indubitante que nuestra empresa no es responsable por el retraso del vuelo LA2141 en el**



000052

que el Denunciante era pasajera, por lo que este extremo de la denuncia debe ser declarado INFUNDADO.

Por lo demás, en virtud de una política de servicio, cumplimos con trasladar a la Denunciante una propuesta de acuerdo conciliatorio consistente en la entrega de una nota de crédito por US\$ 121.84¹. La aceptación de dicha propuesta equivale a la renuncia a cualquier acción o derecho que pudiera tener en contra de LAN Perú S.A. y LATAM Airlines Group S.A. en relación a los hechos denunciados en el presente expediente. En caso la Denunciante se encuentre conforme con dicha propuesta, puede comunicarse con nuestra abogada al siguiente correo electrónico: stephanie.espejo@latam.com para efectuar las coordinaciones respectivas.

POR TANTO:

AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LIMA NORTE: Tener por presentado nuestro escrito de descargos.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que, adjuntamos al presente escrito, en calidad de anexos, los siguientes documentos:

1. Información del vuelo LA2141 (**Anexo 1-A**);
2. Explicativo de nuestro sistema Zendesk (**Anexo 1-B**);
3. Atención del reclamo presentado por la señora Larriega (**Anexo 1-C**);
4. Informe del Estudio Baker & Mckenzie (**Anexo 1-D**);
5. Oficio N° 1001-2015-MTC/12-ATA (**Anexo 1-E**); y,

¹ Las condiciones de la Nota de Crédito son las siguientes:

- Es una especie valorada intransferible para futura transportación en la compañía que puede ser utilizada únicamente por el titular de la nota de crédito.
- Tiene validez de un año y aplica para cualquier fecha de acuerdo a disponibilidad.
- Debe ser utilizado (canjeado) únicamente en nuestras oficinas comerciales para compras de pasajes LAN a nombre del titular o a nombre de quien éste encuentre más conveniente. Es posible realizar la reserva de boletos en www.latam.com (debiendo elegir cualquier medio de pago presencial), pero **EL PASAJERO** deberá necesariamente acercarse a una oficina comercial a fin de poder canjear el boleto respectivo.
- No es válido para compras a través de internet de forma directa, ni Contact Center.
- No permite el canje de su valor en efectivo.
- Sirve para pagos de servicios en aeropuertos, tales como excesos de equipaje.
- No se cobra ningún cargo de servicio al momento de atención en la oficina comercial.
- Cualquier diferencia será remitida en MSR y no en efectivo.



6. Reporte Quincenal de 01 al 15 de agosto de 2017 (**Anexo 1-F**).

000053

Lima, 12 de febrero de 2018

MARY CIELO NUÑEZ MINAYA
Representante Legal

ANEXO 1-A

Generar Informes Vuelo

FORMACION PERSONAL VUELO

País de Vuelo: Fecha de Vuelo:

Ciudad: U42441 | 23-07-2017

Informe de Vuelo Información General Vuelo

Origen	Destino	Aeropuerto	Fecha/Hora Real	Fecha/Hora Real Llegada	Fecha/Hora Sin Salida	Fecha/Hora Sin Llegada	Fecha/Hora Real Llegada	Fecha/Hora Real Salida	Estado	Tramo	Deparctado	Horas Embarque TC	Horas Embarque TM	Horas Embarque Vuelo	Horas Inicio Embarque	Tipo Material	Materiales	Verificación	Total Pcs Embarcados	Pg Actual	Pg Almacen	Set Container
		LAX	23-07-2017 14:24	23-07-2017 15:47	23-07-2017 14:20	23-07-2017 15:35	23-07-2017 15:47	23-07-2017 14:20		LH-AQP						A320-200	CC-37K	F J Y	170	0	0	MQ

1
Página 1 de 1

000054

000055

ANEXO 1-B

Paso 1: Se encuentra disponible un buscador, donde se pueden ingresar distintos campos (nombre, número de reclamo, código de reserva). En este caso, al azar elegimos ingresar el n° de caso de una pasajera:

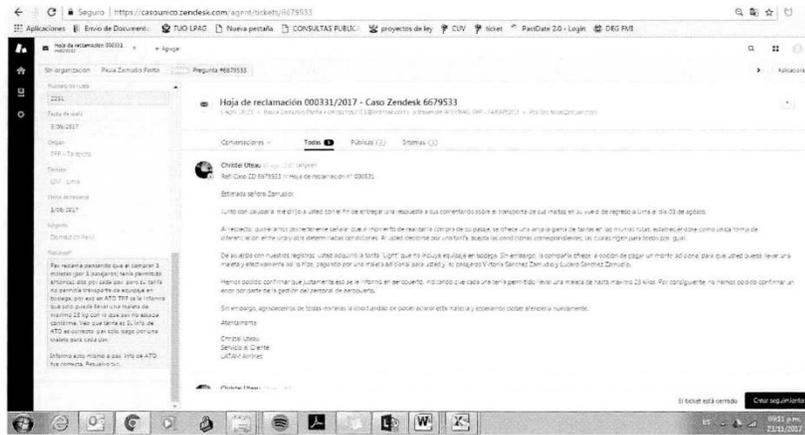
The screenshot shows a web browser window with the URL <https://casounico.zendesk.com/agent/dashboard>. A search bar in the top right corner contains the number "8678833" and is circled in red. Below the search bar, there are statistics for tickets and a table of tickets that require attention.

Tickets abiertos (actual)	Estadísticas de tickets (esta semana)	Estadísticas de satisfacción (30 días)
0	1186	0
0	0	0
0	0	64%
0	0	0

ID	Asunto	Solicitante	Solicitante actualizado	Grupo	Agente asignado
#5916970	solicitud de confirmación de un cambio de ho...	Thamar Giménez	24 ago.	Default Group (No User)	-
#6938087	RRSS (caso 5770128 no 544-215333138 num...	MILAGROS VELASQUEZ	20 ago.	Default Group (No User)	-
#6905223	solicitud de consideración	Mariateresa...	1 sep.	Default Group (No User)	-
#6886170	solicitud de impuesto de tasa	JORGE CALISTO	3 sep.	Default Group (No User)	-
#7242324	RECLAMO POR COBRO ERROREO DE EQUIPA...	MARCA ANCIAS	23 sep.	Default Group (No User)	-
#7038463	BDQ/EZELAT8238/SEPI7	FERNANDOGE	23 sep.	Default Group (No User)	-
#7346861	RRSS // Points request 22937825	MARCUS ANTONIUS WESS MOREIRA FRANCA	1 oct.	Default Group (No User)	-
#7439523	43-94789954 // EASTCOST/SHSPBIGH1515TE...	BASTCOST	10 oct.	Default Group (No User)	-
#7340282	Reclamo	GULLERMO CASTILLO	20 oct.	Default Group (No User)	-
#7383034	Caso Único // Ticket contraigo QMSSAL	DAVID SAUER	23 oct.	Default Group (No User)	-
#7386939	Libro de Reclamacion LR258001 - Caso Zend...	Refrigeracionmra	23 oct.	Default Group (No User)	-
#7604477	COMPROBANTE DE DEVOLUCION	luis rodrigo	24 oct.	Default Group (No User)	-
#7215176	TAM DPR / AML ASP117951 / SEPI7	BAG AER - AEROPARQUE	30 oct.	Default Group (No User)	-

000056

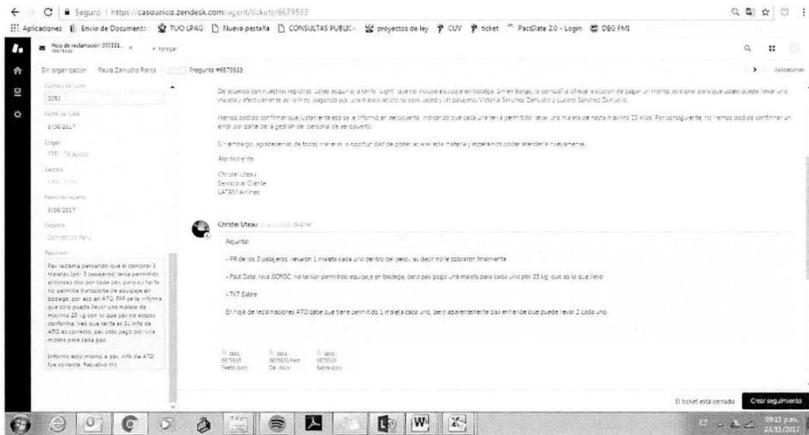
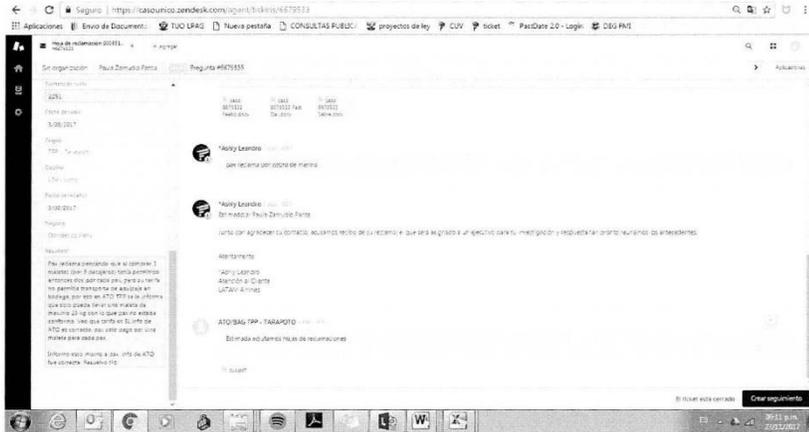
Paso 2: se despliega el caso elegido de la siguiente manera:



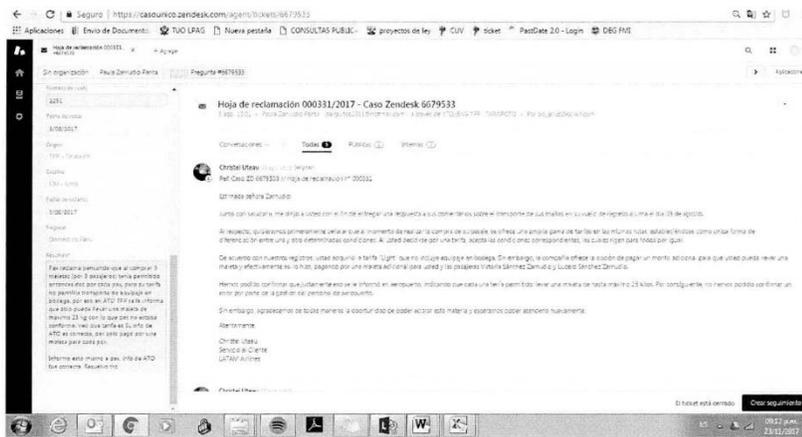
Como se puede apreciar, se encuentra disponible la última interacción realizada, siendo en este caso la respuesta al reclamo enviado el 23 de agosto de 2017. Asimismo, en el lado izquierdo, se puede observar un resumen del reclamo.

Paso 3: se puede mover el cursor hacia abajo para ver todas las interacciones del reclamo, siendo la inicial cuando se envía la hoja de reclamación correspondiente:

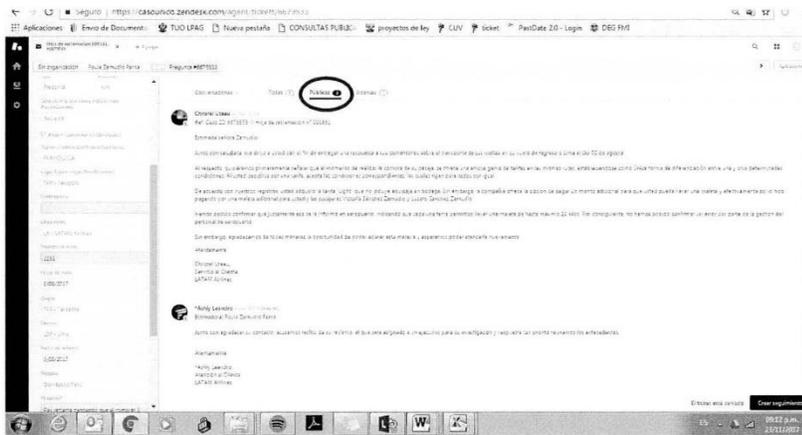
000057



000058



Paso 4: es posible filtrar para ver solo las interacciones “públicas” (es decir, aquellas intercambiadas únicamente el ejecutivo y el pasajero). En este caso, solo ha habido interacción por parte de nuestro ejecutivo:

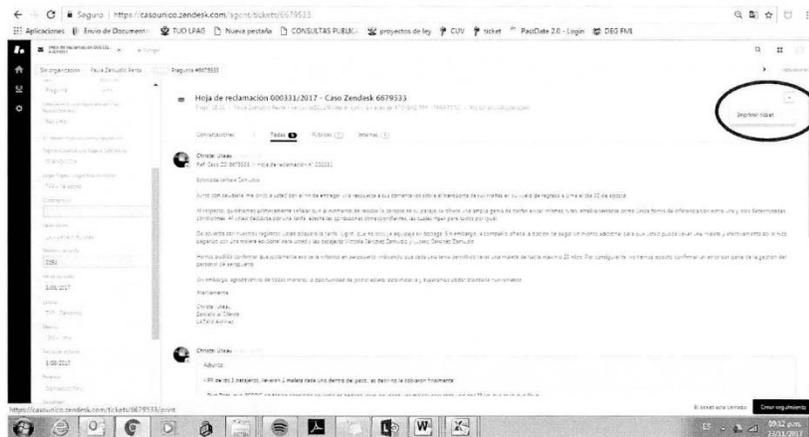


000059

Paso 5: también es posible filtrar para ver solo las interacciones “internas” (es decir, aquellas realizadas por distintas áreas de nuestra empresa).



Paso 6: finalmente, es posible en el lado derecho elegir “imprimir ticket” para poder desplegar un consolidado de todo el caso:



000061

ANEXO 1-C

12/2/2018

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

#6541045 Indecopi 395-2017/LARRIEGA SÁNCHEZ YURIKO GUADALUPE

000062

Enviado **Recibido por**

24 de julio de 2017 5:05 Correo

Solicitante

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez <indecopi_azi@indecopi.gob.pe>

CC

yuriko_221 <yuriko_221@hotmail.com>

Estado	Tipo	Prioridad	Grupo	Agente asignado
Cerrado	Pregunta	Alta	CUS PE	Valenzuela, Karla (LANPERU)

Código de reserva	Fecha de vuelo	Idioma	Opción IVR	Medio de Contacto
NCXPVH	23 de julio de 2017	Español	3038	Servicio al Consumidor::Indecopi

Número de vuelo	Escalamiento por llamado	Project ID	Número de Ticket
2141	No	Project-6541045	5445696386665

País de Residencia	Origen
Perú	LIM - Lima

Resumen

pax llega tarde a la zona de embarque, se vrfy tkt emitido por agencias de viajes se ofrece EMD, se emite tkt para el día 07aug a solixx de pax se envia cuv a correo personal y a indecopi

Nacionalidad	Destino	Realicé Compensación/Devolución	Pasajeros Afectados
americana	AQP - Arequipa	Sí	1

Clase	Tópico (Clasificación/Tópico/SubTópico)	Línea Aérea
Economy	CUS::DENIEDBOARDING::PAX LLEGA TARDE COUNTER/GATE	LA - LATAM Airlines

Original Group ID	Lugar Tópico (Lugar/País/Nombre)	Original Assignee ID
28546727	Aeropuerto/Aeropuerto::Perú::LIM - Lima	1218088128

Seleccione lo que desea realizar (Tipo Requerimiento)	Lugar de Recepción del Reclamo
Reclamo	CUS/FALE

Négocio	Número Servicio al Consumidor
Doméstico Perú	Indecopi 395-2017

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez 24 de julio de 2017 5:05

Estimados:

Mediante la presente deseamos hacerles llegar la copia de la carta N° 667-2017/INDECOPI-AZI, así como los documentos probatorios relacionados al reclamo de la referencia. Al respecto, precisarles que la misma será notificada al domicilio de vuestra representada.

Sin otro particular que agregar, quedamos de ustedes.

Atentamente,

Oficina Local

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez

www.indecopi.gob.pe<<http://www.indecopi.gob.pe>>

Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845

[https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6yfx7f3MiHzEdbe70uDkpLyKk12mNwckeiU_rP95uF0ve3TUEUpv0_SmtC92O7TIRG00GTy7=s0-d-e1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firmaindecopi.png&retryCount=1]

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

1/10

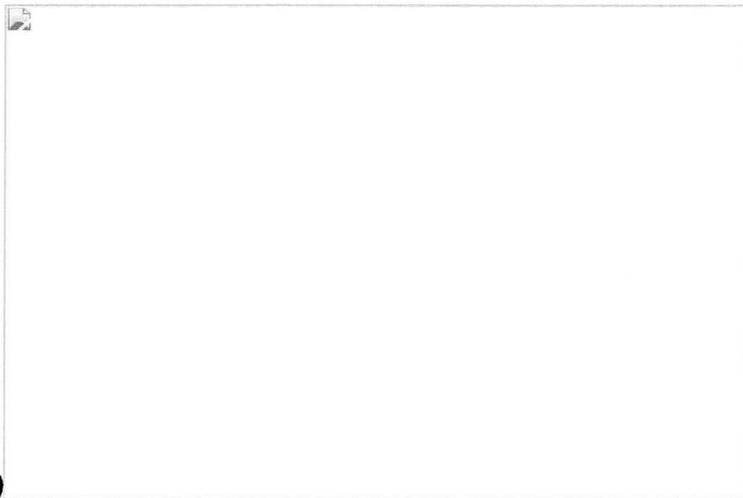
12/2/2018

https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print

Valenzuela, Karla (LANPERU) 25 de julio de 2017 10:38

Nota interna

000063



NCPVH
 1.1LARRIEGA/YURIKO
 NO ITIN
 TKT/TIME LIMIT
 1.T-21JUL
 2.TE 5445696386665 LARRI/Y SYSSYS 1746/21JUL*
 VCR COUPON DATA EXISTS *VI TO DISPLAY
 LA FACTS
 PCTC DATA EXISTS - PLEASE USE *P4 TO VIEW
 1.OSI LA CTCT AQP 51 54 425009 IA-PROVIDENCIA TOURS EIRL
 2.SSR FOID LA HK1/NI72078774
 3.SSR DOCS LA HK1/F///PE//F//LARRIEGA/YURIKO
 5.OSI OFFL HK1/LA2141 LIMAQP 23JUL17
 6.OSI OFFL HK1/LA2151 LIMAQP 23JUL17
 GENERAL FACTS
 1.OSI YY CTCT AQP 51 54 425009 IA-PROVIDENCIA TOURS EIRL
 3.SSR CKIN YY HK/PLEASE CHECK BAGS MANUALLY
 4.SSR CKIN YY HK/PLEASE CHECK BAGS MANUALLY
 5.SSR CKIN YY HK/PLEASE CHECK BAGS MANUALLY¥
 6.SSR CKIN YY HK/PLEASE CHECK BAGS MANUALLY ¥
 7.SSR CKIN YY HK/PLEASE CHECK BAGS MANUALLY
 8.SSR CKIN YY HK/PLEASE CHECK BAGS MANUALLY
 9.SSR CKIN YY HK/PLEASE CHECK BAGS MANUALLY
 10.SSR CKIN YY HK/PLEASE CHECK BAGS MANUALLY
 REMARKS
 1.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 22JUL17 1031 LIM LT OR AUTO CNL
 RECEIVED FROM - EDIRM1A21153131 4DD6A994-001
 RECORD LOCATOR - MUC1AOECA5H/AQPPE31EU/9999999/AQP/1A/N/PE//SU
 TTY.TTYRM1A 1031/21JUL17 NCPVH H

Se adjunta PR LA2141/23jul (noembarco)

CITY	AGT	DATE	TIME	LNIATA	HISTORY	ITEM
TTY /TTY	RM1A	21JUL	1031	000000	RES AMEND:NEW-PNR/AFAX-UPDATED	
					/GFAX-UPDATED	
NCPVH	LARRIEGA	YURIK	AQP			0
TTY /TTY	RM1A	21JUL	1746	000000	RES AMEND:AFAX-UPDATED	

https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print

2/10

EXPEDIENTE 1520-2017/PS1

12/2/2018

https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print

NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP 0
 TTY /TTY RM1A 21JUL 1746 000000 RES AMEND:AFAX-UPDATED
 *NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP 0 ETI
 LIM /HDQ 5WSD 21JUL 2236 3824BE SOA A: 0782 GUID LA 2141 23JUL
 2017 LIM 05F5C7C20001 E DOCS F
 ,,PE,,F,,LARRIEGA,YURIKO 3824
 BE
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP 0 ETI
 LIM /HDQ 5WSD 21JUL 2237 3824BE SOA F: 5633 GPCUID LA 2141 23J
 UL2017 LIM 05F5C7C20001 PROVID
 ENCIA TOUR/5154425009 3824BE
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP 0 DOCS ETI PCTC
 LIM /HDQ 5WSD 21JUL 2236 3824BE SOA C: 0782 GUID LA 2141 23JUL
 2017 LIM 05F5C7C20001 E F 3824
 BE
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP 0 DOCS F ETI PCTC
 LIM /HDQ 5WSD 21JUL 2236 1CCC2C SOA A: 0810 G- LA 2141 V 23JUL
 2017 LIM AQP LARRIEGA 1 05F5C7
 C20001 E BT NOBAGS E WB E BT N
 O BAGS 1CCC2C
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP NB DOCS F ETI PCTC
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP 21C* NB DOCS F ETI PCTC
 CJC /HDQ 5WT1 21JUL 2237 D4F392 G1/MC
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP 21C* NB WB ET DOCS F
 ETI PCTC MC
 HDQ /HDQ 8S2T 23JUL 0727 44D3BE RES AMEND:AFAX-UPDATED
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP 21C* NB WB ET DOCS F
 ETI PCTC VIDI MC
 NMEL
 LIM /LIM 8CSV 23JUL 1418 604F8F G01,2,3,4/ALLA#B/NOTON
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP WAS 21C*
 LIM /LIM 5JCC 23JUL 1449 EC4B47 RES AMEND:SEGMENT-ADDED/AFAX-U
 PDATED
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP NB OFL WB DOCS F
 ETI PCTC VIDI MC
 NMEL
 LIM /LIM 8CSV 23JUL 1504 604F8F RES AMEND:AFAX-UPDATED
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP NB OFL WB DOCS F
 ETI PCTC VIDI MC
 NMEL
 LIM /LIM 5PD 23JUL 1505 000000 PNRUP/LA2141/23JULLIMAQP/1EBE
 8085
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP NB

000064

Informe
 Cita/Vuelo*
 Fecha de Vuelo*

Informe de Vuelo: Información General Vuelo LA2141 | 23-07-2017

Origen	Aeropuerto	Fecha/Hora Elegido	Fecha/Hora Real
LIM		23-07-2017 14:20	23-07-2017 14:24
Destino	AQP	23-07-2017 15:35	23-07-2017 15:47

Detalle Ruta																
Tramo	Estado	Fecha/Hora Des. Salida	Fecha/Hora Real Salida	Fecha/Hora Des. Llegada	Fecha/Hora Real Llegada	Hora Embarque TC	Hora Embarque TM	Hora Cierre Vuelo	Hora Inicio Embarque	Tipo Material	Multicaso Material	Variación F. J. Y	Total Pasa Embarcades	Kg Actual	Kg Allowed	Seat Container
LIM-AQP	Despachado	23-07-2017 14:20	23-07-2017 14:24	23-07-2017 15:35	23-07-2017 15:47					A320X320	CC-CPK	0 0 0	170	0	0	NO

https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print

3/10

12/2/2018

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

Valenzuela, Karla (LANPERU) 26 de julio de 2017 15:11

000005

Ref. Caso 6541045 / reclamo N°2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración:

A través de su comunicación, hemos tomado conocimiento del caso presentado por la señora Yuriko Guadalupe Larriega Sánchez, y habiendo realizado la investigación respectiva, presentamos el siguiente descargo:

De acuerdo a la investigación realizada, verificamos en la reserva con código NCXPVH debidamente documentada, indicando que el boleto fue adquirido el pasado 21 de julio 2017, a través de una agencia de viajes, quienes debieron informarle las regulaciones del boleto que estaba adquiriendo, los tiempos de presentación de los pasajeros en el aeropuerto, y el uso correcto del mismo, como parte de sus servicio.

De acuerdo al informe enviado por el Aeropuerto de Lima, el vuelo con destino Arequipa del día 23 de julio, salió en itinerario y con espacios disponibles. La señora Larriega se presentó al proceso de embarque, fuera del tiempo mínimo requerido. Lo indicado ya que por razones operacionales y de seguridad los vuelos deben ser cerrados con la debida antelación.

No obstante, de acuerdo a lo que nos expone, y dado que su preferencia es fundamental para nosotros, formalizamos nuestro ofrecimiento, y solicitamos su aceptación por esta misma vía, para la emisión de 01 **Nota de Crédito (EMD)** por US\$ 121.84 (Ciento veintiuno con 84/100 dólares americanos) a su nombre, como devolución del boleto sin uso 5445696386665.

Con respecto al uso de la Nota de crédito; cuando compre a través del Internet ponga opción sólo reserva y con el código se acerca a pagar a la Oficina Latam o a través de nuestra central telefónica con el número de la N/C; debe ir contactarnos dentro del plazo indicado en la reserva y dentro del horario de atención de la oficina, sin el cobro del cargo de emisión.

El EMD es una especie valorada intransferible, que tiene validez de 1 año desde la fecha de de ofrecimiento (hoy, 26 de julio 2017). Puede ser utilizado personalmente y únicamente en nuestras oficinas comerciales para compras/pagos de pasajes Latam a su nombre o a nombre de quien Ud. encuentre más conveniente. Asimismo, sirve para pagos de servicios en aeropuertos, tales como excesos de equipaje.

El documento/cupón sirve para la adquisición/compra de reservas para pasajes "100% pagos" (no incluye pasajes canjeados con kilómetros Latam Pass, ni paquetes Latam Travel), en rutas nacionales e internacionales, sin restricciones en la clase y o familia tarifaria que usted escoja.

En caso la reserva a pagar exceda el monto del documento, usted deberá abonar la diferencia de la forma que usted prefiera y sea aceptada por el establecimiento. Asimismo, en caso quede algún deducible en el documento, se le entregará el monto restante en un nuevo EMD, pero con la misma fecha de vencimiento del documento EMD original.

El documento es único y NO ES REEMBOLSABLE, por lo que no se permite el canje de su valor en efectivo.

En caso desee aceptar la propuesta, por favor responda el presente correo indicando textualmente lo siguiente: "Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo" y adjuntando la copia de su documento de identidad (DNI). Le agradecemos manifestarnos su conformidad por este medio, antes del día Viernes 28 de Julio, de lo contrario el caso se cerrará automáticamente y deberá ingresar a www.latam.com, sección "Centro de ayuda", completando un nuevo formulario para adjuntar lo solicitado, haciendo referencia a este número de caso 6541045KV."

Le agradecemos la oportunidad de poder entregarle una respuesta, esperando volver a atenderlo bordo de nuestros aviones.

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

4/10

12/2/2018

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

Atentamente,

Valenzuela, Karla (LANPERU)
Servicio de atención al cliente
LATAM Airlines Perú

000066

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez 27 de julio de 2017 23:25

Estimados,

Previo cordial saludo, la presente a fin de remitir la comunicación por parte de reclamante.

Saludos cordiales,

Mauricio Pilco H.

Profesional en Administración de Turismo
Oficina Local

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez

www.indecopi.gob.pe<<http://www.indecopi.gob.pe/>>

Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845

https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6yfx7f3MiHzEdbE70uDkpLyKk12mNwckeIU_rP95uF0ve3TUEUpv0_SmtC92O7TIRG00GTy7=s0-d-e1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firma/indecopi.png&retryCount=1

De: YURIKO LARRIEGA <yuriko_221@hotmail.com>

Enviado: jueves, 27 de julio de 2017 23:13

Para: Aeropuerto Internacional

Asunto: Re: Reclamo N°395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

Estimada

Sra. Carolina Castro

De ante mano le agradezco por su rápida atención, en respuesta a lo ofrecido me gustaría que se considere la nueva programación de mi viaje para el día 4 de Agosto del presente año en la misma modalidad (pasaje económica) y en horas de la mañana.

Hoy al llamar a la aerolínea para información sobre la disponibilidad del vuelo en la fecha mencionada me indicaron que hay asientos disponible y que el precio de ello es de 121.84 dolares es decir el mismo monto de la nota de crédito.

Esperando mi petición sea aceptada, sin otro particular quedo a la espera de su pronta respuesta.

From: Aeropuerto Internacional <indecopi_azi@indecopi.gob.pe>

Sent: Wednesday, July 26, 2017 3:19 PM

To: YURIKO_221@HOTMAIL.COM

Subject: Reclamo N°395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

Estimada señora Larriega,

Previo cordial saludo, le informamos que hemos recibido comunicación por parte de Lan Peru, el mismo que procedemos a trasladar. Asimismo, le solicitamos nos precise su posición al respecto.

Atentamente,

Carolina Castro C.

Profesional en Administracion
Oficina Local

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez

www.indecopi.gob.pe<<http://www.indecopi.gob.pe/>>

Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

5/10

EXPEDIENTE 1520-2017/PS1

12/2/2018

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

[https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6yfx7f3MiHzEdbe70uDkpLyKk12mNwckeiU_rP95uF0ve3TUEUpv0_SmtC92O7TIRG00GTy7=s0-d-e1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firmaindecopi.png&retryCount=1]

000067

De: Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)
Enviado: miércoles, 26 de julio de 2017 15:11
Para: Aeropuerto Internacional
Asunto: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

Valenzuela, Karla (LANPERU) 31 de julio de 2017 8:29

Ref. Caso 6541045 / reclamo N°2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración:

Le informamos que hemos tomado de la respuesta entregada por la señora Yuriko Guadalupe Larriega Sánchez, a través de su correo electrónico.

Al respecto, le solicitamos que nos envíe el código de reserva que tome por www.latam.com, junto con su aceptación para poder hacer la emisión del boleto.

Le agradecemos manifestarnos su conformidad por este medio, antes del día miércoles 02 de agosto, de lo contrario el caso se cerrará automáticamente y deberá ingresar a www.latam.com, sección "Centro de ayuda", completando un nuevo formulario para adjuntar lo solicitado, haciendo referencia a este número de caso 6541045KV."

Atentamente,

Valenzuela, Karla (LANPERU)
Servicio de atención al cliente
LATAM Airlines Perú

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez 3 de agosto de 2017 12:05

Aeropuerto Internacional ha compartido archivos de OneDrive con su usuario. Para visualizarlos, haga clic en los vínculos siguientes.

<<https://1drv.ms/w/s!AqpMu0XAVCvLgTWvX80hpYkdehm>>
[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-docx_20.png]
<<https://1drv.ms/w/s!AqpMu0XAVCvLgTWvX80hpYkdehm>>

BILLETE ELECTRONICO LARRIEGA
YURIKO.docx<<https://1drv.ms/w/s!AqpMu0XAVCvLgTWvX80hpYkdehm>>

<<https://1drv.ms/b/s!AqpMu0XAVCvLgTbiNHrM9CzNhM7f>>
[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-pdf_20.png]
<<https://1drv.ms/b/s!AqpMu0XAVCvLgTbiNHrM9CzNhM7f>>

tarjeta_embarque.pdf<<https://1drv.ms/b/s!AqpMu0XAVCvLgTbiNHrM9CzNhM7f>>

Estimados,

Previo cordial saludo, remitimos información brindada por la señorita Larriega.

Atentamente.

Tatiana Pinedo C.

Profesional en Administración
Oficina Local
INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez
www.indecopi.gob.pe<<http://www.indecopi.gob.pe/>>
Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845
[<https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF->

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

6/10

12/2/2018

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

[w6yfx7f3MiHzEdbE70uDkpLyKk12mNwckeiU_rP95uF0ve3TUEUpv0_SmtC92O7TIRG00GTy7=s0-d-e1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firma/indecopi.png&retryCount=1](https://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firma/indecopi.png&retryCount=1)

De: YURIKO LARRIEGA <yuriko_221@hotmail.com>
Enviado: jueves, 3 de agosto de 2017 10:57
Para: Aeropuerto Internacional
Asunto: Re: Reclamo N° 395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

000008

buenos días srta. lizandra

estando al tanto de o informado el día de hoy, por favor le adjunto lo solicitado con la finalidad de poder concretar hoy el viaje por favor.

quedo a la espera de su pronta respuesta.

From: Aeropuerto Internacional <indecopi_azi@indecopi.gob.pe>
Sent: Monday, July 31, 2017 1:10 PM
To: YURIKO_221@HOTMAIL.COM
Subject: Reclamo N° 395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

Estimad señora Larriaga:

Mediante la presente deseamos hacerle llegar la comunicación enviada por la empresa reclamada.

Sin otro particular que agregar, quedamos de usted.

Atentamente,

Lizandra Jorge R.

Profesional en Derecho
Oficina Local

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez

www.indecopi.gob.pe <<http://www.indecopi.gob.pe>>

Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845

[https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6yfx7f3MiHzEdbE70uDkpLyKk12mNwckeiU_rP95uF0ve3TUEUpv0_SmtC92O7TIRG00GTy7=s0-d-e1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firma/indecopi.png&retryCount=1]

De: Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM)
Enviado: lunes, 31 de julio de 2017 8:29
Para: Aeropuerto Internacional
Asunto: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

Valenzuela, Karla (LANPERU) 3 de agosto de 2017 12:11

Ref. Caso 6541045 / reclamo N°2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración:

Junto con saludarlos, me comunico para dar respuesta a los comentarios de la señora Larriega.

Lo que solicitamos es que la pasajera genere una reserva por nuestra página web, nos envíe el código de reserva, para poder gestionar la emisión del boleto pagada con la nota de crédito ofrecida.

No podemos abrir archivos compartidos por Drive ya que la señora Larriega los comparte con Ustedes, les solicitamos mandar todos los adjuntos en PDF o imágenes.

Quedamos a la espera de su pronta respuesta ya que indica que quiere viajar hoy día.

12/2/2018

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

Atentamente,

Valenzuela, Karla (LANPERU)
Servicio de atención al cliente
LATAM Airlines Perú

000039

4179614 3 de agosto de 2017 12:13

Nota interna

PAX SE CTC PARA RECIBIR RESPUESTA, ESTIMADOS BRINDAR ASISTENCIA A PAX .

Carlos Alberto Serrano 3 de agosto de 2017 12:21

Nota interna

pax se contacta emnncionado que enviara por correo los datos de la nueva reserva

yuriko_221 3 de agosto de 2017 15:33

buenas tardes

estando acuerdo, le adjunto el código de reserva del billete anterior NCXPVH pues al querer crear una nueva reserva mediante su pagina web no puedo concertarla ya que me piden un medio de pago el cual en ninguna opción puedo adjuntar que es con nota de crédito.

necesito saber que es lo que debo hacer en este caso.

quedo a la espera de su pronta respuesta.

De: Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM) <grp_reclamosindcopi@sac.latam.com>
Enviado: jueves, 3 de agosto de 2017 12:11
Para: Aeropuerto Internacional
Asunto: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

Valenzuela, Karla (LANPERU) 3 de agosto de 2017 16:10

Nota interna

La solicitud #6677630 "caso 6541045 - CODIGO DE RESERVA..." fue cerrada y fusionada en esta solicitud. Último comentario en la solicitud #6677630:

YURIKO LARRIEGA has shared OneDrive files with you. To view them, click the links below.

<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVcVlgTi1f6p1hftyS2zK>
[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-bmp_20.png]https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVcVlgTi1f6p1hftyS2zK

billete.bmphttps://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVcVlgTi1f6p1hftyS2zK

<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVcVlgTm36kj-HlqBd41m>
[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-bmp_20.png]https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVcVlgTm36kj-HlqBd41m

boleto.bmphttps://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVcVlgTm36kj-HlqBd41m

Valenzuela, Karla (LANPERU) 3 de agosto de 2017 16:20

Ref. Caso 6541045 / reclamo N°2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración:

Estimados, se trata de contactar a la señora Larriega, sin éxito los archivos que adjunta no los podemos visualizar.

Necesitamos que nos indique el vuelo, la ruta, la fecha para poder generar un reserva sin errores o que la señora tome la reserva por latam.com y seleccione como forma de pago algún establecimiento asociado.

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

8/10

12/2/2018

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

Quedamos a la espera de su respuesta el día de hoy antes de las 18:00 horas para poder emitir el boleto

Atentamente,

000370

Valenzuela, Karla (LANPERU)
Servicio de atención al cliente
LATAM Airlines Perú

Yuriko_221 3 de agosto de 2017 16:23

YURIKO LARRIEGA has shared OneDrive files with you. To view them, click the links below.

<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgToMJAtJ0aO-YF5j>>
[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-bmp_20.png]
<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgToMJAtJ0aO-YF5j>>

boleto 1.bmp<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgToMJAtJ0aO-YF5j>>

<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTuTvMljZspICWYm>>
[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-bmp_20.png]
<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTuTvMljZspICWYm>>

● billete 1.bmp<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTuTvMljZspICWYm>>

QUIERO QUE ME FACILITE UN NUEVO CODIGO DE RESERVA

4219220 3 de agosto de 2017 16:23

Nota interna

ESTIMADOS, EL PAX SE CTC Y SOLIC QUE SE COMUNIQUE A LA BREVEDAD POSIBLE DESEA GENERAR SU NUEVO VUELO. PERO NO PERMITE REALIZAR EL NUEVO CÓDIGO DE RESERVA.

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez 3 de agosto de 2017 16:24

Estimada,

Previo cordial saludo, la presente es para informarle que hemos procedido a trasladar lo indicado a la señora Larriaga cabe precisar que el reclamo N°395-2017 se encuentra concluido.

Atte,

● Carolina Castro C.

Profesional en
Oficina Local
INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez
www.indecopi.gob.pe<<http://www.indecopi.gob.pe/>>
Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845
[https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6yfx7f3MiHzEdbe70uDkpLyKk12mNwckeIU_rP95uF0ve3TUEUpv0_SmtC92O7TIRG00GTy7=s0-d-e1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firmaindecopi.png&retryCount=1]

4219220 3 de agosto de 2017 16:37

Nota interna

ESTIMADOS, EL PAX SE CTC, DESEA QUE SE LE DE UN VUELO QUE CUBRA SU NOTA DE CRÉDITO QUE ESTA VALORIZADO EN USD 121.84 PARA EL DIA 03 DE AGOSTO O EL DIA 04 DE AGOSTO, COMUNIQUENSE CON LA PAX A LA BREVEDAD POSIBLE.

4219220 3 de agosto de 2017 16:40

Nota interna

ESTIMADOS, EL PAX DESEA QUE SE CONTACTEN AL NUMERO 960570308.

<https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print>

9/10

12/2/2018

https://casounico.zendesk.com/tickets/6541045/print

Valenzuela, Karla (LANPERU) 3 de agosto de 2017 17:24
5448204353632

Nota interna

000071

PVBLZO
1.1LARRIEGA/YURIKO
1 LA2143V 07AUG M LIMAQP HK1 1225 1405 /E
/OPERATED BY LATAM AIRLINES PERU
TKT/TIME LIMIT
1.T-03AUG-PIJ5HFE
2.TE 5442156049562 LARRI/Y PIJ5HFE 1722/03AUG
VCR COUPON DATA EXISTS *VI TO DISPLAY
PHONES
1.LYJ51-1-960570308
PASSENGER EMAIL DATA EXISTS *PE TO DISPLAY ALL
PRICE QUOTE RECORD EXISTS - *PQS
LA FACTS
1.SSR FOID LA HK1/NI72078774
REMARKS
1.*****EMISION EXITOSA DESDE ALLEGRO *****
RECEIVED FROM - KV
OAC - LP LYJ ZK 9199484
LYJ-LYJ-ZK.LYJ7HFE 1710/03AUG17 PVBLZO H

Valenzuela, Karla (LANPERU) 3 de agosto de 2017 17:25

Nota interna

1. Datos de la reserva	2. Comprobante único de
CODE 0	
MESSAGE CUV processed	
NATIVE_MESSAGE	
ORIGINAL_CUV_INFO Cuv Original enviado con fecha 2017-08-03 22:22:56 a los correos YURIKO_221@HOTMAIL.COM	
COPY_CUV_INFO	
CUV_PASSENGERS	
LINKS CUV LARRIEGA YURIKO 5442156049562	

Valenzuela, Karla (LANPERU) 3 de agosto de 2017 17:29

Ref. Caso 6541045 / reclamo N°2017-00395 INDECOPI AEROPUERTO ZONA INTERNACIONAL

De nuestra consideración

Me dirijo a usted para brindar una respuesta a la solicitud de la señora Larriega, nos contactamos con la señora se emitió el boleto, con la fecha y tarifa solicitada, se adjunta CUV.

Atentamente,

Valenzuela, Karla (LANPERU)
Servicio de atención al cliente
LATAM Airlines Perú

Software de soporte de Zendesk

000072

ANEXO 1-D

000073

ESTUDIO ECHECOPAR

ASOCIADO A BAKER & MCKENZIE INTERNATIONAL

Estudio Echecopar

Av. De la Floresta 497
Piso 5 San Borja
Lima 41
Peru

Tel: +51 1 618 8500
Fax: +51 1 372 7171 / 372 7374
www.echecopar.com.pe

Asia Pacífico

Bangkok
Hanoi
Ho Chi Minh
Hong Kong
Kuala Lumpur*
Manila*
Melbourne
Pekin
Shanghai
Sidney
Singapur
Taipei
Tokio
Yakarta*

Europa, Medio Oriente y África

Abu Dabi
Almaly
Amberes
Amsterdam
Barén
Bakú
Barcelona
Berlín
Bruselas
Budapest
Casablanca
Doha
Dusseldorf
El Cairo
Estambul
Estocolmo
Fráncfort
Ginebra
Johannesburgo
Kiev
Londres
Luxemburgo
Madrid
Mán
Mosú
Múnich
París
Praga
Riad
Roma
S. Petersburgo
Varsovia
Viena
Zúrich

Latinoamérica

Bogotá
Brasilia*
Buenos Aires
Caracas
Guadalajara
Juárez
Lima
México, D.F.
Monterrey
Porto Alegre*
Rio de Janeiro*
Santiago
Sao Paulo*
Tijuana
Valencia

Norteamérica

Chicago
Dallas
Houston
Miami
Nueva York
Palo Alto
San Francisco
Toronto
Washington, D.C.

* Firma Asociada

Fecha: Miércoles 15 de julio de 2015

Para: Antonio Olórtogui Marky
Gerente Legal
LAN PERÚ

De: Teresa Tovar Mena
Álvaro Gutiérrez Bendezú

Asunto: Informe sobre aplicación del Artículo 7 y la definición de "Circunstancias Imprevistas" del Artículo 3 de la Decisión 619 de la Comunidad Andina

De nuestra consideración:

Conforme a lo solicitado, nos es grato enviarles el informe sobre el análisis del Artículo 7 y la definición de "Circunstancias Imprevistas" del Artículo 3 de la Decisión 619, que contiene las Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina (en adelante, la "Decisión 619"), respecto de su aplicación preferente sobre cualquier norma interna peruana que resulte contraria a dicho artículo, o de cualquier pronunciamiento que emita una autoridad nacional que sea contrario a dichas normas.

En su parte considerativa, la Decisión señala que *"es necesario adoptar acciones comunitarias para la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo"*, y que *"los Países Miembros han de garantizar y supervisar el cumplimiento de la presente Decisión en beneficio de los usuarios de los servicios de transporte aéreo"*.

En ese sentido, el Artículo 1 de la Decisión establece claramente que esta norma *"establece los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular en la Comunidad Andina"*.

Por tanto, la Decisión es una norma que establece regulaciones tanto para los **usuarios (consumidores)** de servicio aéreo en la Comunidad Andina, como para las **empresas** que prestan estos servicios.

Estudio Echecopar forma parte de la Sociedad Suiza (Verein) Baker & McKenzie International.
976715-v1\IMDMS

000074

I. ANTECEDENTES

A la fecha, LAN PERÚ ha sido sancionada por la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte¹ (en adelante, la "Comisión") del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el "INDECOPI"), debido a que el retraso y/o cancelación en las salidas de los vuelos de LAN PERÚ, originado por fallas técnicas que no corresponden al mantenimiento periódico de la aeronave, constituyen una infracción al deber de idoneidad establecido en los Artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el "Código").

En efecto, la Comisión ha señalado lo siguiente:

"(...) un servicio idóneo de transporte aéreo de pasajeros se caracteriza por el cumplimiento estricto de los itinerarios ofrecidos previamente, siendo que la naturaleza de la responsabilidad del proveedor es de naturaleza objetiva, que podrá ser exonerada si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, injustificada y no previsible.

63. Sobre el particular, la Sala ha establecido que las fallas o averías en los componentes o piezas de una aeronave no constituyen, en principio, un evento ajeno o extraño a la actuación de una aerolínea pues es un aspecto bajo su esfera de control al punto que una condición regular para operar en este mercado es establecer un programa de revisión y mantenimiento para prevenir y dar solución a tales averías. Por lo tanto, si luego de verificado el incumplimiento de la prestación debida, una aerolínea alega desperfectos en sus aeronaves como eximente de responsabilidad debe acreditar que tal avería o falla resultaba imprevisible y fuera de su esfera de control, esto es, que la probabilidad de que no ocurra no podría ser controlada"² (el énfasis es añadido).

Es decir, si las demoras en los vuelos de LAN PERÚ se deben a circunstancias imprevisibles y fuera de su esfera de control, la empresa podrá ser exonerada de responsabilidad por tales demoras. Sin embargo, para la Comisión las fallas o averías en los componentes o piezas de las aeronaves en general no se consideran como una circunstancia que escape al control de una aerolínea, por lo cual este hecho no la exonera de responsabilidad.

¹ Hemos tenido a la vista las Resoluciones Finales N° 1401-2014/ILN-CPC (Exp. N° 001-2014/ILN-CPC-SIA) y N° 1477-2014/ILN-CPC (Exp. N° 075-2014/ILN-CPC), mediante las cuales se sancionó a LAN PERÚ con multas de 2.9 y 143.57 Unidades Impositivas Tributarias respectivamente, por haber demorado 50 vuelos "por causas que le son imputables".

² Resolución Final N° 1477-2014/ILN-CPC, Expediente N° 075-2014/ILN-CPC, pág. 15

Como se puede advertir, la Resolución señala que las fallas están bajo control de la empresa en tanto corresponden al mantenimiento programado que toda aerolínea debe tener para prevenirlas. Esto como es lógico debería llevar a concluir que las fallas que no se puedan evitar por dicho mantenimiento no son controlables por la aerolínea, como lo ha alegado y sustentado LAN PERÚ con informes propios³ y de la DGAC. Sin embargo, la Comisión no acepta dicha posibilidad, sino que solo acepta como eximente de responsabilidad el caso fortuito, fuerza mayor o hecho determinante de un tercero, es decir, una "causa externa" sin admitir como tales, repetimos, las fallas técnicas imprevistas.

Frente a esta interpretación de la Comisión, tenemos que el Artículo 7 de la Decisión dispone lo siguiente:

"Artículo 7.- Derechos ante cancelación de vuelos por causas imputables al transportista aéreo.- En caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al transportista aéreo, dicho transportista otorgará a los usuarios afectados:

- a) Asistencia conforme al literal c) del artículo 8 de esta Decisión;
- b) Embarque en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible o un transporte alternativo, preferentemente aéreo, o el reembolso del valor total del billete sin penalidad, conforme al artículo 11 de esta Decisión; y, compensación conforme a los literales a) y e) del artículo 8 de esta Decisión, según corresponda.

Cuando la cancelación del vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades.

Se considerarán como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificadas por la autoridad nacional competente. En este caso, el transportista quedará exonerado de las compensaciones establecidas en el artículo siguiente" (el énfasis es añadido).

Del mismo modo, el Artículo 3 (Definiciones) de la Decisión señala que son "circunstancias imprevistas" las siguientes:

"Circunstancias Imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su iniciación tales como causas meteorológicas que impiden la operación del vuelo, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento

³ Cabe señalar que en la Resolución citada la Comisión desestima los informes preparados por el área técnica de LAN PERÚ por ser informes de parte. Cabe señalar que el hecho que sean informes de parte no enervan su carácter probatorio ni relevan a la Comisión de evaluarlos y merituarlos como tales, analizando los argumentos de fondo, no pudiendo rechazarlos de plano, como ha ocurrido.

programado o rutinario de la aeronave o causadas por pasajeros o terceros en el momento del vuelo, fallas de los equipos de soporte en tierra, entre otros."

En ese sentido, para la normativa andina una circunstancia imprevista que exonera de responsabilidad a las aerolíneas es precisamente la presencia de fallas técnicas que no corresponden al mantenimiento de rutina que tienen todas las aeronaves. Así, la normativa andina reconoce que existe un tipo de fallas que no se pueden prevenir con el mantenimiento programado y por ello las califica como eximentes de responsabilidad, pues resulta claro que están fuera de control de la aerolínea. Sin embargo, para la Comisión, si estas fallas técnicas ocasionan un retraso y/o cancelación en los vuelos, entonces la aerolínea es responsable y debe ser sancionada.

Como puede apreciarse, existe una evidente contradicción entre lo que ha resuelto la Comisión y las normas de la Comunidad Andina, ya que una misma conducta (retrasos y/o cancelaciones a causa de fallas técnicas no rutinarias) es sancionable (para la Comisión), y no sancionable (para la normativa de la Comunidad Andina).

Para tener claridad sobre cuál de estas posiciones es la correcta, procederemos a analizar la naturaleza de las normas del ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina.

II. SOBRE LA PRIMACÍA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO DE LA COMUNIDAD ANDINA

La Comunidad Andina tiene desde el año 1984 un ordenamiento jurídico conformado principalmente por las Decisiones emitidas por el Consejo de Ministros de Relaciones Exteriores y la Comisión de la Comunidad Andina, así como con un sistema de solución de controversias en cabeza del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina (en adelante, el "Tribunal"). y la Secretaría General de la Comunidad Andina.

En ese sentido, el Tribunal en su reiterada jurisprudencia se ha referido de la siguiente manera a la naturaleza y características de las normas que conforman el ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina:

"4. Principio de Primacía. Este principio, establece la relación entre el ordenamiento jurídico comunitario andino y otros sistemas normativos, dentro de los que se incluye el ordenamiento interno de los Países Miembros y las normas internacionales multilaterales, plurilaterales o bilaterales. El Tribunal en reiterada jurisprudencia ha delimitado este principio, estableciendo que en caso de presentarse antinomias entre el Derecho Comunitario Andino y el Derecho Interno de los Países Miembros, prevalece el primero, al igual que al presentarse antinomias entre el Derecho Comunitario y las demás normas de Derecho Internacional.

Sobre este principio el Tribunal ha manifestado lo siguiente:

'El hecho de que los Países Miembros de la Comunidad Andina pertenezcan a su vez a la Organización Mundial de Comercio no los exime de obedecer las normas comunitarias andinas so pretexto de que se está cumpliendo con las de dicha organización o que se pretende cumplir con los compromisos adquiridos con ella. Ello sería ni más ni menos que negar la supremacía del ordenamiento

000077

*comunitario andino que como se ha dicho es preponderante no sólo respecto de los ordenamientos jurídicos internos de los Países Miembros sino de los otros ordenamientos jurídicos internacionales a que éstos pertenezcan'*⁴ (el énfasis es añadido).

Es decir, las normas del ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina se aplican de **manera preferente** sobre las normas nacionales e incluso sobre cualquier otra norma de carácter internacional, por lo cual, en caso una norma interna fuese contraria a la normativa andina, **la autoridad deberá aplicar la norma comunitaria**.

Asimismo, el Tribunal ha reiterado que la normativa comunitaria es autónoma respecto de las normas nacionales e incluso de normas de carácter internacional:

"5. Principio de Autonomía. Este principio es un efecto y un complemento claro del Principio de Primacía. Consagra al ordenamiento jurídico comunitario andino como un "sistema jurídico", es decir, como un todo coherente dotado de unidad, basado en un conjunto de principios y reglas estructurales que se derivan de él mismo, sin soportarlas en ningún otro ordenamiento jurídico. En otras palabras, la validez del ordenamiento jurídico comunitario andino no depende de ningún otro ordenamiento local, nacional o internacional. Sobre este principio el Tribunal ha expresado lo siguiente:

*'En este contexto, cabe reiterar que el ordenamiento comunitario no deriva del ordenamiento de los Países Miembros, sea éste de origen interno o internacional, sino del Tratado Constitutivo de la Comunidad. Así, y por virtud de su autonomía, se ratifica que el ordenamiento jurídico de la Comunidad – tanto el primario como el derivado- no depende ni se halla subordinado al ordenamiento interno, de origen internacional, de dichos Países. En consecuencia, los tratados internacionales que celebren los Países Miembros por propia iniciativa, como el del Acuerdo sobre los ADPIC, no vinculan a la Comunidad, ni surten efecto directo en ella, sin perjuicio de la fuerza vinculante que tales instrumentos posean en las relaciones entre los citados Países Miembros y terceros países u organizaciones internacionales'*⁵ (el énfasis es añadido).

Si bien en este caso no existe una norma nacional específica que sea contraria al Artículo 7 y la definición de "circunstancias imprevistas" contenida en el Artículo 4, lo que sí existe son al menos dos pronunciamientos de una autoridad administrativa nacional (la Comisión), que no sólo no han tenido en cuenta la existencia de las normas comunitarias andinas, sino que su razonamiento se encuentra en una posición absolutamente contraria a lo establecido en el Derecho Andino.

⁴ Sentencia del Proceso 05-AI-2007, publicada en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena N° 1777 del 18 de noviembre de 2009.

⁵ Idem

000078

En efecto, cuando la Comisión interpreta en su Resolución Final N° 1477-2014/ILN-CPC que LAN PERÚ es responsable y debe ser sancionada por la demora de 48 vuelos por las fallas o averías imprevisibles en sus aeronaves, claramente está contraviniendo una norma específica de la Comunidad Andina (Artículo 7 de la Decisión 619), que establece que dichas circunstancias imprevisibles o imprevisitas son "*causas no imputables al transportista aéreo*", por lo cual no puede atribuirse responsabilidad ni mucho menos aplicarse sanciones a una aerolínea por estos hechos.

Es decir, mediante las Resoluciones Finales N° 1401-2014/ILN-CPC y N° 1477-2014/ILN-CPC se ha generado una situación de **incumplimiento** para el Estado peruano en la medida que una autoridad administrativa (la Comisión), ha emitido un pronunciamiento que, al hacer responsable al transportista aéreo en un supuesto en que, según el ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina no lo es, resulta objetivamente contrario a normas específicas de dicho ordenamiento (Artículo 7 y definición contenida en el Artículo 3 de la Decisión 619).

Conforme ha indicado el Tribunal en un reciente pronunciamiento,

"(...) pueden constituir incumplimiento las acciones u omisiones realizadas o cometidas en cualquiera de los países miembros, representadas en lo siguiente:

1. *Expedición de normas internas contrarias al ordenamiento jurídico comunitario andino.*
2. *La no expedición de normas para dar cumplimiento al ordenamiento jurídico comunitario.*
3. *Cualquier acto u omisión opuestos al ordenamiento jurídico comunitario andino.*
4. *Cualquier acto u omisión que de alguna manera dificulten u obstaculicen la aplicación del ordenamiento jurídico comunitario andino"⁶* (el énfasis es añadido).

En efecto, la referida sentencia del Tribunal en el Proceso N° 01-AI-2013 versa sobre el incumplimiento del Gobierno peruano al interpretar indebidamente una norma comunitaria andina a través de dos informes internos de la autoridad aduanera (SUNAT)⁷.

En este caso, el Artículo 2, numeral 10 de la Decisión 671 (sobre Armonización de Regímenes Aduaneros) indica que la información contenida en la transmisión electrónica del manifiesto de carga adquiere el carácter de definitiva cuando el buque arriba a su destino. Es decir, la norma andina permite a los transportistas de carga marítima a transmitir cierta información hasta el momento en el que un buque arriba a su destino.

⁶ Sentencia del Proceso N° 01-AI-2013. Acción de incumplimiento iniciada por nueve empresas del sector de transporte marítimo de carga contra el Gobierno de Perú.

⁷ Informes SUNAT 089-2011-SUNAT-2B400 (26 de agosto de 2011) y SUNAT 083-2012-SUNAT-4B400 (15 de junio de 2012).

000079

Sin embargo, mediante los precitados informes de la SUNAT, el Gobierno peruano interpretó que la transmisión electrónica del manifiesto de carga adquiere carácter definitivo 48 horas antes de la llegada del buque al territorio nacional. Es decir, toda transmisión de información realizada con posterioridad a las 48 horas antes de la llegada podía ser sancionada por la SUNAT.

Como puede apreciarse, existía una evidente y flagrante contradicción entre lo que señala la norma andina y lo que interpretaba erróneamente la SUNAT, por lo cual el Tribunal señaló que existe un incumplimiento **objetivo** por parte del Gobierno en el Perú por las siguientes razones:

"El numeral 2 del artículo 10 de la Decisión 671, establece claramente que la información del manifiesto de carga transmitida por medio electrónico se considerará definitiva en el momento de llegada del medio de transporte al territorio aduanero comunitario, mientras que los informes de la SUNAT determinan que dicha información tendrá carácter definitivo una vez vencido el plazo establecido en el Reglamento de la Ley General de Aduana, esto es, 48 horas antes de la llegada de la nave. Es evidente, entonces, que el plazo en uno y otro caso tienen una diferencia de 48 horas (...) En consecuencia (...) la República del Perú, mediante la expedición de los dos informes de la SUNAT incurrió en un incumplimiento objetivo del numeral 2 del artículo 10 de la Decisión 671 de la Comisión de la Comunidad Andina"⁸ (el énfasis es añadido).

En consecuencia, regresando al análisis de las normas sobre Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo, en caso el INDECOPI no adecúe los pronunciamientos de la Comisión a las disposiciones del ordenamiento jurídico andino (en especial a las normas de la Decisión 619), y continúe interpretando erróneamente que existe responsabilidad por parte de las aerolíneas frente a la ocurrencia de hechos que son circunstancias imprevistas (como por ejemplo, "fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave" que originen retrasos o cancelaciones en los vuelos, como de hecho ha ocurrido en el presente caso), el Gobierno peruano podría ser denunciado ante la Secretaría General y/o el Tribunal por incumplir con dichas normas comunitarias, pudiéndose incluso autorizarse sanciones comerciales en contra del Perú.

III. CONCLUSIONES

Por lo anteriormente expuesto, podemos concluir lo siguiente:

- i. En caso exista discordancia entre una norma interna peruana con una norma del ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina, debe aplicarse la norma comunitaria andina.

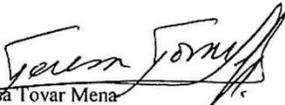
⁸ Sentencia del Proceso N° 01-AI-2013. Acción de incumplimiento iniciada por nueve empresas del sector de transporte marítimo de carga contra el Gobierno de Perú.

000080

- ii. En caso una autoridad nacional de algún País Miembro de la Comunidad Andina emita algún pronunciamiento que sea contrario a lo dispuesto en una norma del ordenamiento jurídico andino, se estará generando una situación de incumplimiento para dicho País Miembro.
- iii. La Decisión 619 es una norma del ordenamiento jurídico comunitario que se aplica tanto para los usuarios (consumidores) de los servicios de transporte aéreo, como a las empresas que prestan este tipo de servicios (aerolíneas).
- iv. El Artículo 7 y la definición de "circunstancias imprevistas" contenida en el Artículo 3 de la Decisión 619, **eximen de responsabilidad** a las aerolíneas cuando ocurra una falla técnica que no corresponda al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave y que ocasione el retraso y/o cancelación de los vuelos. Por tanto, una aerolínea no puede ser sancionada por estos hechos.
- v. Sin embargo, los pronunciamientos de INDECOPI que hemos tenido a la vista contienen un análisis contrario a lo dispuesto en las precitadas normas de la Decisión 619, en la medida que se ha sancionado a LAN PERÚ por considerar que las fallas técnicas que no corresponden al mantenimiento de rutina **sí generan responsabilidad a las aerolíneas**.
- vi. En ese sentido, el Gobierno Peruano debe corregir los pronunciamientos de INDECOPI por las vías competentes (en este caso, entendemos que sería a través de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI), a efectos de no ser denunciado por incumplimiento objetivo ante la Secretaría General y/o el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina.

Sin otro particular, quedamos a su disposición para atender cualquier duda o aclaración que pudiese suscitar el presente informe.

Atentamente,


Teresa Tovar Mena
T +51 (1) 618 8500 x 612
F +51 (1) 372 7374
teresa.tovar@bakermckenzie.com


Alvaro Gutiérrez Bendezi
T +51 (1) 618 8500 x 622
F +51 (1) 372 7374
alvaro.gutierrez@bakermckenzie.com

000031

ANEXO 1-E



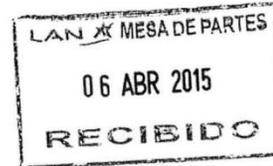
000082

"Decenio de la Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

Lima, 6 de abril del 2015

OFICIO N° 1001- 2015-MTC/12.ATA

Señores
LAN PERU S.A.
Av. Pardo N° 513
Miraflores



Att: Antonio Olórtegui Marky
Gerente Legal

Ref. Carta S/N de fecha 31.03.2015

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted en atención a su comunicación de la referencia, mediante la cual solicita opinión con relación a las competencias de la Dirección General de Aeronáutica Civil en los casos de demoras, retrasos, interrupciones y cancelación de vuelos, así como cuáles son los fundamentos para la calificación de dichos eventos como imprevisibles, casos fortuitos o de fuerza mayor, tanto en itinerarios nacionales como internacionales.

Previamente, antes de dar respuesta sobre cada punto consultado, considero necesario señalar la normativa aplicable en la que se sustenta la actividad aeronáutica y que sirve de base para poder atribuir a un explotador aéreo determinada responsabilidad en las diversas situaciones que suelen producirse en esta actividad.

I. ANTECEDENTES NORMATIVOS

- Convenio de Chicago de 1944.- Norma Constitucional de la aeronáutica Civil, la misma que forma parte de nuestra normativa interna, al haber sido aprobado por el Estado Peruano mediante Resolución Legislativa N° 10358. Que, el Convenio sobre Aviación Civil Internacional -Convenio de Chicago, fue aprobado por el Estado Peruano mediante Resolución Legislativa N° 10358.
- Convenio de Montreal de 1999, "Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional", aprobado por el Perú mediante Decreto Supremo número 026-2002-RE.
- Decisión 619 de la Comunidad Andina
- Ley de Aeronáutica Civil 27261
- Reglamento de la Ley 27261, aprobado por D.S.050-2001-MTC.



000033

"Decenio de la Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

- Reglamento de Infracciones y Sanciones Aeronáuticas, aprobada por Resolución Ministerial N° 361-2011-MTC/02.
- Regulaciones Aeronáuticas Peruanas (RAPS).
- Regulaciones Latinoamericanas LARs.

II. ASPECTOS CONSULTADOS

a) La Dirección General de Aeronáutica Civil sólo tiene competencia de carácter técnico y operativo, más no jurídico?

Para comprender el ámbito de competencia de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en primer lugar es necesario remitirnos al artículo 9 de la Ley de Aeronáutica Civil. En efecto, dentro de las principales competencias que le asigna dicha Ley, entre otras, es su carácter Regulatorio; es decir, independientemente de aplicar la Ley de Aeronáutica Civil, su Reglamento, normas complementarias e instrumentos internacionales vigentes en el país, aprueba, modifica y deja sin efecto las Regulaciones Aeronáutica Peruanas (RAPS) y la Directivas Técnicas, así como armoniza nuestras Regulaciones con las LARS (Regulaciones Aeronáuticas Latinoamericanas).

Esta competencia eminentemente constituye una de carácter normativo (Jurídico - Legal). Se debe tener en cuenta que la actividad aeronáutica es eminentemente internacional y las disposiciones normativas guardan un estándar en función a los Convenios Internacionales, a los 19 Anexos de la OACI y a las Recomendaciones y Resoluciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y siendo la actividad aeronáutica una de las más dinámicas que otras, precisa que su normativa se encuentre en permanente perfeccionamiento. Para ello la DGAC, cuenta con funcionarios especializados en legislación aeronáutica nacional e internacional.

Una segunda competencia, es de carácter técnico - operativo, como la de otorgar autorizaciones y permisos de operación así como la de certificar todas las actividades aeronáuticas civiles, aplicando la normativa aeronáutica, tanto nacional como internacional que forma parte de nuestra legislación interna.

Dentro de las competencias anotadas, merece destacar la competencia de certificación que tiene la Dirección General de Aeronáutica Civil; pues, en ella confluyen 3 aspectos que tienen que ser evaluados: La Capacidad Legal, la Capacidad Técnica y la Capacidad Económica Financiera. Ninguna organización que realiza actividad aeronáutica civil, deja de cumplir con estas 3 capacidades, las mismas que son evaluadas por profesionales especializados, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en cada materia.

Asimismo, en materia técnico - operacional, cuando se trata de una actividad que prestará servicios de transporte aéreo de pasajeros, carga y correo, nacional o internacional, Regular o No Regular, cabe destacar que la certificación considera 2 aspectos: La certificación de la organización o de la empresa que dirigirá la operación y la certificación de la aeronave. No debe olvidarse que el transporte de pasajeros, carga y correo es una de la serie de otras actividades en materia de la



000034

"Decenio de la Personas con Discapacidad en el Perú"
 "Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

aeronáutica civil que compete a la DGAC. (Tales como: Escuelas de pilotos, aeropuertos, Talleres de Mantenimiento (OMAS); Servicios Especializados Aeroportuarios; Control de la Navegación Aérea; Escuelas de Mecánicos de Mantenimiento, Etc.

En el caso de la Certificación de aeronaves, una parte fundamental constituye la aprobación del Manual de Mantenimiento y el Programa de Mantenimiento; instrumentos, desde el punto de vista técnico que es formulado y recomendado por el diseñador y el fabricante de la aeronave y aprobado por la Autoridad de Aeronáutica Civil de cada Estado. Este Manual y Programa de Mantenimiento que es aprobado a cada aeronave en particular, obliga al operador a su estricto cumplimiento, porque constituyen las piedras angulares de la seguridad operacional y consecuentemente de la vida de los pasajeros y de la tripulación.

Del mismo modo en el proceso de Certificación de la organización o explotador aéreo así como de la aeronave, se aprueba el Manual y el Programa de Operación, bajo cuyos parámetros se desenvolverá la organización y se operará la aeronave. Así como en el aspecto técnico existe un Manual y un Programa de Mantenimiento de la aeronave, en el aspecto operacional, también existe un Manual y un Programa de Operación de cada aeronave, cuyos documentos son parte elemental y fundamental de la operación.

Como se ha explicado estas competencias de carácter Jurídico-Legal, así como Técnico y Operativo de la DGAC, no terminan con las autorizaciones, permisos o certificaciones de las actividades aeronáuticas civiles, que se otorguen; pues, los artículos 10 y 11 de la Ley de Aeronáutica Civil 27261, otorga a la Dirección General de Aeronáutica Civil, facultades de control, fiscalización, Inspección, supervisión y sanción; es decir, si la organización que ha sido favorecida con el permiso de operación, autorización y certificación no cumple con las disposiciones legales, técnicas y operativas, bajo los cuales obtuvo el permiso de operación, autorización y certificación, será sometida a la Junta de Infracciones Aeronáuticas y eventualmente será sancionada de encontrarse responsable del evento imputado. Naturalmente en la calificación de la falta o infracción y en la sanción que se aplique priman causales y motivaciones de carácter jurídico-legal y/o técnico operacional, según sea el caso.

En la evaluación de un evento, desde el punto de vista jurídico –legal, en el caso de una operación internacional, se aplica la Ley de Aeronáutica Civil y su Reglamento, los Convenios Internacionales y Acuerdos Bilaterales, de ser el caso, y en los servicios domésticos y Comunitarios, se aplica nuestra Ley de Aeronáutica Civil y su Reglamento así como las Decisiones de la Comunidad Andina, en materia aeronáutica civil. Este aspecto es importante, por cuanto, ante el incumplimiento del operador de las disposiciones legales, técnico, operacionales, que le hayan sido aplicadas al obtener sus permisos de operación, autorizaciones y certificaciones, estarán sujetos a las sanciones que en dichas normas y Regulaciones se establecen.

Por citar un caso, en el aspecto operativo, la Dirección General de Aeronáutica Civil autoriza los itinerarios de las operaciones de Transporte Aéreo Regular de Pasajeros, Carga y Correo a nivel nacional e internacional; en este último caso cuando dichas operaciones se realizan desde y hacia nuestro país. Si los mencionados itinerarios no se cumplen y se produce demora, retraso, interrupción o



"Decenio de la Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

cancelación de los vuelos programados, dichos eventos se analizan considerando si la causa ha sido imprevisible, hecho fortuito o fuerza mayor, para los vuelos domésticos y de la Comunidad Andina y si existió diligencia ordinaria del operador en el cumplimiento del contrato de transporte asumido. En el caso del transporte internacional, el retraso (demora, interrupción y/o cancelación del vuelo) el análisis se efectuará de acuerdo a los lineamientos del artículo 19 del Convenio de Montreal. Esta evaluación jurídica, se efectúa contrastando con el cumplimiento o no por el operador de su programa de Mantenimiento y de Operación, así como con sus Manuales de Mantenimiento y de Operación, lo cual permitirá determinar la responsabilidad o no del Operador.

No está demás señalar que los itinerarios aprobados por la DGAC, que no sean cumplidos en la forma programada y los mismos se deban a eventos de responsabilidad del operador, sea por demora, interrupción y cancelación, la entidad facultada para someter a un proceso sancionatorio es la Dirección General de Aeronáutica Civil, al considerarse Falta Grave, prevista en los numerales 19.3.8 y 19.3.11 del Reglamento de Infracciones y Sanciones Aeronáuticas.

En contrario, si de la evaluación del evento, ésta resulta siendo imprevisible desde el punto de vista del mantenimiento o de la operación o en su defecto dicho evento constituye un hecho fortuito o de fuerza mayor, tal evento es exoneratorio para el operador.

De lo expuesto y absolviendo la pregunta planteada, la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) tiene competencia de naturaleza jurídico-legal, técnico y operativo y facultades de supervisión, fiscalización, dirección, inspección y control a través de la Dirección de Seguridad Aeronáutica. Cuando en el proceso del cumplimiento de las facultades antes mencionadas, se encuentran indicios que los eventos constituyen infracciones a la normativa aeronáutica, a sus permisos de operación, certificación o autorizaciones otorgadas, la DGAC, hace uso de su facultad sancionatoria, a través de la Junta de Infracciones Aeronáuticas Civiles.

- b) **Cuáles son los fundamentos para que la Autoridad Aeronáutica Civil, establezca la naturaleza de una causa imprevisible, causa fortuita o de fuerza mayor?**

En nuestra legislación nacional, las causas de fuerza mayor, los hechos fortuitos y casos imprevisibles están contemplados en los artículos 1314, 1315 y conexas del C.C., aplicables en virtud del numeral 1.3 de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil.

En cuanto a los vuelos internacionales comunitarios en el último párrafo del artículo 7° de la Decisión 619 de la Comunidad Andina se establecen como "causas no imputables al transportista aéreo, **las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito, debidamente verificada por la Autoridad Nacional Competente**", exonerándoles de las compensaciones establecidas en el artículo 8° de dicha Decisión que regula una serie de beneficios en casos de retraso, interrupción, cancelación y sobreventa. En el caso de nuestro país la Autoridad Nacional Competente, de acuerdo a dicha Decisión y el artículo 8° de la ley 27261, es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, cuya Autoridad es ejercida por la Dirección General de Aeronáutica Civil.



"Decenio de la Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

En cuanto al transporte internacional de pasajeros, carga y correo, "el transportista es responsable del daño ocasionado por **retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje y carga**". Este retraso a la que alude el artículo 19 del Convenio de Montreal, sobre Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional", comprende el incumplimiento en el contrato de transporte por demoras, interrupción o cancelación de un vuelo. Dicha norma, además, agrega: "Sin embargo el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas". La norma como puede apreciarse se refiere a la acción diligente que haya demostrado el operador, como una causa de exención o que les fue imposible adoptar dichas medidas.

En efecto, la Dirección General de Aeronáutica Civil, como Autoridad Nacional competente, en materia de la aeronáutica civil, al tomar conocimiento de un evento de retraso, cancelación o interrupción de un vuelo, evalúa desde el punto de vista jurídico, operativo y técnico, las razones que han motivado dicho retraso (demora), cancelación o interrupción del vuelo.

Un aspecto fundamental es determinar si el hecho ocurrido se debe o no al cumplimiento de su Programa y Manual de Mantenimiento y/o a su Programa y/o Manual de Operación, los mismos que han sido aprobados en el proceso de certificación de la organización de las aeronaves que ustedes operan, cuya vigilancia, control, supervisión, Inspección y Fiscalización es permanente.

Es necesario señalar que si los eventos ocurren fueran de este contexto y se deban a razones de mantenimiento u operativas imprevisibles, o hecho fortuito o causa de fuerza mayor, se consideran hechos no imputables al operador.

Es necesario resaltar que la actividad aérea por su naturaleza, a nivel internacional tiene un estándar de cancelaciones, retrasos e interrupciones por causas imprevisibles, generalmente de naturaleza técnica que está fuera del control del Mantenimiento Programado y del cumplimiento de los Manuales de Mantenimiento por parte del operador. Estos hechos imprevisibles que la legislación aeronáutica concibe no constituyen responsabilidad del operador.

Aun cuando, las diversas legislaciones y la doctrina sobre la culpa, como causa eximente de responsabilidad así como los hechos fortuitos y la fuerza mayor, tienen una serie de criterios, en nuestro caso debemos señalar que los artículos 1314 y 1315 del Código Civil, prescriben en los siguientes términos:

"Artículo 1314.- "Quien actúa con la diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso".

Como se puede apreciar la norma se refiere a la causa no imputable, es decir a la ausencia de culpa como un concepto que exime de responsabilidad, para ello sólo exige la existencia de una "diligencia ordinaria requerida", cuyo criterio podemos encontrarla en forma más genérica en el artículo 19 del Convenio de Montreal. En el caso comentado, si el operador cumple con sus Manuales de Mantenimiento y de Operación, así como con sus Programas de Mantenimiento y de Operación, estará cumpliendo diligentemente con sus permisos de operación y Autorizaciones así



"Decenio de la Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

como con su certificación. En efecto, no resulta previsible que la aeronave pudiera tener algún problema de mantenimiento o de operación si éste no se encuentra considerado por el diseñador o fabricante de la aeronave, en los correspondientes Programas o Manuales de Mantenimiento y de Operación, ni mucho menos que no haya sido aprobado por la Autoridad Aeronáutica Civil.

En este caso, la evaluación jurídica-legal que realiza la Autoridad Aeronáutica, está precisamente relacionada con este principio; pues, en caso de ausencia de culpa, el deudor no está obligado a probar el hecho positivo del caso fortuito o fuerza mayor, por cuanto su incumplimiento se debe a causas imprevistas o eventos extraordinarios que no ha podido conocer con antelación el operador. Por eso, de acuerdo a la norma citada, el explotador está obligado sólo a probar que actuó con la diligencia ordinaria que exige la naturaleza del contrato del servicio del transporte que tiene comprometido, sin necesidad de demostrar el acontecimiento que ocasionó, el evento imprevisto, el caso fortuito o la fuerza mayor.

Por su parte el artículo 1315 del C.C., considera los casos fortuitos o de fuerza mayor como causas no imputables, en los siguientes términos:

"Artículo 1315

"Caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisto e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso."

Si bien es cierto pueden existir diversos criterios doctrinarios sobre la institución del hecho fortuito y la fuerza mayor, en unos casos, aplicando obligaciones de medios y de resultados o responsabilidades objetivas en unos y subjetiva en otros, lo cierto es que, en nuestra legislación cuando existe ausencia de culpa, el deudor no está obligado a probar el hecho positivo del caso fortuito o fuerza mayor, está sólo obligado a probar que actuó con la diligencia ordinaria, sin necesidad de demostrar la existencia del caso fortuito o la fuerza mayor. A pesar de ello en la evaluación jurídico-legal y técnico operativa que hace la Autoridad Aeronáutica Civil, verifica si hubo o no el hecho fortuito o causa de fuerza mayor que dio lugar a la demora, interrupción o cancelación del vuelo, a fin de establecer si hubo o no responsabilidad del operador.

En los casos que el operador sea responsable del incumplimiento del contrato de transporte, asumirá costear los beneficios y compensaciones establecidas como garantías legales del usuario, conforme a los Convenios internacionales y a nuestra legislación nacional, así como a las sanciones administrativas y eventualmente de los daños y perjuicios que se harán efectivas en la vía jurisdiccional.

Al respecto el artículo 314 de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil establece que, "las sanciones a que hubiera lugar por las infracciones a la Ley de Aeronáutica Civil y sus disposiciones reglamentarias, y a las disposiciones normativas que emita la DGAC, serán impuestas mediante Resolución Directoral por el Director General de Aeronáutica Civil a recomendación de la Junta de Infracciones".

En el específico caso de incumplimiento de itinerarios por demoras, cancelaciones, reprogramaciones, cuyos eventos sean de responsabilidad del operador, reitero, la Dirección General de Aeronáutica Civil, a través de la Junta de Infracciones de



Aeronáutica Civil, es la competente para conocer de dichos eventos, conforme lo establecen los numerales 19.3.8 y 19.3.11 del artículo 19 del Reglamento de Infracciones y Sanciones Aeronáuticas".

En tal sentido, cuando un evento sobre cancelación, demora, retraso o interrupción de un vuelo es comunicado a la Autoridad Aeronáutica, esta es evaluada desde el punto de vista jurídico-legal, técnico y operativo y de encontrarse que el evento tiene naturaleza de imprevisible, fortuita o de fuerza mayor, se considera el evento como exento de culpa de parte del operador, caso contrario de incumplirse con los itinerarios aprobados y programados y que estos se deban a la falta de cumplimiento de los Programas de Mantenimiento y de Operación o de los Manuales de Mantenimiento y de Operación, se procederá a comunicar a la Junta de Infracciones para las sanciones que corresponda, en la forma prevista que señala dicho Reglamento.

II.- CONCLUSIONES

- 1.- La Dirección General de Aeronáutica Civil, tiene competencia en materia Jurídico-Legal, Técnica y operativa, tanto para autorizar y/o certificar todas las actividades aeronáuticas civiles, así como para evaluar las infracciones que los operadores cometan en contravención de las normas de aeronáutica civil (Convenios Internacionales; Decisiones de la CAN; Anexos OACI; Ley de Aeronáutica Civil y su Reglamento) y disposiciones que emita, adecue o armonice la DGAC, (RAPS, LARS, Directivas, Etc), contando para ello con profesionales especializados en cada materia.
- 2.- La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), tiene dentro de sus facultades la de inspeccionar, dirigir, fiscalizar, supervisar, controlar y sancionar a los operadores que realizan actividad aeronáutica civil.
- 3.- De acuerdo con la Decisión 619 y la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil, la Autoridad Nacional de Aeronáutica Civil competente para autorizar las operaciones de aeronáutica civil y para certificar, así como para sancionar, es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, autoridad que es ejercida, en el caso de nuestro país por la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- 4.- La Dirección General de Aeronáutica Civil, al evaluar un evento de demora, cancelación, interrupción y otros hechos que cometan los operadores y que transgredan las normas, reglamentos, manuales, programas o directivas de la aeronáutica civil, realiza una evaluación jurídico-legal, técnico y operativo para determinar la responsabilidad del operador. Si los hechos resultan siendo imprevisibles, fortuitos o causas de fuerza mayor, se exime de responsabilidad al operador, caso contrario se somete a la Junta de Infracciones.
- 5.- En las demoras, interrupciones y cancelaciones de vuelos, la responsabilidad del transportista se limita al cumplimiento de las garantías legales establecidas en nuestra legislación interna y los convenios internacionales y eventualmente a resarcir con los daños y perjuicios a los usuarios en la vía jurisdiccional, siempre y cuando el evento no haya tenido la naturaleza de imprevisible, hecho fortuito y fuerza mayor y el operador no haya demostrado



"Decenio de la Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

diligencia ordinaria en el cumplimiento de las condiciones del contrato de transporte aéreo.

- 6.- La facultad sancionatoria por el incumplimiento de itinerarios por demoras, cancelaciones, interrupciones y/o reprogramaciones, corresponde a la Dirección General de Aeronáutica Civil, conforme a los numerales 19.3.8 y 19.3.11 del Reglamento de Infracciones y Sanciones Aeronáuticas. No podría ser de otra manera, por cuanto los itinerarios de los vuelos de las empresas que prestan servicio de transporte aéreo de pasajeros, carga y correo, nacional e internacional, con aprobados por la DGAC.
- 7.- Los hechos imprevisibles en materia de mantenimiento y de operación de un vuelo, excluyen de responsabilidad a un operador; por cuanto, sólo son previsibles aquellos que se encuentran consignados en los Manuales y Programas de Mantenimiento y de Operación, salvo que el evento se haya producido por probada responsabilidad del operador, en todo caso estará sujeta a la sanción administrativa a través de la Junta de Infracciones, de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- 8.- En la actividad aeronáutica civil el principio fundamental es la seguridad operacional, siendo el bien jurídico protegido, la vida de los pasajeros y la tripulación. Por ello es prioritario, indispensable, fundamental y preferible, que un vuelo se retrase o se demore o se cancele, cuando existan observaciones por mantenimiento, o de carácter operacional (causas imprevisibles), o hechos fortuitos o causas de fuerza mayor, (Climatológicos, problemas de navegación; factores humanos, Etc).

Atentamente

Luis Núñez Vidal
Asesor Técnico Aeronáutico
Dirección General de Aeronáutica Civil

000090

ANEXO 1-F



Carta – GM N° 360.2017 (4946)

CARGO

Lima, 24 de Agosto de 2017

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

Asunto: Reporte Quincenal de Eventos Técnicos

Estimado Señor:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo y a su vez hacerle entrega del Reporte de Incidentes o Eventos Técnicos del 01 al 15 de Agosto del 2017.

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

Atentamente,

LAN TAM
ROGELIO LLANOS TORRES
Jefe de Planificación y Diagnóstico de Flota

RLL/Nt

LATAM AIRLINES
Av. José Pardo 513, Miraflores,
Lima 18, Perú
Teléfono (511) 213 8300
Fax: (511) 213 8301
www.latam.com

000092

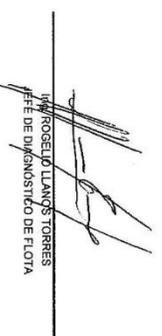
LATAM
SUBGERENCIA DE SOPORTE TÉCNICO
AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ
CALLAO - LIMA - PERU

REPORTE DE INCIDENTES O EVENTOS TÉCNICOS
LATAM AIRLINES PERU

CARGO

Fecha: 01 -15 Agosto 2017

Item	Fecha Incidente	Aerolinea	Nro Vuelo	Materia	Reporte	Ubicación / Tren de aterrizaje	Principio (Rpt)	Form F-0662-309 (Rpt)
1	01-ago-17	A-320	2313	CC-FAE	DURING WALK AROUND WAS FOUND HYDRAULIC LEAK ON WHEEL BRAKE #4	LIM	26205246	No America Formto 309
2	01-ago-17	A-320	2446	CC-FAE	PREP ANTI ICE STRY PILOT	LIM	T00CASH4	No America Formto 309
3	01-ago-17	B-767	2468	CC-GWE	PACK RH INOP	SCJ	5114640	No America Formto 309
4	01-ago-17	A-320	NA	CC-BFK	SLIDE OFF-AXING CYLINDER / PAX CABIN DOOR RAFT SLIDE (HT)	LIM	T00D0742	No America Formto 309
5	01-ago-17	B-767	NA	CC-DXE	ENGINE DUCT PRESSURE R LOW AT CRUISE THRUST / AT FL 340 LEFT DUCT PRESS 3789 - RIGHT DUCT PRESS 2685	LIM	17900463	No America Formto 309
6	02-ago-17	A-320	2022	CC-BLE	PREP ENGINE ANTI ICE 1 FAULT	CUZ	21209630	No America Formto 309
7	02-ago-17	A-320	2303	CC-BFK	IGN ENGINE 1 ANTI ICE VALVE FAULT	PIU	29407171	No America Formto 309
8	02-ago-17	A-319	2313	CC-CPO	PREP IN FLIGHT OUTER LEFT TANK FUEL TEMP ADVISORY 59°C AND FUEL PASS TO OUTER TANK IN FLIGHT ACTUALLY 410	PIU	5321630	No America Formto 309
9	02-ago-17	A-320	2447	CC-BAL	ENG 1 FUEL HEAT SYS FUEL RETURN VALVE OPEN	BOG	14402639	No America Formto 309
10	02-ago-17	A-320	NA	CC-BLE	ACT BUS NOT ENERGIZED WITH GEN 2 ON	LIM	21209633	No America Formto 309
11	02-ago-17	A-320	2203	CC-BLE	ACT BUS NOT ENERGIZED WITH GEN 2 ON	TRU	24211202	No America Formto 309
12	02-ago-17	B-767	2467	CC-BJA	DOOR OUT TEMP STATUS / R ENG EEC 02 STATUS	LAX	T00CB30G	No America Formto 309
13	02-ago-17	B-767	2477	CC-CWV	RAWL INSTALL COMPONENT	LIM	T00CB676	No America Formto 309
14	02-ago-17	A-320	NA	CC-COL	DOOR ASSY 12VAL BENT (EXTERNAL POWER BOX)	LIM	2820736	No America Formto 309
15	02-ago-17	A-320	NA	CC-BLE	OLON A ACETITE EN COCKPIT	LIM	21209639	No America Formto 309
16	04-ago-17	A-319	NA	CC-OPF	PREP BURIN SMOEL FWD GALLEY OVERHEAD CIRCUIT BREAKER PANEL	LIM	T00CB8G0	No America Formto 309
17	05-ago-17	A-320	2011	CC-APV	AIR BLEED IN MAINTENANCE STATUS	LIM	4321566	No America Formto 309
18	05-ago-17	A-320	2055	CC-CPO	AVI AUTOSHUTDOWN	LIM	28907250	No America Formto 309
19	05-ago-17	A-320	2232	CC-FAE	ENG 2 FADEC ALTERNATOR	LIM	4321566	No America Formto 309
20	05-ago-17	A-320	2362	CC-OPF	ENG 2 FADEC ALTERNATOR	LIM	28907250	No America Formto 309
21	05-ago-17	A-320	2410	CC-FAE	DURING OPERATIONAL CHECK OF EMERGENCY LIGHTS TEST WAS FOUND MSG SCARF SLIDE LT / ERSU (13ML) AFTER LH	LIM	28605090	No America Formto 309
22	05-ago-17	A-321	2438	CC-FAE	BRKES SYSTEM 2 FAULT	COB	31603780	No America Formto 309
23	05-ago-17	A-319	NA	CC-GPO	PREP RIGHT OUTER TANK INDICATOR INOP / PREP FUEL ADVISORY LEFT OUTER TANK TEMP	LIM	28605090	No America Formto 309
24	05-ago-17	A-320	2032	CC-APV	PREP FUEL SEC 2 FAULT / FUEL SEC 3 FAULT	CUZ	28405035	No America Formto 309
25	05-ago-17	A-319	2073	CC-COL	ENG 2 BLEED NOT CLOSED	LIM	28405035	No America Formto 309
26	05-ago-17	A-320	2474	CC-BJD	IGN APV BLEED WITH OIL ODOR DURING START	LIM	18913703	No America Formto 309
27	05-ago-17	A-320	NA	CC-BFK	DURING CRUISE AND DESCENT STRONG SMOEL TO OIL IN THE PAX CABIN AND THE COCKPIT	MCO	18913703	No America Formto 309
28	07-ago-17	A-320	NA	CC-BFK	NON LINCAR SIDESTICK RESPONSE TO SIDESTICK MOVEMENT IN CAP SIDESTICK	LIM	T00CBNFP	No America Formto 309
29	07-ago-17	A-320	2039	CC-BFR	AIR PACK 2 OVHT	LIM	26109467	No America Formto 309


 ROSELJO LLANOS TORRES
 JEFE DE DIMONSTRADO DE FLOTA

000000

LA LATAM
 FILIAL PERUANA DE OPERACIONES
 AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ
 CALLAO - LIMA - PERU

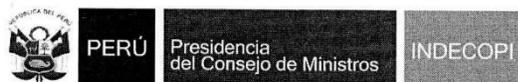
REPORTE DE INCIDENTES O EVENTOS TÉCNICOS
 LATAM AIRLINES PERU

CARGO

Fecha: 01 - 15 Agosto 2017

Item	Fecha Incidente	Modelo Avionave	No Vuelo	Mantencia	Reporte	Ubicador / Tramo de la Ocurriencia	Planilla MFL (MFL)	Form F-DGAC-309 (MFL)
30	07-ago-17	B-767	2428	CC-CXC	GR PAU BLEED VALVE DOESNT OPEN	LIM	000043802020	No America Formatio 309
31	07-ago-17	B-767	2484	CC-CXC	PRER R BLV ISOL VALVE MESSAGE EICAS	LIM	00004390022	No America Formatio 309
32	07-ago-17	A-320	N/A	CC-BFS	DUE UNEXPECTED TAL WIND DURIND TAKE OFF V ROTATING 196 KTS GROUND SPEED	LIM	T00C8QNZ	No America Formatio 309
33	07-ago-17	A-319	N/A	CC-BRD	ENG2-SVC(LID) (THERMOSTAT - FAN AIR VALVE CONTROL)	LIM	T00C8QHK	No America Formatio 309
34	08-ago-17	A-320	2040	CC-BJD	PRER AIR PACK 1 OVRT	CLZ	27110072	No America Formatio 309
35	08-ago-17	A-319	2275	CC-CQL	ENG 2 COMPRESSOR VANE	CIX	2820785	No America Formatio 309
36	08-ago-17	A-320	2408	CC-BHK	ENG 2 COMPRESSOR VANE	LIM	23912227	No America Formatio 309
37	08-ago-17	A-320	N/A	CC-BAJ	LEFT HAND AIT CABIN DOOR (AL) NOISE DURING FLIGHT	LIM	T00C8BXD	No America Formatio 309
38	08-ago-17	A-319	2274	CC-BOD	FUGA DE AGUA EN GALLEY POSTERIOR	LIM	T00CCAVS	No America Formatio 309
39	10-ago-17	A-320	2010	CC-BFM	GR DURING WALK AROUND WAS FOUND FUEL LEAK RH WING	CLZ	T00CCDUI	No America Formatio 309
40	10-ago-17	A-320	N/A	CC-BRQ	FUEL LO PRESS VALVE ENG 1 WITH AMBER CROSSES	JAE	24310581	No America Formatio 309
41	10-ago-17	B-767	N/A	CC-CXC	AFTER START THE RIGHT ENGINE MAINTENANCE INCORPARED TO THE CREW ABOUT THE ENGINE FUEL LEAK	LIM	T00CCF19	No America Formatio 309
42	11-ago-17	A-319	2151	CC-CPE	PRER DURING WALK AROUND FIRE NOT NOSE L GEAR WITH FIBER ON VIEW COND TRIM AIR SYSTEM FAULT FWD CABIN TRIM VALVE	LIM	T00CCLYP	No America Formatio 309
43	11-ago-17	A-319	2242	CC-CPE	PRER LIGHT VIBRATION FELT AT NOSE LANDING GEAR AFTER TAKE OFF	LIM	11601880	No America Formatio 309
44	11-ago-17	A-320	N/A	CC-CPO	FUEL IMBALANCE BETWEEN LEFT OUTER TANK & RIGHT OUTER TANK WITH INNER TANK BALANCED THE FUEL IMBALANCE IS MORE THAN 600 KGS	LIM	289816	No America Formatio 309
45	11-ago-17	A-320	N/A	CC-BJF	DURING W.A. WAS FOUND NICKS IN ENG # 1 FAN BLADES 2 7 11 12 36	LIM	27309822	No America Formatio 309
46	12-ago-17	A-320	2011	CC-BJD	PRER AIR PACK 1 OVRT	LIM	27110072	No America Formatio 309
47	12-ago-17	A-320	2055	CC-BHK	WP-LM-CC-BFK11AG071A CALENDAR1	LIM	T00CAVGR	No America Formatio 309
48	12-ago-17	A-320	2232	CC-BFS	WP-LM-CC-BFK11AG071A CALENDAR1	LIM	28209334	No America Formatio 309
49	12-ago-17	A-320	2299	CC-BFV	ENG 1 BLEED NOT CLOSED	JAE	T00CCSL3	No America Formatio 309
50	12-ago-17	A-320	2456	CC-BMC	WP-LM-CC-BAC12AGU17J01	LIM	T00CCVTE	No America Formatio 309
51	13-ago-17	A-320	2277	CC-BBR	START VALVE NOT OPEN ENGINE 1	CIX	26109576	No America Formatio 309
52	13-ago-17	B-767	2476	CC-BDC	WINGSHEAR SYS. GND PROX SYS	LIM	T00CCU7J	No America Formatio 309
53	13-ago-17	A-320	N/A	CC-BJE	SVC(LID)AN ROTABLE WATER SYSTEM	LIM	T00CCMND	No America Formatio 309
54	13-ago-17	A-320	N/A	CC-BRQ	BORGES/ROE INSPECTION AND OIL SERVICE WP-LM-CC-BFQ12AG017	LIM	24310576	No America Formatio 309
55	14-ago-17	A-320	2299	CC-BRQ	ANTI ICE DETECT FAULT	JAE	24310580	No America Formatio 309
56	14-ago-17	B-767	N/A	CC-CXK	ENG RH WITH THRUST REVERSER UPPER ACTUATOR DAMAGE	LIM	0000460015	No America Formatio 309
57	14-ago-17	A-320	N/A	CC-BJE	ELECT DC BUS 2 FAULT	LIM	27289721	No America Formatio 309
58	15-ago-17	A-320	2412	CC-BHA	TORORGAN TLH VENECIDO	LIM	T00CDBEB	No America Formatio 309

ING. ROBERTO LUIZ TORRES
 JEFE DE DIAGNÓSTICO DE FLOTA



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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

RESOLUCIÓN FINAL N° 2060-2018/PS1

EXPEDIENTE : 1520-2017/PS1
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 (OPS)
 INTERESADA : YURIKO GUADALUPE LARRIEGA SÁNCHEZ (LA SEÑORA LARRIEGA)
 DENUNCIADA : LAN PERÚ S.A (LATAM AIRLINES)
 MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IDONEIDAD DEL SERVICIO ATENCIÓN DE RECLAMOS MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE SANCIÓN COSTAS Y COSTOS
 CUM : 2018000007023

Lima, 10 de julio de 2018

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 28 de agosto de 2017¹, la interesada hizo de conocimiento de la autoridad a través de una denuncia informativa presentada en contra de Latam Airlines, las siguientes presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), en la medida que:
 - (i) La señora Larriega adquirió un pasaje aéreo de Latam Airlines, en la ruta Lima – Arequipa (LA2141), pagando la suma US\$ 121,84, siendo programado para el 23 de julio de 2017 a las 14:20 horas;
 - (ii) en la fecha pactada, al acercarse al Aeropuerto Jorge Chávez para abordar el vuelo programado, recibió la indicación de que no podría hacer uso del servicio, debido a que no había asientos disponibles;
 - (iii) ante dichas circunstancias, a las 22:00 horas, presentó su reclamo a través del Libro de Reclamaciones, el cual hasta la fecha no ha sido respondido; y,
 - (iv) de otro lado, luego de constantes comunicaciones con el proveedor, logró programar un nuevo vuelo LA2143, para el 07 de agosto de 2017 a las 12:25 horas; sin embargo, al acercarse al aeropuerto para abordar el vuelo antes mencionado, fue informado que habría sido cancelado, reprogramándose para las 19:20 horas del mismo día, mediante el vuelo LA 2109, lo cual genera su insatisfacción.
2. La interesada solicitó que se aplique una sanción a Latam Airlines. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos que se originen de presente procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 01 de fecha 30 de enero de 2018, este Órgano Resolutivo inició procedimiento administrativo sancionador en contra de Latam Airlines, por una presunta infracción a lo establecido en los artículos 18°, 19° y 24° del Código².

¹ Escrito remitido mediante Memorándum N° 841-2017/PS0-INDECOPI-AREQUIPA de fecha 11 de octubre de 2017, siendo recibido por éste Órgano Resolutivo con fecha 16 de octubre de 2017.

² Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Lan Perú S.A en tanto:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
 E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

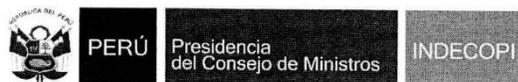
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

4. El 13 de febrero de 2018, Latam Airlines presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) Respecto a la primera imputación se debe señalar que la denunciante no pudo embarcar el vuelo LA2141 debido a que se presentó tarde en el aeropuerto, conforme le fue informado en el marco del reclamo N° 2017-00395, que presentó la interesada en la oficina del Indecopi – Aeropuerto;
 - (ii) sin perjuicio de ello, y en virtud a una estricta política de fidelización con los clientes, se ofreció una nota de crédito por la devolución del boleto aéreo sin utilizar, debiendo precisar que la señora Larriega aceptó el ofrecimiento sin contradecir en ningún momento lo señalado por el personal;
 - (iii) respecto a la falta de respuesta al reclamo, señalan que se brindó atención al reclamo presentado en cuyo trámite participo la interesada y la Oficina del Indecopi – Aeropuerto, concluyendo en el canje de un boleto aéreo para la denunciante;
 - (iv) respecto al vuelo LA 2143 en la ruta Lima – Arequipa de fecha 07 de agosto de 2017, fue cancelado debido a que la aeronave de matrícula CC-BFS, presentó una falla técnica a los programas de mantenimiento de Lan, configurándose una circunstancia imprevista reconocida en los artículos 3 ° y 7 ° de la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones;
 - (v) se debe tomar en consideración que, en este caso, si Lan no ha sido sancionada o llevada a la Junta de Infracciones, es precisamente porque la DGAC, no ha encontrado elementos suficientes para atribuir responsabilidad, por la cancelación del vuelo LA 2143 de fecha 07 de agosto de 2017;
 - (vi) se debe tomar en consideración que a través de la Resolución Final N° 671-2016/INDECOPI-CUS, la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Cusco, determinó que los reportes quincenales dirigidos a la DGAC, constituyen un indicio suficiente para acreditar la falta de responsabilidad de la aerolínea por los retrasos y/o cancelaciones de vuelos producidos por eventos ajenos a los mantenimientos programados;
 - (vii) de otro lado, solicitan se oficie a la DGAC a fin de que confirme la situación respecto al evento técnico materia del procedimiento.
5. El 10 de abril de 2018, la señora Larriega presentó un escrito ratificándose en los hechos denunciados, y agregó lo siguiente:
- (i) Cuestionó los poderes de representación de la representante de Lan; y,
 - (ii) requirió que vuelvan a notificarla con la Resolución N° 1.
6. El 18 de mayo de 2018, la señora Larriega presentó nuevamente un escrito solicitando la emisión de la Resolución Final.

- (i) De forma injustificada, no habría brindado el servicio de transporte aéreo contratado por la señora Larriega, para que sea trasladada en la ruta Lima – Arequipa, con fecha 23 de julio de 2017, mediante el vuelo LA 2141; lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor;
- (ii) no habría brindado respuesta al reclamo presentado por la señora Larriega en su Libro de Reclamaciones con fecha 23 de julio de 2017, lo cual constituye una presunta infracción al deber de atención de reclamos, tipificado en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y,
- (iii) habría cancelado, de forma injustificada, el vuelo 2143 de fecha 07 de agosto de 2017, que trasladaría a la señora Larriega, en la ruta Lima - Arequipa; lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

II. CUESTIONES PREVIAS

II.1 Sobre la solicitud de Latam Airlines

7. En el presente caso, mediante escrito de fecha 13 de febrero de 2018, Latam Airlines solicitó a este Órgano Resolutivo que oficie a la DGAC a fin de que se confirme la situación del evento técnico materia del procedimiento, para que se pueda determinar de forma indubitable que no son responsables por el retraso del vuelo LA 2141.
 8. Al respecto, el artículo 162º, numeral 2 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (en adelante, LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar pruebas con el propósito de generar convicción en la autoridad respecto a la configuración de la infracción denunciada.
 9. En la misma línea, el artículo 196º del Código Procesal Civil⁴, dispositivo legal de aplicación compatible a los procedimientos administrativos, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
 10. En ese sentido, se aprecia que la solicitud presentada por Latam Airlines, estaría dirigida a sustentar sus propias alegaciones, siendo ello su obligación al encontrarse en un procedimiento administrativo sancionador.
 11. Asimismo, se debe tomar en consideración que nos encontramos en un procedimiento de naturaleza sumarísima, el cual se caracteriza por tener menor actividad procedimental.
 12. Por lo antes expuesto, corresponde denegar la solicitud presentada por Latam Airlines.
- ### II.2 Respecto a poderes de representación de Latam Airlines.
13. Mediante escrito de fecha 10 de abril de 2018, la señora Larriega cuestionó que la representante de Latam Airlines no adjuntó ningún poder para acreditar que cuenta con las facultades que se irroga, por lo que, solicitó se tenga por no presentados los descargos.
 14. Al respecto, atendiendo a las nuevas reglas de simplificación administrativa dadas por el Poder Ejecutivo, establecidas en los Decretos Legislativos 1246, 1272, 1308, 1309 y 1310, este Órgano Resolutivo ha podido corroborar que la señora Mary Cielo Núñez Minaya, cuenta con poderes debidamente inscritos en el Asiento C000106 de la Partida Electrónica N° 03014570 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima.

³ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 162º.- Carga de la prueba.

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

Artículo 196º.- Carga de la prueba.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

15. En tal sentido, al haber quedado acreditado que la representante de Latam Airlines cuenta con poderes correspondientes para participar en el procedimiento, corresponde denegar la solicitud de la señora Larriega.

III.3 Sobre la notificación de la Resolución N° 1

16. Mediante escrito de fecha 10 de abril de 2018, la señora Larriega solicitó se le vuelva a notificar la Resolución N° 1, debido a que la misma no le fue notificada.
17. Al respecto, de la revisión del expediente, se puede advertir que a fojas 41 y 42, obra el cargo de la notificación dirigido a la señora Larriega, la cual fue debidamente notificada el 06 de febrero de 2018, conforme a lo establecido en la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI y su modificación Directiva N° 002-2015/TRI-INDECOPI.
18. En tal sentido, al haberse corroborado que la interesada fue debidamente notificada con la Resolución N° 1, corresponde denegar su solicitud.

III. ANÁLISIS

III.1 Sobre el vuelo LA 2141 de fecha 23 de julio de 2017

19. De acuerdo con el artículo 18° del Código⁵ 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.
20. El artículo 19° del Código⁶ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
21. En el presente caso, la señora Larriega denunció que, el 23 de julio de 2017, mientras se disponía abordar el vuelo LA 2141 en la ruta Lima – Arequipa, personal de Latam Airlines no le permitió el abordaje, manifestándole que el vuelo se encontraba lleno.
22. Por su parte, Latam Airlines ha manifestado que la denunciante no pudo embarcar el vuelo LA2141 debido a que se presentó tarde en el aeropuerto, conforme le fue informado en el marco del reclamo N° 2017-00395, que presentó la interesada en la oficina del Indecopi – Aeropuerto.

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

23. Asimismo, agregaron que, en virtud a una estricta política de fidelización con los clientes, se ofreció una nota de crédito por la devolución del boleto aéreo sin utilizar, precisando que la señora Larriega aceptó el ofrecimiento sin contradecir en ningún momento lo señalado por el personal.
 24. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia el itinerario de la señora Larriega⁷, en el cual se verifica que el vuelo LA 2141 de fecha 23 de julio de 2017, en la ruta Lima – Arequipa, se encontraba programado para las 14:20 horas.
 25. De igual forma, obra la tarjeta de embarque N° 077 emitida por Latam Airlines a nombre de la señora Yuriko Larriega⁸, en la cual se verifica que la hora de presentación en la puerta de embarque para abordar el vuelo LA 2141 era a las 13:45 horas, debiendo presentarse en el Aeropuerto a las 12:20 horas.
 26. Ahora bien, en el expediente no obra medios probatorios que permitan acreditar que personal de Latam Airlines le haya manifestado a la interesada que el vuelo LA 2141 se encontraba lleno, y que por esa razón la misma no podía abordar.
 27. Por el contrario, obra en autos una comunicación electrónica sostenida entre Latam Airlines y la interesada, con fechas 26 y 27 de julio de 2017, en las cuales la aerolínea le informa que la misma se presentó en la puerta de embarque fuera del tiempo mínimo requerido, esto es, a las 13:45 horas, ante lo cual la señora Larriega manifestó su conformidad, sin rebatir dichos argumentos.
 28. En tal sentido, este Órgano Resolutivo considera que la negativa de Latam Airlines en brindarle el servicio de transporte aéreo a la señora Larriega, se encontró justificada, puesto que la misma no cumplió con presentarse al embarque a la hora indicada en su tarjeta de embarque (13:45 horas).
 29. Por lo expuesto, corresponde declarar el archivo de este extremo de la denuncia presentada en contra de Latam Airlines.
- III.2 Sobre la atención al reclamo
30. En el presente caso, la señora Larriega denunció que Latam Airlines no cumplió con brindarle respuesta al reclamo presentado en su Libro de Reclamaciones con fecha 23 de julio de 2017.
 31. Por su parte, Latam Airlines señaló que se brindó atención al reclamo presentado en cuyo trámite participó la interesada y la Oficina del Indecopi – Aeropuerto, concluyendo en el canje de un boleto aéreo para la denunciante.
 32. Al respecto, de la revisión de los hechos denunciados y de la imputación realizada en contra de Latam Airlines, se debe tomar en cuenta que los hechos materia de análisis se encuentran enmarcados en falta de atención a un reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones de la aerolínea con fecha 23 de julio de 2017 y no en el reclamo presentado ante la oficina del INDECOPI – Aeropuerto.

⁷ Ver fojas 10 del expediente.

⁸ Ver fojas 12 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

33. Dicho ello, de la revisión del expediente no se advierte que la señora Larriega haya aportado la Hoja de Reclamación formulada en el Libro de Reclamaciones de Latam Airlines, o que, en su defecto, haya indicado siquiera el número de la misma.
 34. En este punto, es preciso considerar que el principio de licitud se ve garantizado por la regla de la carga de la prueba. Así, conforme al numeral 2 del artículo 162° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁹ (en adelante, LPAG), corresponde a los administrados aportar pruebas con el propósito de generar convicción en la autoridad respecto a la configuración de la infracción denunciada. En esa línea, el artículo 196° del Código Procesal Civil¹⁰, dispositivo legal de aplicación compatible a los procedimientos administrativos, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
 35. En tal sentido, este Órgano Resolutivo considera que no obran elementos de juicio – si quiera a nivel indiciarios – que permitan acreditar que la aerolínea haya en la infracción imputada en su contra.
 36. Por lo expuesto, corresponde declarar el archivo de este extremo de la denuncia presentada en contra de Latam Airlines
- III.3 Sobre la cancelación del vuelo 2143 de fecha 07 de agosto de 2017
37. La Ley de Aeronáutica Civil del Perú, define el servicio de transporte aéreo como la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación con sujeción a las frecuencias, itinerarios y horarios prefijados o informados a los consumidores, estableciendo como obligación de las aerolíneas hacer mención expresa de las condiciones del servicio al momento de la venta o en la publicidad que difunda¹¹.
 38. Dada la naturaleza del servicio y la regulación que lo rige, el respeto de los horarios de vuelo constituye una condición básica para su prestación, de allí que el retraso en la salida o más aún la cancelación del vuelo, en principio configura un servicio no idóneo. En consecuencia, por regla general, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad que debe ser sancionado.

⁹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba.

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹¹ LEY N° 27261. Ley de Aeronáutica Civil del Perú. Artículo 78.- Del transporte aéreo, transporte aéreo especial y el trabajo aéreo

78.1 Se considera servicio de transporte aéreo a la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas o cosas, de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación, salvo las condiciones particulares del transporte aéreo especial y el trabajo aéreo.

78.2 Se considera servicio de transporte aéreo especial al empleo de una aeronave para el traslado de personas o cosas con fines específicos, bajo diferentes formas y modalidades, a cambio de una contraprestación.

78.3 El concepto de trabajo aéreo alude al empleo de una aeronave directamente como herramienta de trabajo para una o más labores específicas a cambio de una contraprestación.

117



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

39. No obstante, el incumplimiento de una obligación por parte del proveedor puede responder a causas imputables y no imputables. Las causas no imputables son aquellas que se imponen como un límite a la responsabilidad por incumplimiento, en donde el esfuerzo requerido es el máximo y el proveedor no puede liberarse salvo que acredite la rotura del vínculo causal, lo que determina la inexistencia del nexo o continuidad causal y, por tanto, de la responsabilidad.
40. Es necesario precisar que en lo referente a las causas no imputables señaladas en el punto precedente, la doctrina establece que éstas deben ser entendidas como un "evento extraño a la esfera de control del obligado" y no como una "causa no atribuible a la culpa del deudor", por cuanto existen impedimentos que por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida se consideran imputables al obligado¹².
41. Así, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código, para que no resulte responsable administrativamente el proveedor por la cancelación de un vuelo, se debe evaluar si dicha circunstancia obedeció a una causa no imputable, que la norma lo define como "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".
42. Cabe precisar que aun cuando en virtud del marco legal expuesto las causas de una cancelación puedan constituir un hecho no imputable al proveedor, para que el proveedor de transporte aéreo se exima de responsabilidad dichas causas deberán ser acreditadas y deberán tener las características establecidas en el artículo 104° del Código. De modo que no basta con alegar la existencia de una causa no imputable como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o del propio consumidor, sino que es necesario que se demuestre tal circunstancia y que ello haya incidido de manera decisiva en la prestación del servicio produciendo la cancelación y/o el retraso.
43. En efecto, el artículo 196° del Código Procesal Civil la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos¹³. De igual forma, el artículo 162.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁴ establece la obligación de los administrados de aportar pruebas.
44. En el presente caso, la señora Larriega denunció que Latam Airlines, de forma injustificada, canceló el vuelo LA 2143, que la trasladaría en la ruta Lima – Arequipa, el 07 de agosto de 2017.
45. En su defensa, Latam Airlines señaló que el vuelo fue cancelado debido a que la aeronave de matrícula CC-BFS, presentó una falla técnica a los programas de mantenimiento de Lan, configurándose una circunstancia imprevista reconocida en los artículos 3 ° y 7 ° de la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones.

¹² VISINTINI, Giovanna. Responsabilidad Contractual y Extracontractual. Estudios sobre el Incumplimiento de Obligaciones y los Hechos Ilícitos en el Derecho y la Jurisprudencia Civil. Ara Editores. Mayo 2002.

¹³ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.-Carga de la prueba. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba. - (...) 162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

46. Al respecto, si bien ha quedado acreditado la cancelación del vuelo LA 2143 por las propias declaraciones del denunciado, es necesario verificar la concurrencia de elementos probatorios suficientes que puedan dar indicios razonables de que tal cancelación, obedeció a causas imputables o no imputables a la aerolínea.
47. De la revisión del expediente, se verifica que, a efectos de sustentar el incidente, Latam Airlines presentó un extracto de la información que arroja su sistema, tal y como se aprecia en la siguiente imagen:

Detalles Contingencia (Interno - CCO)		
Ingresado por	Fecha y Hora	Detalle
Fernando Daniel Panic	07/08/2017 10:47	Vuelo cancelado por ajuste de rotación a raíz de múltiples AOG en la flota A320 LP

48. Asimismo, a efectos de acreditar que la falla técnica que afectó a la aeronave era ajena a su responsabilidad, Latam Airlines presentó el reporte presentado ante la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), en el cual daba cuenta de la falla ocurrida en la aeronave que operaría el vuelo LA 2143¹⁵.
49. En este punto, es preciso señalar que si bien Latam Airlines se encuentra obligada a reportar a la DGAC las fallas que presentan sus aeronaves, ello no implica que no puedan acreditar las fallas de sus aeronaves mediante la presentación de otros documentos o medios de prueba, siendo que corresponde a la administración realizar la evaluación de dichos documentos a fin de verificar la veracidad de los hechos alegados.
50. Cabe precisar, que la falta de reporte de la falla ante de la DGAC mediante los formatos o documentos pertinentes, es un hecho que corresponde ser evaluado por dicha entidad.
51. Dicho ello, de la evaluación en conjunto de los medios probatorios antes mencionados, no es posible determinar que la falla ocurrida en la aeronave haya obedecido a una causa no imputable a Latam Airlines, que configure una circunstancia imprevista, ya que, para ello, era necesario contar con mayores elementos de juicio, tales como: reporte técnico de vuelo, manual y programa de mantenimiento, entre otros, que permitan acreditar que Latam Airlines desplegó todas las acciones para evitar dicha falla, o que, en su defecto, la misma no le sea atribuible.
52. Ahora bien, respecto a la alegación de Latam Airlines en cual señala que no ha sido sancionada o llevada a la Junta de Infracciones (Órganos Instructores de la DGAC), lo cual sería un indicio de que no tendrían responsabilidad por la cancelación del vuelo, de acuerdo a lo señalado en la Resolución Final N° 671-2016/INDECOPI-CUS, cabe precisar que dicho criterio no es vinculante para este caso en concreto, más aún si de acuerdo a lo desarrollado en la presente Resolución, no han cumplido con acreditar de forma fehaciente que la falla de la aeronave, no le era atribuible.
53. En tal sentido, al no haber elementos que permitan acreditar que Latam Airlines canceló de forma justificada el vuelo 2143 de fecha 07 de agosto de 2017, que trasladaría a la señora Larriega en la ruta Lima – Arequipa, corresponde declararlo responsable por infringir el deber de idoneidad, establecido en el artículo 19° del Código.

¹⁵ Ver fojas 91 a 93 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

IV. MEDIDAS CORRECTIVAS

54. Este Órgano Resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹⁰ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias¹¹ –que buscan revertir

¹⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
 - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
 - Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
 - El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
 - En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
 - Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
 - Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

55. En el presente caso, la señora Larriega no solicitó medidas correctivas de forma expresa.
56. Al respecto, si bien ha quedado acreditado la responsabilidad de Latam Airlines por la cancelación de vuelo LA 2143, de forma injustificada, lo cierto es que la interesada pudo ser trasladada a su destino en el vuelo LA 2109, por lo que, no corresponde otorgar medidas correctivas de oficio.
57. En virtud a lo expuesto, no corresponde dictar medidas correctivas a favor de la señora Larriega.

V. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

58. En el artículo 112^o17 del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

59. En este caso, a fin de graduar la multa en base a parámetros objetivos, este Órgano Resolutivo considera que, como multa base, debe tomar como referencia el equivalente en UIT del daño causado al consumidor o al beneficio obtenido por la conducta denunciada, lo cual se graficaría del siguiente modo:

MB = Multa Base.

D = Daño o beneficio obtenido.

UIT = Valor de la UIT a la fecha de determinación de la infracción.

60. Por otro lado, a fin de corregir o desincentivar la conducta infractora, este Órgano Resolutivo considera necesario añadir una valorización adicional, la cual está determinada por la naturaleza del perjuicio ocasionado.
61. En efecto, el numeral 4 del artículo 112° del Código establece que, a fin de graduar la sanción, la Autoridad de Consumo podrá tener en consideración *"la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio en los consumidores"*.
62. Por esta razón, este Órgano resolutivo considera que es preciso cuantificar cada uno de estos criterios teniendo como unidad referencial el valor de la UIT. En dicha línea de argumentación, corresponde fijar como parámetro mínimo de referencia el monto ascendente a 1 UIT, en la medida que, existen supuestos en los cuales la multa base es incuantificable o equivale a cero (0); por lo cual, a criterio de este Órgano Resolutivo, 1 UIT es el valor mínimo para lograr generar un desincentivo real en la comisión de la infracción y se encuentra dentro de los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad establecidos en la LPAG¹⁸. Por último, debemos precisar que el valor de la naturaleza del perjuicio ocasionado al consumidor, se calculará duplicando la valorización anterior de cada concepto.
63. En ese sentido, si el perjuicio ocasionado afecta el patrimonio del consumidor, la valorización por dicho perjuicio será equivalente a **1 UIT**.
64. Si el perjuicio ocasionado afecta la integridad del consumidor, la valorización por dicho perjuicio será equivalente a **2 UIT**.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁸ LEY N° 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
(...)

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

65. Si el perjuicio ocasionado afecta la salud del consumidor, la valorización por dicho perjuicio será equivalente a 4 UIT.
66. Si el perjuicio ocasionado afecta la vida del consumidor, la valorización por dicho perjuicio será equivalente a 8 UIT.
67. De esta forma, el perjuicio (P) queda definido por la valorización final en UIT, de acuerdo a las variables expuestas.

Tipo de perjuicio (P)	Valorización (en UIT)
Patrimonio	1
Integridad	2
Salud	4
Vida	8

68. Finalmente, como criterios adicionales para el cálculo final de multa, se aplicarán las atenuantes y agravantes respectivas para cada caso en concreto; de conformidad a lo dispuesto por el artículo 112° del Código¹⁹ siendo que, a criterio de este OPS1, la multa podrá ser incrementada (agravante) o disminuida (atenuante) hasta llegar a una amonestación.

$$AT \text{ o } AG = (MB+P)\%$$

¹⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112°.- Criterio 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.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
 3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
 4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
 5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
 6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
- Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
 2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
 3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
 4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
 5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

120



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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

69. En conclusión, a fin de calcular el importe de la multa final se aplicará la siguiente fórmula:

$$MF = MB + P + AG - AT$$

- MF = Multa Final
- MB = Multa Base
- P = Perjuicio
- AG = Agravante
- AT = Atenuante

70. En el presente caso, se ha corroborado que Latam Airlines es responsable por la cancelación, de forma justificada, del vuelo 2143 de fecha 07 de agosto de 2017, que trasladaría a la señora Larriega en la ruta Lima – Arequipa, por lo que, corresponde utilizar el valor de dicho servicio para calcular la multa base.

71. De la revisión del itinerario de la señora Larriega que obra a fojas 10 en el expediente, se aprecia que el valor de boleto aéreo, asciende a la suma de US\$ 121.84, por lo que, se debe tomar en cuenta dicho monto al tipo de cambio²⁰, para el cálculo de la multa base, siendo en este caso la suma de S/ 394.63.

72. En tal sentido, el valor de la multa base asciende a 0,09 UIT.

$$MB = D/UIT$$

$$MB = (394.63) / 4150$$

$$MB = 0,09$$

73. Respecto a la naturaleza del perjuicio causado al consumidor, esta instancia considera que la señora Larriega se ha visto afectada directamente en su patrimonio, ya que la denunciada no cumplió con brindar el servicio contratado de acuerdo al itinerario pactado, cancelando el vuelo N° LA 2143, lo cual evidentemente conlleva un valor económico.

74. En ese sentido, este concepto deberá ser valorizado en 1 UIT.

Tipo de perjuicio (P)	Valorización (en UIT)
Patrimonio	1

75. Asimismo, en el presente caso no corresponde dictar agravantes, ni atenuantes.

76. De manera que, la multa final por la presente infracción asciende a 1,09 UIT²¹, de acuerdo al siguiente cálculo:

²⁰ Tipo de cambio S/ 3.239, el 21 de julio de 2017, de acuerdo a lo establecido en la página web de la SUNAT. Enlace: <https://e-consulta.sunat.gob.pe/ci-at-ittipcam/tcS01Alias>

²¹ DIRECTIVA N° 005-2013/DIR-COD-INDECOPI – CONTROL ADMINISTRATIVO, SEGUIMIENTO Y REGISTRO CONTABLE



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

$$\begin{aligned} MF &= MB + P + AG - AT \\ MF &= 0.09 + 1 + 0 - 0 \\ MF &= 1,09 \text{ UIT} \end{aligned}$$

VI. COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

77. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²² dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
78. En tal sentido, y en la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Latam Airlines, este Órgano Resolutivo considera que corresponde ordenar el pago de las costas y costos del presente procedimiento a favor de la señora Larriega.
79. En consecuencia, Latam Airlines deberá pagar a la interesada, en un plazo máximo no prorrogable de (15) quince días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución Final, las costas del presente procedimiento, ascendentes a S/ 36,00.
80. Adicionalmente y de considerarlo pertinente, la interesada podrá solicitar el reembolso del monto pagado por los honorarios de su abogado (costos), de haber recurrido a la asesoría de dicho profesional, para lo cual deberá presentar ante este Órgano Resolutivo la solicitud de liquidación de costos correspondiente.

VII. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de Lan Perú S.A, por la comisión de una presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

SEGUNDO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de Lan Perú S.A, por la comisión de una presunta infracción al deber de atención de reclamos, tipificado en el artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

DE MULTAS

(...)

3. INSTRUMENTO PARA LAS SECRETARÍAS TÉCNICAS DE ÓRGANOS RESOLUTIVOS, JEFES DE ORGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS

(...)

b. Determinación de la sanción

La sanción impuesta deberá ser determinada por escrito de modo claro, preciso e indubitable.

En toda resolución que imponga, confirme o modifique una multa, el Órgano Resolutivo detallará individualmente la cuantía de cada una en Unidades Impositivas Tributarias. Asimismo, se indicará expresamente en la parte decisoria de la resolución, de tratarse de una multa solidaria.

La cuantía de la multa se expresará en Unidades Impositivas Tributarias y con un máximo de dos decimales, de ser el caso. (Énfasis agregado)

²²

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

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

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

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



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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

TERCERO: Sancionar a Lan Perú S.A con 1,09 UIT, por una infracción a lo establecido en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

CUARTO: No otorgar medidas correctivas a favor de la señora Yuriko Guadalupe Larriega Sánchez, por los motivos expuestos en la presente Resolución.

QUINTO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa²³, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁴, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo²⁵. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁶.

SEXTO: Ordenar a Lan Perú S.A el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

SÉTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar

²³ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

²⁴ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

²⁵ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

²⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
 Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.
 La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²⁷, caso contrario la resolución quedará consentida²⁸.

OCTAVO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI²⁹, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

NOVENO: Disponer la inscripción de Lan Perú S.A en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119³⁰ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

PEDRO QUIÑONES CASANOVA
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 1

GAB

²⁷ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

V. Apelación
5.1. Plazos

5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.
(...)

²⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS

Artículo 220.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

²⁹ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

³⁰ LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

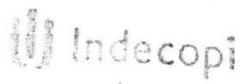
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



105690



Exp. 1520-2017/PS1
Sumilla: Presentamos apelación

2618 AGO 2 PM 4 16

00125

AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

LAN PERÚ S.A. identificada con RUC No. 20341841357, debidamente representada por **MARY CIELO NUÑEZ MINAYA**, identificada con DNI N° 47119823, (en adelante, "LAN"), en la denuncia presentada por la señora **YURIKO GUADALUPE LARRIEGA SANCHEZ** (en adelante, "la señora Larriega"), por presunta infracción a la normatividad de Protección al Consumidor; a usted atentamente decimos:

Que, con fecha 11 de julio de 2018 hemos sido notificados con la Resolución Final N° 2060-2017/PS1 (en adelante, la Resolución o la Resolución Impugnada), expedida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, "el Órgano Resolutivo"), y, dentro del plazo legal interponemos formalmente **RECURSO DE APELACIÓN con efectos suspensivos contra todos los extremos en que el ORPS declara fundada la denuncia interpuesta en nuestra contra**; impugnación que deberá ser concedida y elevada a la Comisión de Protección al Consumidor de Cusco (en adelante, "la Comisión"), segunda instancia administrativa, a fin de que ésta revoque los referidos extremos de la Resolución. Asimismo, apelamos las costas y costos ordenados en la Resolución Impugnada.

RET

La referida solicitud se sustenta de acuerdo a lo que mencionamos a continuación:

I. SOBRE EL RETRASO/CANCELACIÓN DEL VUELO LA2143 DE FECHA 07 DE AGOSTO DE 2017 OBEDECIÓ A UNA FALLA TÉCNICA AJENA A LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO DE LAN

En el escrito de denuncia presentado por la señora Larriega alegó que LAN no les habría brindado un servicio idóneo, toda vez que el vuelo LA2143 en la ruta Lima-Arequipa de fecha 07 de agosto de 2017, en el cual era pasajero, fue cancelado lo que habría generado que no llegue a su destino en el itinerario programado.

Con fecha 13 de febrero de 2018 LAN presentó sus descargos manifestando que dicho vuelo fue cancelado debido a que la aeronave de matrícula CC-BFS

LATAM AIRLINES
Av. José Pardo 513, Miraflores,
Lima 18, Perú
Teléfono (511) 213 8300
Fax: (511) 213 8301
www.latam.com

1





programada para su operación presentó una falla técnica ajena a los programas de mantenimiento de LAN, configurándose la circunstancia imprevista reconocida en los artículos 3° y 7° de la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones, la cual exonera de responsabilidad a una aerolínea **cuando el incumplimiento del itinerario de un vuelo se genere por una falla técnica que sea ajena al mantenimiento rutinario de una aeronave.** Para acreditar esta situación presentamos adjunto a nuestro escrito de descargos, el cargo de la carta presentada oportunamente a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) donde se envía el Reporte Quincenal de 01-15 de agosto de 2017, a través del cual informamos el evento técnico acaecido en la ciudad de Lima en la aeronave CC-BFS programada para operar el vuelo LA2143 del pasado 07 de agosto de 2017.

Sin embargo, el ORPS resolvió que LAN no habría presentado elementos que permitan acreditar que la cancelación del vuelo LA2143, en el cual la denunciante era pasajera, se hizo de manera justificada. Pues bien, con la finalidad de acreditar que la falla técnica que afectó nuestra aeronave es ajena a la responsabilidad de LAN, hemos solicitado el "Informe Técnico" elaborado por nuestra Área de Mantenimiento y la Sub Gerencia de Calidad, a través del cual se sustentará que efectivamente la aeronave de matrícula CC-BFS presentó un evento técnico que no se presentó por un quiebre en los procesos de mantenimiento. Por tanto, apenas contemos con el Informe Técnico mencionado lo estaremos remitiendo a vuestro despacho mediante un escrito adicional.

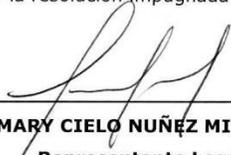
Por tanto, solicitamos a vuestro Despacho **REVOCAR lo resuelto en este extremo, declarando infundada la presente imputación de la denuncia, toda vez que la cancelación del vuelo en el que la denunciante era pasajera se debió a un evento ajeno a los programas de mantenimiento de la aeronave CC-BFS, lo cual calza dentro de la "circunstancia imprevista" recogida en la Decisión 619 de la CAN y lo cual fue informado oportunamente a la DGAC** y otorgar el tiempo necesario a fin de presentar el Informe Técnico señalado.



POR TANTO:

A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2: Tener por presentado nuestro escrito de apelación y en su debida oportunidad, revocar la resolución impugnada.

60127


MARY CIELO NUÑEZ MINAYA
Representante Legal

Lima, 01 de agosto de 2018



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
1520-2017/PS1

107
132

RESOLUCIÓN FINAL N° 926-2019/CC2

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

DENUNCIANTE : YURIKO GUADALUPE LARRIEGA SÁNCHEZ (LA SEÑORA LARRIEGA)

DENUNCIADO : LAN PERÚ S.A. (LAN)

MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO LEVANTAMIENTO DE SUSPENSIÓN IDONEIDAD

ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

Lima, 22 de mayo de 2019

ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 28 de agosto de 2017, la señora Larriega interpuso una denuncia contra Lan¹ ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante el OPS) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).

- Con Resolución N° 1 del 30 de enero de 2018, el OPS resolvió lo siguiente:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Lan Perú S.A. en tanto:

- De forma injustificada, no habría brindado el servicio de transporte aéreo contratado por la señora Larriega, para que sea trasladada en la ruta Lima – Arequipa, con fecha 23 de julio de 2017, mediante el vuelo LA 2141; lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor;*
- no habría brindado respuesta al reclamo presentado por la señora Larriega en su Libro de Reclamaciones con fecha 23 de julio de 2017, lo cual constituye una presunta infracción al deber de atención de reclamos, tipificado en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor;*
- habría cancelado, de forma injustificada, el vuelo 2143 de fecha 07 de agosto de 2017, que trasladaría a la señora Larriega, en la ruta Lima – Arequipa; lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
[...]" (sic)

- El 13 de febrero de 2018, Lan presentó sus descargos.
- El 10 de abril de 2018, la señora Larriega presentó un escrito absolviendo los

¹ Con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20341841357.

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

M-CPC-05/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
1520-2017/PS1

descargos presentados por Lan.

5. Mediante Resolución Final N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio de 2018, el OPS resolvió:
 - (i) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Lan por la comisión de una presunta infracción al artículo 19 del Código, en tanto la negativa de la denunciada de no brindar el servicio transporte aéreo a la denunciante se encontró justificada, puesto que la señora Larriega no se presentó a la hora indicada al embarque;
 - (ii) archivar el procedimiento administrativo sancionado iniciado contra Lan, por la comisión de una presunta infracción al artículo 24 del Código, en tanto que no quedó acreditado que la denunciante presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada;
 - (iii) sancionar a Lan con 1,09 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante UIT) por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, al haber quedado acreditado que canceló injustificadamente el vuelo 2143 del 7 de agosto de 2017;
 - (iv) no otorgar medidas correctivas a favor de la señora Larriega;
 - (v) condenar a Lan al pago de costas y costos del procedimiento; y,
 - (vi) disponer la inscripción de Lan en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
6. El 2 de agosto de 2018, Lan presentó recurso de apelación.
7. El 28 de agosto de 2018, Lan presentó un escrito adjuntando nuevos medios probatorios.
8. El 8 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica remitió el Oficio N° 31-2019/CC2-Indecopi a la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, la DGAC) mediante el cual solicitó información a dicha entidad.
9. El 13 de marzo de 2019, mediante Resolución N° 516-2019/CC2, la Comisión suspendió el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Lan por un plazo de quince (15) días hábiles.
10. El 22 de marzo de 2019, la DGAC absolvió el requerimiento de información de la Secretaría Técnica.
11. El 4 de abril de 2019, la Secretaría Técnica remitió el Oficio N° 51-2019/CC2-Indecopi a la Presidencia de la Junta de Infracciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, la Junta de Infracciones) solicitando información relacionada al presente procedimiento.
12. El 6 de mayo de 2019, la Junta de Infracciones absolvió el requerimiento de información remitido por la Secretaría Técnica.

CUESTIÓN PREVIA

Levantamiento de la suspensión del procedimiento

M-CPC-05/01

2

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
1520-2017/PS1

13. El artículo IV, numeral 1.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO), hace referencia al Principio del Debido Procedimiento, mediante el cual se establece que todos los administrados tienen derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
14. El artículo 50 del TUO señala que solo por norma especial, se puede suspender la tramitación de los procedimientos a la espera de resoluciones o información provenientes de otra entidad.
15. El numeral 4.7 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor (en adelante, Directiva de Procedimientos Sumarísimos) establece que la suspensión de los procedimientos sumarísimos procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807, y excepcionalmente, por un plazo máximo de quince (15) días hábiles, entre otros, cuando sea necesario disponer la realización de informes técnicos.
16. En el presente caso, la Comisión resolvió suspender el presente procedimiento hasta obtener la información solicitada a las autoridades antes mencionadas respecto de las presuntas fallas no programadas en el cronograma de mantenimiento de la aeronave de matrícula CC-BFS que operaría el vuelo materia de denuncia.
17. Sobre el particular, cabe señalar que, a la fecha de emisión de la presente resolución, la DGAC brindó atención al Oficio N° 31-2019/CC2-INDECOPI del 8 de marzo de 2019 y la Junta de Infracciones el 6 de mayo de 2019 cumplió con absolver el requerimiento de información remitido por la Secretaría Técnica.
18. Teniendo en cuenta que la información brindada por la Junta de Infracciones resultó relevante y, a la fecha se cuenta con elementos suficientes para emitir el pronunciamiento de fondo, corresponde que este Colegiado proceda a levantar la suspensión dispuesta.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

19. En el presente caso será materia de pronunciamiento el extremo referido a la presunta infracción al artículo 19 del Código sobre la cancelación injustificada del vuelo 2143 del 7 de agosto de 2017 en la ruta Lima - Arequipa. En ese sentido, los otros extremos al no haber sido recurridos por ninguna de las partes quedaron consentidos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

20. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo

M-CPC-05/01

3

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
1520-2017/PS1

que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.

21. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁴. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
22. En su apelación, Lan señaló que el vuelo materia de denuncia fue cancelado debido a que se habría generado en la aeronave una falla no programada en el cronograma de mantenimiento, una circunstancia imprevista que deber ser considerada como un eximente de responsabilidad.
23. Al respecto, esta Comisión considera, por regla general, que los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio no idóneo que debe ser sancionado.
24. De acuerdo con la posición asumida por esta Comisión, los referidos incumplimientos pueden responder a causas imputables y no imputables al proveedor. Las causas no imputables son aquellas que se imponen como un límite a la responsabilidad por incumplimiento, en donde el esfuerzo requerido es el máximo y el proveedor no puede liberarse salvo que acredite la ruptura del vínculo causal, lo que determina la inexistencia del nexo o continuidad causal y, por tanto, de la responsabilidad.
25. Es necesario precisar que, en lo referente a las causas no imputables señaladas en el punto precedente, la doctrina establece que estas deben ser entendidas como un "evento extraño a la esfera de control del obligado" y no como una "causa no atribuible a la culpa del deudor", por cuanto existen impedimentos que por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida se consideran imputables al obligado.
26. Ahora bien, tal como señala el artículo 3 de la Decisión N° 619, Normas para la

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

Artículo 18.- Idoneidad

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

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

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

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
1520-2017/PS1

169 184

Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo de la Comunidad Andina, una causa imprevista es:

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

27. Sobre este punto, la Sala de Protección y Defensa al Consumidor, en adelante la Sala, en anteriores oportunidades⁵ ha establecido que las fallas o averías en los componentes o piezas de una aeronave no constituyen, en principio, un evento ajeno o extraño a la actuación de una aerolínea, pues es un aspecto bajo su esfera de control al punto que una condición regular para operar en este mercado es establecer un programa de revisión y mantenimiento para prevenir y dar solución a tales averías. Por lo tanto, si luego de verificado el incumplimiento de la prestación debida, una aerolínea alega desperfectos en sus aeronaves como eximente de responsabilidad debe acreditar que tal avería o falla resultaba imprevisible y fuera de su esfera de control, esto es, que la probabilidad de que ocurra no podía ser controlada de forma alguna.
28. Asimismo, se debe tener en consideración que el Reglamento de Ley de Aeronáutica Civil establece que la DGAC debe emitir certificados de aeronavegabilidad, los cuales tendrán vigencia por el plazo de un año, debiendo ser renovados después de este plazo. Por lo tanto, es importante precisar que, las aeronaves que transitan en el territorio nacional son debidamente autorizadas por la DGAC, previa revisión por parte de sus técnicos especializados, siendo que, en principio todas aquellas que cuenten con el certificado de autorización se encuentran aptas para su desplazamiento.
29. En el presente caso, Lan adjuntó el documento denominado "FOUND FAULT" (FALLA ENCONTRADA), en el que se consignó que ello se debió a "UN VIENTO INESPERADO DURANTE LA SALIDA A VELOCIDAD 4*9KTS DE ROTACIÓN SPEED IAW AMM 32-41-00-2010-002 A NECESITA CAMBIAR TODAS LAS LLANTAS".
30. Es así que de acuerdo a lo señalado por Lan, pese a que la aeronave se encontraba debidamente certificada y cumplió con la programación de mantenimiento previamente aprobado por la DGAC, surgieron imprevistos que impidieron el desplazo de la aeronave en el itinerario establecido, lo cual fue corroborado mediante el informe técnico elaborado por Lan el 13 de agosto de 2018, en atención al evento del 7 de agosto de 2017, en el cual se concluyó lo siguiente:

"El día 7 de agosto de 2017, en Lima, en la aeronave CC-BFS se presentó el reporte de tripulación: DUE UNEXPECTED TAIL WIND DURINF TAKE OFF ROATATING 196 KTS GROUND SPEED, este evento es atribuible a causas climáticas (viento en cola). Mantenimiento procedió a realizar las inspecciones y en consecuencia de éstas se reemplazaron las ruedas LH y RH de tren de nariz así como las ruedas 1,2,3,4 de tren principal

⁵ Ver: Resolución 2434-2010/SC2-INDECOPI del 27 de octubre de 2010, emitida en el procedimiento iniciado de oficio contra Continental Airlines Inc. Sucursal del Perú; y, Resolución 1347-2012/SC2-INDECOPI del 9 de mayo de 2012, emitida en el procedimiento iniciado por el señor Albert Alex Jesús Forsyth Solari y otros contra Iberia Líneas Aéreas de España S.A.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
1520-2017/PS1

*de acuerdo a AMM (Aircraft Maintenance Manual) 32-41-11 PB 401 y 31-41-12 PB 401 realizándose asimismo pruebas de acuerdo a AMM32-41-00-210-002 A con resultados satisfactorios, por lo que entregó la aeronave al servicio.
Dada la naturaleza del reporte y al no ser este atribuible a causas técnicas, se concluye que el mismo no represente un quiebre o falla en los procesos de mantenimiento.
(...)» (sic)*

31. De la revisión del informe técnico citado en el párrafo anterior se advierte que la aeronave presentó un evento atribuible a causas climatológicas (viento en cola), lo cual generó una falla técnica que requería el reemplazo de todas las llantas, hecho que no constituye una causa técnica o una falla de mantenimiento.
32. Al respecto, debe tenerse en consideración que Lan cumplió con comunicar a la DGAC el evento técnico presentado el día 7 de agosto de 2017 en la aeronave CC-BFS que operaría el vuelo de la señora Larriega, respecto del cual la Junta de Infracciones comunicó que la denunciada no fue sometida y/o sancionada como consecuencia de la cancelación generada en el vuelo N° LA 2143 del 7 de agosto de 2017 con itinerario Lima - Arequipa, por lo cual válidamente se concluye que la referida empresa no tuvo responsabilidad en el hecho denunciado por la señora Larriega.
33. De lo expuesto, se concluye que, la falla materia de análisis constituyó un supuesto ajeno a la esfera de control de Lan, por lo que no resultaba imputable a dicha aerolínea la cancelación del vuelo de la señora Larriega.
34. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución final de primera instancia que declaró responsable a Lan por infracción al artículo 19 del Código; y reformándola declarar el archivo del presente extremo de la denuncia, en la medida que de los medios probatorios quedó acreditado que la cancelación del vuelo LA 2143 se encontraba justificado en una causa no imputable a Lan.
35. Por lo expuesto corresponde que esta Comisión deje sin efecto la sanción impuesta a Lan, el pago de costas y costos; y, la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción al artículo 19 del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Levantar la suspensión del procedimiento dispuesta en la Resolución N° 516-2019/CC2 del 13 de marzo de 2019 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, en la medida que la Dirección General de Aeronáutica Civil brindó la información requerida.

SEGUNDO: Revocar la Resolución Final N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió sancionar a Lan Perú S.A. Sucursal del Perú con 1,09 Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola declarar el archivo de la denuncia en el extremo que habría cancelado de forma injustificada el vuelo 2143 del 7 de agosto de 2017.

TERCERO: Dejar sin efecto la multa impuesta, la condena al pago de costas y costos y la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
1520-2017/PS1

inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi ordenadas en la Resolución Final N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial⁶.

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


CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

⁶ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 125°.-

(...)

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

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