



FACULTAD DE DERECHO

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

**PRESENTADO POR  
SAMANTHA ROSA SOFÍA PADILLA PADILLA**

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

**LIMA - PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-ND**

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

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

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el  
Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1520-2017/PS1**

**MATERIA** : PROTECCION AL CONSUMIDOR

**ENTIDAD PÚBLICA** : INDECOPI

**DENUNCIANTE** : YURIKO GUADALUPE LARRIEGA SÁNCHEZ

**DENUNCIADA** : LAN PERÚ S.A.

**BACHILLER** : PADILLA PADILLA, SAMANTHA ROSA SOFÍA

**CÓDIGO** : 2012207775

LIMA – PERÚ

2021

En el Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador ante Indecopi, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denuncia fue presentada por la señora Yuriko Guadalupe Larriega Sánchez, señalando que adquirió de Lan Perú S.A., un boleto de viaje para el 23 de julio del 2017 a las 14:20 horas en la ruta Lima – Arequipa, por la suma de US\$ 121,84. En ese sentido, el 23 de julio del 2017 acudió al Aeropuerto Jorge Chávez. No obstante, le indicaron que no podría hacer uso del servicio aéreo en tanto ya no había asientos disponibles. Asimismo, mencionada que le indicaron que debía pagar una penalidad de US\$ 30,00 por la reubicación de su asiento en el próximo avión. Por consecuente, interpuso su reclamo en el libro de reclamaciones de la denunciada. Pese a que había logrado reprogramar su vuelo para el 7 de agosto de 2017 a las 12:25 horas, no pudo abordar su vuelo en la hora programada en tanto le informaron que dicho vuelo había sido cancelado, reprogramándose para las 19:20 horas, motivo por el cual tuvo que permanecer varias horas en el aeropuerto. La información proporcionada por la denunciante fue refutada por la denunciada, Lan Perú S.A., señalando que la señora Larriega no pudo abordar el viaje de 23 de julio de 2017 debido a que se había presentado tarde al aeropuerto, asimismo, el reclamo presentado había sido respondido mediante correo el 24 de julio de 2017, indicándole que el vuelo de fecha 23 de julio del 2017 partió del aeropuerto con asientos disponibles y en virtud de su estricta política de fidelización con sus clientes, le ofrece una nota de crédito por la devolución del boleto aéreo sin utilizar. Adicionalmente, el vuelo programado para el 7 de agosto del 2017 fue cancelado debido a que la aeronave había presentado fallas técnicas distintos a los programas de mantenimiento de Lan, lo cual se configuraba como una circunstancia imprevista en la Decisión N° 619 de la CAN. La presente denuncia fue resuelta en primera instancia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, donde archiva el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de Lan, por presunta infracción del artículo 19° por el vuelo de fecha 23 de julio de 2017, se archiva el procedimiento por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se sanciona a Lan con una multa de 1,09 UIT, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada canceló, de manera injustificada, el vuelo de fecha 7 de agosto del 2017, el pago de costas y costos; y, dispuso la inscripción de Lan en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. En ese sentido, Lan Perú S.A. el 2 de agosto de 2018, interpone recurso de apelación, señalando que la falla técnica presentada en la aeronave para el 7 de agosto del 2017 a las 12:25 horas era ajena a los programas de mantenimiento de Lan, razón por la cual se configuraba dicha circunstancia como una imprevista recogida en la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones, presentando un informe quincenal con la finalidad de acreditar lo mencionado. Finalmente, en la resolución de segunda instancia, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Central N° 2 revocó la resolución N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio de 2018, archivó el procedimiento sancionador iniciado en su contra y dejó sin efecto la sanción impuesta, el pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción de Lan en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## INDICE

<b>I.</b>	<b>RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO</b>	<b>1</b>
	<b>DENUNCIA</b>	<b>1</b>
	Fundamentos de hecho	1
	Fundamentos de derecho	2
	Medios probatorios	2
	<b>RESOLUCIÓN DE DECLINACIÓN DE COMPETENCIA</b>	<b>2</b>
	<b>RESOLUCIÓN ADMINISORIA</b>	<b>3</b>
	<b>DESCARGOS</b>	<b>3</b>
	Fundamentos de hecho	3
	Fundamentos de derecho	5
	Medios probatorios	5
	<b>RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA</b>	<b>5</b>
	<b>RECURSO DE APELACIÓN</b>	<b>6</b>
	Fundamentos de hecho	6
	Fundamentos de derecho	6
	Medio probatorio	7
	<b>RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>7</b>
	<b>RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA</b>	<b>7</b>
<b>II.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE</b>	<b>9</b>
	<b>1. La emisión tardía por parte del ORPS de la resolución de imputación de cargos en contra de Lan</b>	<b>9</b>
	IDENTIFICACIÓN	9
	ANÁLISIS	9
	<b>2. La falta de imputación por parte del ORPS sobre un hecho denunciado por la señora Larriega</b>	<b>10</b>

	IDENTIFICACIÓN	10
	ANÁLISIS	10
<b>3.</b>	<b>Las indebidas notificaciones de los actos administrativos correspondiente a la señora Larriega</b>	<b>11</b>
	IDENTIFICACIÓN	11
	ANÁLISIS	12
<b>4.</b>	<b>El análisis efectuado por la ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de las sanciones impuestas a Lan</b>	<b>13</b>
	IDENTIFICACIÓN	13
	ANÁLISIS	14
<b>III.</b>	<b>POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS</b>	<b>16</b>
<b>A.</b>	<b>POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.</b>	<b>16</b>
1.	Sobre la emisión tardía por parte del ORPS de la resolución de cargos en contra de Lan	16
2.	Sobre la falta de imputación por parte del ORPS sobre un hecho denunciado por la señora Larriega	17
3.	Sobre las indebidas notificaciones de los actos administrativos correspondientes a la señora Larriega	18
4.	Sobre el análisis efectuado por la ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de las sanciones impuestas a Lan	20
<b>B.</b>	<b>POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS</b>	<b>21</b>
1.	Sobre la Resolución N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio del 2018	21
2.	Sobre la Resolución N° 926-2019/CC2 del 22 de mayo del 2019	24
<b>IV.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>26</b>
<b>V.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>27</b>
<b>VI.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>27</b>

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

### **DENUNCIA**

El 28 de agosto de 2017, la señora Yuriko Guadalupe Larriega Sánchez (en adelante, la señora Larriega) interpuso una denuncia contra Lan Perú S.A. (en adelante, Lan) ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- Adquirió de la denunciada un boleto de viaje para el 23 de julio de 2017 a las 14:20 horas en la ruta Lima – Arequipa (a saber, LA2141), por la suma de US\$ 121,84.
- Habiendo sido confirmado su vuelo con la tarjeta de embarque N° 077, el 23 de julio de 2017 acudió al Aeropuerto Jorge Chávez para hacer uso de su boleto de viaje; no obstante, le indicaron que no podría hacer uso del servicio aéreo en tanto ya no habían asientos disponibles, por lo que debía acercarse al *counter* del aeropuerto para que le brindaran una solución a su situación.
- En base a que le confirmaron la falta de disponibilidad de asiento en su vuelo y que debía pagar una penalidad de US\$ 30,00 por la reubicación de su asiento en el próximo avión, ese mismo día, interpuso su reclamo en el libro de reclamaciones de la denunciada, reclamo signado con el número: Latam 6541045/KV/reclamo N° 2017-00395 INDECOPI ZONA INTERNACIONAL, el cual hasta esa fecha no había sido atendido.
- Pese a que había logrado reprogramar su vuelo para el 7 de agosto de 2017 a las 12:25 horas, no pudo abordar su vuelo en la hora programada en tanto le informaron que dicho vuelo había sido cancelado, reprogramándose nuevamente su vuelo para las 19:20 horas, motivo por el cual tuvo que permanecer varias horas en el aeropuerto, lo cual le generó insatisfacción.

- Había sufrido un desmayo y una convulsión en el aeropuerto, sin embargo, ningún colaborador de la denunciada le prestó apoyo, únicamente el personal de seguridad del aeropuerto, permaneciendo en una silla de ruedas hasta la hora de su vuelo.
- Lan le había brindado un inadecuado servicio, el cual lo perjudicó pues debió haber viajado de manera urgente a la ciudad de Arequipa, asimismo, perdió el pago de movilidad y alojamiento que realizó.

**Fundamento de derecho:**

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Medios probatorios:**

- Copia del boleto de viaje electrónico del vuelo LA2141, emitido por Lan el 21 de julio de 2017.
- Copia de la Tarjeta de Embarque N° 077 del vuelo LA2141, emitido por Lan.
- Copia de los correos electrónicos de fechas 28 y 31 de julio, 3 de agosto de 2017, remitidos por Lan.
- Copia del boleto de viaje electrónico del vuelo LA2143, emitido por Lan el 3 de agosto de 2017.
- Copia de la Tarjeta de Embarque S/N del vuelo LA2109, emitido por Lan.

**RESOLUCIÓN DE DECLINACIÓN DE COMPETENCIA**

Con Resolución N° 725-2017/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 1 de setiembre de 2017, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa declinó su competencia para conocer la denuncia formulada por la señora Larriega contra Lan, en la medida que la proveedora denunciada tenía como domicilio fiscal uno ubicado en la Avenida José Pardo 513, Urbanización Cercado de Miraflores, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.

En consecuencia, se remitió lo actuado en el expediente al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el ORPS).

**RESOLUCIÓN ADMISORIA**

Con Resolución N° 1 del 30 de enero de 2018, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Lan, toda vez que habría incurrido en las siguientes conductas infractoras:

- De manera injustificada, no habría brindado un servicio de transporte aéreo idóneo el 23 de julio de 2017, calificándola como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Habría cancelado, de manera injustificada, su vuelo LA2143 el 7 de agosto de 2017, el cual la iba a trasladar a la ciudad de Arequipa, calificándola como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- No habría atendido el reclamo formulado por la señora Larriega el 23 de julio de 2017, calificándola como una presunta infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Para lo cual, otorgó a Lan un plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución para presentar sus descargos. Asimismo, requirió a la señora Larriega que, en un plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución, cumpliera con presentar una copia de simple del reclamo formulado en el libro de reclamaciones de la denunciada el 23 de julio de 2017.

## **DESCARGOS**

Mediante escrito del 13 de febrero de 2018, Lan se apersonó al procedimiento, solicitando declarar infundada la denuncia formulada por la señora Larriega, bajo los siguientes fundamentos:

### **Fundamentos de hecho:**

- La señora Larriega no pudo tomar su vuelo LA2141 el 23 de julio de 2017 debido a que se había presentado tarde al aeropuerto (esto es, fuera del tiempo mínimo requerido para el embarque al avión), conforme lo había señalado incluso en el Reclamo N° 2017-00395.
- El boleto de viaje programado para el 23 de julio de 2017 fue adquirido por una agencia de viajes, siendo esta quien le debió haber brindado toda la información relevante sobre la anticipación con la cual debía presentarse en el aeropuerto.

- En su oportunidad, su colaboradora había respondido el reclamo formulado por la denunciante, mediante correo electrónico del 24 de julio de 2017, indicándole que el vuelo LA2141 partió del aeropuerto con asientos disponibles (a saber, el vuelo partió con 170 pasajeros, sobrando 4 asientos en el avión), ofreciéndole, en virtud de su estricta política de fidelización con sus clientes, una nota de crédito por la devolución del boleto aéreo sin utilizar.
- Dicho ofrecimiento fue aceptado por la consumidora a través del correo del 27 de julio de 2017 sin contradecir la información brindada en el correo electrónico antes mencionado.
- Ponía a disposición de la Autoridad cualquiera de sus computadoras a fin de que se verificara el contenido del sistema Zendesk, esto es, el registro con fecha y hora de las interacciones realizadas en distintos casos (tales como: investigaciones realizadas, correos enviados a los pasajeros, las calificaciones que otorgan los pasajeros, entre otros).
- El vuelo LA2143, programado para el 7 de agosto de 2017, fue cancelado debido a que la aeronave había presentado fallas técnicas a los programas de mantenimiento de Lan, lo cual se configuraba como una circunstancia imprevista contemplada en los artículos 3° y 7° de la Decisión N° 619 de la Comunidad Andina de Naciones.
- La referida falla técnica era ajena al mantenimiento rutinario de una aeronave, razón por la cual presentaba el reporte quincenal de 1 al 15 de agosto de 2017, donde se podía advertir que su representada había cumplido con informar oportunamente a la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, la DGAC) del evento acaecido en la ciudad de Lima en la aeronave del vuelo LA2143.
- Bajo los alcances de la Resolución Final N° 671-2016/INDECOPI-CUS, a través de la cual la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco tomó en consideración los medios probatorios ofrecidos que acreditaban su falta de responsabilidad, solicitaba que la denuncia sea declarada infundada.
- Aunado a ello, el Juzgado Contencioso Administrativo había declarado la nulidad de la Resolución N° 3226-2017/SPC-INDECOPI, en la medida que se vulneró el debido procedimiento en tanto no se había considerado el pronunciamiento de la DGAC respecto a los eventos técnicos de mantenimiento que originaron la cancelación o retraso de distintos vuelos.

- En virtud de su política de servicio, ofrecía a la denunciante como propuesta de acuerdo conciliatorio la entrega de una nota de crédito por US\$ 121,84, cuya aceptación equivalía a la renuncia de cualquier acción o derecho que pudiera tener en su contra.

**Fundamentos de derecho:**

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decisión N° 619 de la Comunidad Andina de Naciones

**Medios probatorios:**

- Copia de la información del vuelo LA2141, programado para el 21 de julio de 2017.
- Copia de un documento explicativo de su sistema Zendesk.
- Copia de los correos electrónicos los días 24, 26, 27 y 31 de julio de 2017, emitidos por su representada.
- Copia del Informe elaborado por el Estudio Baker & Mckenzie el 15 de julio de 2015.
- Copia del Oficio N° 1001-2015-MTC/12-ATA del 6 de abril de 2015, emitida por la DGAC.
- Copia del reporte quincenal del 1 al 15 de agosto de 2017, emitida por su representada.

**RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

Con Resolución N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio de 2018, el ORPS emitió el siguiente pronunciamiento:

- Archívó el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de Lan, por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada no brindó un servicio de transporte aéreo idóneo el 23 de julio de 2017.
- Archívó procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de Lan, por presunta infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la proveedora denunciada no atendió el reclamo formulado por la señora Larriega el 23 de julio de 2017.

- Sancionó a Lan con una multa de 1,09 UIT, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada canceló, de manera injustificada, el vuelo LA2143 el 7 de agosto de 2017, el cual iba a trasladar a la denunciante a la ciudad de Arequipa.
- Ordenó a Lan al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora Larriega.
- Dispuso la inscripción de Lan en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### **RECURSO DE APELACIÓN**

El 2 de agosto de 2018, dentro del plazo establecido en el acto administrativo, Lan interpuso su recurso de apelación contra la resolución de la primera instancia a efectos de que se revocara la misma en el extremo que le resultaba desfavorable y, en consecuencia, se dejase sin efecto la sanción impuesta; ello, bajo los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- La falla técnica presentada en la aeronave del vuelo LA2143 era ajena a los programas de mantenimiento de Lan, razón por la cual se configuraba dicha circunstancia como una imprevista recogida en los artículos 3° y 7° de la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones, esto es, cuando el incumplimiento del itinerario de un vuelo se generara por una fallas técnicas ajenas al mantenimiento rutinario de una aeronave, la empresa que brindaba el servicio de transporte aéreo era exonerada de responsabilidad.
- Con la finalidad de acreditar lo mencionado, presentó el reporte quincenal del 1 al 15 de agosto de 2017, donde se visualizaba el evento técnico acaecido en la ciudad de Lima en la aeronave del vuelo LA2143, asimismo, había solicitado el “Informe Técnico” a su Área de Mantenimiento y la Subgerencia de Calidad, la cual iba a ser presentada apenas contaran con dicha información

#### **Fundamentos de derecho:**

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decisión N° 619 de la Comunidad Andina de Naciones

De otro lado, el 28 de agosto de 2018, Lan presentó un escrito adicional, indicando que cumplía con adjuntar el Informe Técnico elaborado por su área correspondiente, siendo que además la DGAC, a través del Oficio N° 330-2016-MTC/12.04, les comunicó que toda solicitud relacionada a algún evento técnico en una de sus aeronaves podía ser proporcionada por su empresa, sin la necesidad que dichos documentos se encontraran suscritos por la DGAC o esta emitiera un pronunciamiento sobre ello.

**Medio probatorio:**

- Copia del Informe Técnico elaborado por Lan el 7 de agosto de 2017.

Mediante Resolución N° 3 del 9 de octubre de 2018, el ORPS concedió el recurso de apelación formulado por Lan y, en consecuencia, remitió el expediente al órgano resolutorio superior jerárquico.

**RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Con Resolución N° 516-2019/CC2 del 13 de marzo de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Central N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió suspender el procedimiento administrativo sancionador contra Lan por quince (15) días hábiles, conforme a lo señalado en el artículo 4°.7.3 de la Directiva de Procedimientos Sumarísimos, toda vez que mediante Oficio 31-2019/CC2-INDECOPI del 7 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) requirió a la DGAC que cumpliera con informar: (i) si la aeronave del vuelo LA2143 reportó fallas no programadas en el cronograma de mantenimiento, para lo cual, de ser el caso, debía acreditarlo documentariamente; y, (ii) si Lan había sido sometida a alguna investigación y/o sancionada por la Junta de Infracciones de la DGAC por la cancelación del vuelo LA2143.

**RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA**

Con Resolución N° 926-2019/CC2 del 22 de mayo de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- Levantó la suspensión del procedimiento dispuesta mediante Resolución N° 516-2019/CC2 del 13 de marzo de 2019, en la medida que la DGAC mediante Oficio

N° 63-2019-MTC/12 brindó la información requerida a través del Oficio N° 31-2019/CC2-INDECOPI del 8 de marzo de 2019.

- Revocó la Resolución N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio de 2018, en el extremo que halló responsable a Lan, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, archivó el procedimiento sancionador iniciado en su contra, en el extremo referido a que la proveedora denunciada habría cancelado de forma injustificada el vuelo LA2143 del 7 de agosto de 2017.

Por tanto, dejó sin efecto la sanción impuesta, el pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción de Lan en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

Las principales cuestiones que se pueden advertir en el expediente materia de análisis son las detalladas a continuación:

### **1. La emisión tardía por parte del ORPS de la resolución de imputación de cargos en contra de Lan.**

#### **IDENTIFICACIÓN**

La denuncia de la señora Larriega en contra de Lan fue formulada el 28 de agosto de 2017 ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa; no obstante, por Resolución N° 725-2017/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 1 de setiembre de 2017, dicha instancia declinó su competencia al ORPS en tanto el domicilio fiscal de la denunciada se encontraba en Lima, siendo que esta última instancia inició un procedimiento administrativo sancionador contra Lan recién el 30 de enero de 2018, acto administrativo que fue notificado a la proveedora denunciada el 5 de febrero de 2018, esto es, después de aproximadamente más de cinco (5) meses desde la interposición de la denuncia.

Así, la controversia gira en torno a establecer si dicha actuación fue adecuada al caso en concreto materia del procedimiento.

#### **ANÁLISIS**

El artículo 4°.3.3 de la 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 establece que, en caso se determine que el ORPS no es competente para conocer la denuncia porque ello es competencia de otro órgano funcional del INDECOPI, deberá declararlo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia.

De otro lado, el artículo 3°.5.2 del mismo cuerpo normativo dispone que el plazo máximo tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia, siendo que en la primera instancia el plazo se computará desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos al posible infractor, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.

**2. La falta de imputación por parte del ORPS sobre un hecho denunciado por la señora Larriega.**

**IDENTIFICACIÓN**

De la lectura de la denuncia formulada por la señora Larriega el 28 de agosto de 2017, se puede apreciar que la referida consumidora precisó como uno de sus cuestionamientos se encontraba referido a que, pese a que sufrió desvanecimientos y convulsiones al interior del establecimiento de Lan, los colaboradores de esta empresa no le habrían prestado ayuda, siendo auxiliada únicamente por el personal de seguridad del aeropuerto, quienes la trasladaron en una silla de ruedas; no obstante, el ORPS –a lo largo del procedimiento– no recogió este cuestionamiento como un hecho denunciado.

Así, la controversia gira en torno a establecer si dicha actuación fue adecuada al caso en concreto materia del procedimiento.

**ANÁLISIS**

El artículo 139° de la Constitución Política del Perú establece, entre otros puntos, que el Principio del Debido Proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Del mismo modo, el Artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil (norma de aplicación supletoria), también reconoce el derecho a ese debido proceso.

Así, el Principio al Debido Procedimiento refiere que la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y

pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.

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

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

El artículo 5°.4 de dicha ley dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado.

De otro lado, el Principio de Congruencia se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la Administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.

Así, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado en reiterada jurisprudencia que el juzgador tiene la obligación de fallar según lo alegado y probado por las partes, por lo que debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones y defensas propuestas y probadas por las mismas y no puede resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, y tampoco omitir lo expresamente pretendido.

**3. Las indebidas notificaciones de los actos administrativos correspondientes a la señora Larriega.**

**IDENTIFICACIÓN**

De la revisión de las cédulas de notificación dirigidas a la señora Larriega sobre varios actos administrativos (a saber: (a) Resolución admisorio, del 30 de enero de 2018 (b) Resolución N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio de 2018, (c) Resolución N° 3 del 9 de octubre de 2018, y (d) Resolución N° 1 del 12 de febrero de 2019) se aprecia que estas no fueron debidamente diligenciadas conforme lo contempla la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI.

Ello, puesto que, de una comparación con las anteriores actas de notificación se observa que se consignaron diferente información acerca de las características del mismo domicilio donde se notificó, esto es, Calle Los Pinos A12, Oficina N° 102, primer piso, Urbanización Orrantia, distrito, provincia y departamento de Arequipa, no resultando ello congruente.

Así la controversia gira en torno a si dicha actuación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

### **ANÁLISIS**

Conforme lo establece el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, toda actuación administrativa deberá notificarse debidamente a las partes en el domicilio consignado a lo largo del procedimiento, a efectos de que estas puedan hacer uso de su derecho de defensa y debido procedimiento de manera oportuna, más aún si es que el acto administrativo a notificarse es, como en el caso materia de análisis, la resolución emitida por la primera instancia, donde se consigna un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada para que las partes del referido procedimiento administrativo puedan interponer un recurso de apelación sobre los extremos que le resulten desfavorables, de considerarlo pertinente.

Así, el numeral 3.1. de la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI, Régimen de Notificación de los Actos Administrativos y Otras Comunicaciones Emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi establece que la realización de la notificación personal deberá efectuarse en el domicilio que conste en el expediente respectivo, siendo que, de lo contrario, dicha notificación sería inválida.

Por su parte, el numeral 3.2 de la mencionada Directiva, señala que la notificación personal se realizará con el propio administrado o con la persona capaz que se encuentre en el domicilio consignado por el mismo, siendo que en dicha diligencia se deberá dejar constancia, previa identificación, de la siguiente información: (i) Nombre y apellidos completos, firma y DNI de quien recibe la notificación. De ser el caso la persona podrá identificarse, en lugar del DNI, a través del código de colegiatura otorgado por algún colegio profesional; (ii) vínculo que sostiene con el administrado; y, (iii) fecha y hora de la diligencia.

Asimismo, el numeral 3.3 del referido cuerpo normativo, señala que, en caso el destinatario de la notificación o la persona capaz que se encuentre en el domicilio se negara a recibir la misma o a identificarse, se dejará bajo puerta un acta, conjuntamente con la notificación, consignándose, entre otros, lo siguiente: (i) el destinatario de la notificación; (ii) la identificación del procedimiento respectivo - número de expediente-; (iii) el acto materia de notificación -número de resolución-; (iv) la indicación relativa a la negativa de recibir la notificación o a identificarse, (v) la dirección domiciliaria a la que se apersonó el notificador; (vi) la hora y fecha en que se realizó la diligencia, (vii) nombre, firma y Documento Nacional de Identidad (DNI) del notificador; y, (viii) la indicación de que se dejó la notificación bajo puerta.

Adicionalmente a ello, en el acta se deberá indicar las características del lugar en donde se efectuó la diligencia, entre otras, la descripción de la fachada del domicilio del administrado (tipo de puerta del domicilio y número de pisos del domicilio, de ser el caso). Cabe precisar que para la notificación sea válida deberán, en efecto, consignarse en el acta todas esas indicaciones.

#### **4. El análisis efectuado por la ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de las sanciones impuestas a Lan.**

##### **IDENTIFICACIÓN**

Mediante la Resolución N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio de 2018, el ORPS sancionó a Lan con una multa de 1,90 UIT por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la

proveedora denunciada canceló, de manera injustificada, el vuelo LA2143 el 7 de agosto de 2017, el cual iba a trasladar a la señora Larriega a la ciudad de Arequipa.

Sobre el particular, la primera instancia basó su decisión atendiendo a los criterios de graduación consistentes en: (a) el beneficio ilícito como multa base; y, (b) el perjuicio ocasionado al consumidor; no obstante, la multa impuesta a Lan no fue debidamente motivada y sustentada.

Así la controversia gira en torno a si el mencionado análisis es adecuado o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

## **ANÁLISIS**

El Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece lo siguiente sobre la motivación como requisito de validez en los actos administrativos:

### **Artículo 3º- Requisitos de validez de los actos administrativos**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

(...)

### **Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

(...)

Así, Marcial Rubio (2005) ha indicado lo siguiente:

El Tribunal [Constitucional] ha tratado diversos aspectos de detalle vinculados con el derecho y el principio de defensa. Los que estimamos más importantes son los siguientes:

(...)

- La motivación de las resoluciones es esencial para el principio de defensa. Cuando ella no aparece, se produce indefensión en las resoluciones respectivas. (Pág. 138)

Por su parte, el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor dispone como criterios de graduación, entre otros, los siguientes:

- El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- La probabilidad de detección de la infracción.
- El daño resultante de la infracción.
- Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

Adicionalmente, en dicho cuerpo normativo el legislador desarrolló también las circunstancias agravantes y atenuantes especiales, las cuales son aplicadas dependiendo de las peculiaridades del caso materia de análisis por la Autoridad Administrativa.

Ahora, cabe precisar que el Indecopi no se encuentra obligado a tomar en consideración la totalidad de los criterios indicados en la referida norma sino los que considere pertinentes a las particularidades del caso; ello, puesto que, de la lectura del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se advierte que al graduar la sanción “*el Indecopi puede tener en consideración*” los criterios indicados en dicha norma.

De otro lado, sobre la función de la Administración Pública al momento de sancionar, Gómez, Isla y Mejía (2010) mencionan lo siguiente:

La ventaja de utilizar una determinada metodología no sólo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la Autoridad Administrativa, sino

que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, Pág. 141)

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

#### **A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

##### **1. Sobre la emisión tardía por parte del ORPS de la resolución de imputación de cargos en contra de Lan.**

Conforme se podía advertir de los actuados procedimentales obrantes en el expediente, la señora Larriega formuló su denuncia en contra de Lan el 28 de agosto de 2017; no obstante, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa –mediante Resolución N° 725-2017/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 1 de setiembre de 2017- declinó su competencia al ORPS en tanto el domicilio fiscal de la denunciada se encontraba ubicado en Lima, remitiendo los actuados procedimentales a dicha instancia administrativa a través del Memorándum N° 841-2017/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 11 de octubre de 2017.

Pese a que el ORPS recibió el referido memorándum el 16 de octubre de 2017, recién se emitió la Resolución 1 (acto administrativo que da inicio al procedimiento administrativo sancionador contra Lan) el 30 de enero de 2018, siendo este notificado a la proveedora denunciada el 5 de febrero de 2018.

En efecto, de la revisión de lo actuado por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, se advierte que dicha instancia cumplió con declinar su competencia dentro de los cinco (5) días hábiles consignados en la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI.

No obstante, si bien, acorde a lo consignado en la mencionada Directiva, recién el cómputo de plazo de un procedimiento sumarísimo se contabiliza a partir de la notificación de la resolución admisorio a la parte denunciada y no desde la interposición de la denuncia por parte de la interesada; lo cierto es que: (a) la finalidad de los procedimientos sumarísimos es obtener un pronunciamiento célere y en el menor plazo sobre el fondo de la controversia; y, (b) desde la notificación de la imputación de cargos a Lan habían transcurrido más de cuatro (4) meses desde que obtuvieron el expediente administrativo, lo cual no resultaba idóneo pues, si bien un procedimientos sumarísimo se debía resolver en un plazo de treinta (30) días, la espera de la administrada (en el caso que nos ocupa, la señora Larriega) para que admitieran a trámite su denuncia fue en un plazo mucho mayor al que tenían para emitir un pronunciamiento.

En virtud de ello y bajo los alcances del Principio Pro Consumidor, el ORPS debió iniciar el procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora denunciada de manera oportuna a efectos de que el consumidor no vea afectado o limitado su derecho.

**2. Sobre la falta de imputación por parte del ORPS sobre un hecho denunciado por la señora Larriega.**

De la lectura de la denuncia formulada por la señora Larriega el 28 de agosto de 2017, se puede apreciar que dicha consumidora cuestionó, entre otros hechos, el referido a que, pese a que sufrió desvanecimientos y convulsiones al interior del establecimiento de Lan, los colaboradores de esta empresa no le habrían prestado ayuda, siendo auxiliada únicamente por el personal de seguridad del aeropuerto, quienes la trasladaron en una silla de ruedas; no obstante, de la lectura de la Resolución N° 1 del 30 de enero de 2018, se advierte que el ORPS ha recogido como hechos denunciados contra Lan, los siguientes:

- (i) De manera injustificada, no habría brindado un servicio de transporte aéreo idóneo el 23 de julio de 2017.
- (ii) Habría cancelado, de manera injustificada, su vuelo LA2143 el 7 de agosto de 2017, el cual la iba a trasladar a la ciudad de Arequipa.

(iii) No habría atendido el reclamo formulado por la señora Larriega el 23 de julio de 2017.

Como puede apreciarse, desde un inicio del procedimiento administrativo sancionador, la denunciante cuestionó el mencionado actuar de la denunciada, no obstante, se advierte que el órgano resolutorio de la primera instancia omitió imputar y pronunciarse, respectivamente, sobre el hecho denunciado como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referido a que Lan no habría prestado auxilio médico a la denunciante cuando esta tuvo desvanecimientos y convulsiones en su establecimiento comercial.

Sobre el particular, conviene reiterar que el Principio de Congruencia se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la Administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.

En esa línea, el ORPS debió imputar y pronunciarse sobre todos los hechos cuestionados por la señora Larriega en su denuncia, a efectos de no generarle indefensión y vulnerar el debido procedimiento recogido en la norma. Pues, el hecho de que no recogiera la mencionada imputación connotaba que: (a) la denunciante tuviera que interponer una nueva denuncia, pagando nuevamente una tasa administrativa por ello; y, (b) la conducta infractora cuestionada pudiera prescribir, esto es, que transcurrieran más de dos (2) años desde la ocurrencia de la misma.

### **3. Sobre las indebidas notificaciones de los actos administrativos correspondientes a la señora Larriega.**

Obran en el expediente administrativo las cédulas de notificación dirigidas a la señora Larriega al domicilio procedimental consignado en su denuncia, el mismo que se ubica en Calle Los Pinos A12, Oficina N° 102, primer piso, Urbanización Orrantía, distrito, provincia y departamento de Arequipa.

De la revisión de las mencionadas cédulas de notificación, se pueden apreciar que estas no cumplen con las características esbozadas en la Directiva 001-2013/TRI-INDECOPI, toda vez que en sus respectivas actas de notificación se consignaron diferente información acerca de las características del domicilio donde se notificó, tal como se puede apreciar a continuación:

ACTO ADMINISTRATIVO NOTIFICADO	OBSERVACIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE DONDE FUE DEJADO BAJO PUERTA
Resolución N° 1 del 30 de enero de 2018	Se le otorgaba un plazo de 5 días para que cumpliera con el requerimiento de información efectuado.	Inmueble de 4 pisos Fachada de color crema Puerta de metal Con suministro N° 116917
Resolución N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio de 2018	Se le otorgaba un plazo de 15 días para que interponga su recurso de apelación sobre los extremos que le eran desfavorables	Inmueble de 2 pisos Fachada de color blanco Puerta de metal, color plomo Con suministro N° 18530
Resolución N° 3 del 9 de octubre de 2018	-	Inmueble de 2 pisos Fachada de color blanco Puerta de metal, color negro Sin suministro
Resolución N° 1 del 12 de febrero de 2019	Se le otorgaba un plazo de 5 días para que formule su recurso de adhesión a la apelación de Lan sobre los extremos que le eran desfavorables.	Inmueble de 3 pisos Fachada de color crema Puerta con rejas, color plomo Sin suministro

Dicho esto, cabe mencionar que existe una evidente disparidad en la información consignada en las actas de notificación sobre un mismo domicilio; por lo que, guarda relación colegir que las notificaciones efectuadas en ambas oportunidades

no fueron las correctas, esto es, no fueron debidamente diligenciadas por el notificador del Indecopi.

En esa línea, el hecho que el ORPS o la Comisión no hayan advertido oportunamente dicho error en la notificación, generó una vulneración sobre el derecho de defensa y debido procedimiento de la señora Larriega, toda vez que algunos de estos actos administrativos que no se notificaron correctamente fueron resoluciones que otorgaban a la administrada un plazo determinado para que pudiera absolver algún requerimiento de información y/o interponer algún recurso administrativo, pudiendo dicha parte haber aducido la indebida notificación de las actuaciones administrativas, solicitando la nulidad del acto administrativo de lo actuado, en atención al artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, el cual establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.

#### **4. Sobre el análisis efectuado por la ORPS sobre los criterios o elementos de la graduación de las sanciones impuestas a Lan.**

En primer lugar, resulta pertinente mencionar que la conducta acreditada por el ORPS se encuentra referida a que Lan canceló, de manera injustificada, su vuelo LA2143 el 7 de agosto de 2017. Para graduar esta sanción, el ORPS utilizó los siguientes criterios: (a) el beneficio ilícito como multa base; y, (b) el perjuicio ocasionado al consumidor, los cuales no se encontraban debidamente desarrollados y fundamentados.

Así pues, de la lectura de la resolución de la primera instancia, se aprecia que el ORPS consideró que: *“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)”*; no obstante, no precisó: (i) el motivo por el cual dicho parámetro debía ser ascendente a 1 UIT, esto es si existía casos preexistentes en los cuales se había determinado el mencionado parámetro; y, (ii) la razón por la cual se usaba la referida fórmula para calcular la multa y no, los criterios desarrollados en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Aunado a ello, de la revisión de los actuados procedimentales, se advierte que Lan ofreció a la denunciante como propuesta conciliatoria la entrega de una nota de crédito; sin embargo, el ORPS no desarrolló porque ello no podía ser considerado como un factor atenuante de la multa, vulnerándose así el derecho de motivación de la resolución.

Finalmente, es pertinente precisar que los criterios y/o elementos establecidos y desarrollados por la Administración Pública deben guardar plena armonía con los principios administrativos establecidos en la normativa sobre procedimientos administrativos y/o sancionadores, tales como el de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad.

## **B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

### **1. Sobre la Resolución N° 2060-2018/PS1 del 10 de julio de 2018.**

Respecto a dicha resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por el ORPS, en los extremos que declaró infundada la denuncia contra Lan referidos a que la proveedora denunciada: (i) de manera injustificada, no habría brindado un servicio de transporte aéreo idóneo el 23 de julio de 2017; y, (ii) no habría atendido el reclamo formulado por la señora Larriega el 23 de julio de 2017.

Ello, en la medida que la señora Larriega no presentó medios probatorios fehacientes que sostengan los argumentos de su denuncia, conforme pasaré a desarrollar a continuación.

De la revisión de la denuncia interpuesta el 28 de agosto de 2017, se aprecia que la señora Larriega presentó ante la primera instancia los siguientes medios probatorios:

- Boleto de viaje electrónico del vuelo LA2141, emitido por Lan el 21 de julio de 2017, a través del cual se advierte que la señora Larriega contaba con un boleto con destino a la ciudad de Arequipa.
- La Tarjeta de Embarque N° 077 del vuelo LA2141, emitido por Lan.

- Los correos electrónicos de fechas 28 y 31 de julio, 3 de agosto de 2017, remitidos por Lan, a través de los cuales la proveedora denunciada brindó atención al reclamo interpuesto por la denunciante ante el Servicio de Atención al Cliente del Indecopi.

En este punto, es pertinente traer a colación que el artículo 104° del Código de Protección y Defensa al Consumidor refiere que, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, tendrá la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad.

Sobre esto mismo, Carrión (2001) señaló lo siguiente:

Como lo hemos indicado anteriormente, no basta afirmar los hechos sustentatorios de la pretensión, sino hay que acreditarlos si se quiere que ella sea amparada por el Juez. De ahí surge el concepto de la carga de la prueba. La carga de la prueba importa no solo ofrecer el medio o los medios probatorios para demostrar la veracidad de los hechos alegados, sino actuarlos en observancia de las normas previstas por el ordenamiento jurídico procesal. (Pág. 33)

Aunado a ello, el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196° del Código Procesal Civil señalan que corresponde a los administrados aportar las pruebas de sus afirmaciones.

Respecto al primer hecho cuestionado, referido a la prestación no idónea del servicio de transporte aéreo, corresponde señalar que, más allá de los fundamentos de hecho relatados en su denuncia por la señora Larriega, no se advierte medio probatorio que lo acredite, por el contrario, de la lectura de los correos electrónicos remitidos entre las partes del procedimiento, se puede advertir que, ante la

aseveración de que la denunciante no llegó a tiempo al aeropuerto, la interesada no refirió objeción alguna, solo se limitó a aceptar la nota de crédito ofrecida por Lan.

De otro lado, respecto al hecho cuestionado referido a la falta de atención del reclamo formulado por la señora Larriega en el libro de reclamaciones de la denunciada el 23 de julio de 2017, corresponde indicar que dicha administrada no presentó –a lo largo del procedimiento- medio probatorio que acredite que, en efecto, interpuso un reclamo en el libro de reclamaciones de la denunciada, la cual debía ser atendida en el plazo legal de treinta (30) días calendario.

Así, si bien la señora Larriega solicitó que la denunciada exhibiera su libro de reclamaciones para tener en cuenta ello como un medio probatorio de su efectiva interposición; lo cierto es que la carga de la prueba le correspondía a ella, más aún si es que, ante la formulación de un reclamo, todo proveedor tenía la obligación de brindar al consumidor una copia de la hoja de reclamación, quedando de esa manera desestimado su alegato.

Ahora, no me encuentro conforme con lo resuelto por el ORPS, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Lan, al haberse acreditado que la proveedora denunciada canceló, de manera injustificada, su vuelo LA2143 el 7 de agosto de 2017, el cual la iba a trasladar a la ciudad de Arequipa. Ello, en tanto, de la lectura de los descargos presentados por dicha proveedora, se advierte que: (i) reconoció la cancelación del vuelo materia de denuncia por motivos ajenos a su esfera de control; y, (ii) presentó medios probatorios que acreditaran que, en efecto, el motivo de la cancelación se debió a un hecho no previsible al momento del mantenimiento rutinario de la aeronave.

Dicho esto y conforme a la doctrina de la carga de la prueba desarrollada en párrafos anteriores, ante la acreditación del hecho denunciado por la señora Larriega, correspondía a la proveedora denunciada presentar medio de prueba que lo eximiera de responsabilidad.

Si bien dicho medio probatorio había sido elaborado por el propio personal de la denunciada, por lo que no podía ser considerado como un medio probatorio

fehaciente; lo cierto es que la Autoridad Administrativa pudo actuar de oficio, pues su actividad instructora era guiada e impulsada por los indicios aportados por las partes. Por tanto, dado que Lan cumplió con acreditar lo sostenido en sus descargos, correspondía que el órgano resolutorio de primera instancia archivara el procedimiento sancionador iniciado en su contra.

## **2. Sobre la Resolución N° 926-2019/CC2 del 22 de mayo de 2019.**

Respecto a esta resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, toda vez que dicha instancia revocó la resolución de la primera instancia declarando infundada la denuncia interpuesta por la señora Larriega en contra de Lan, en tanto quedó acreditado que la proveedora denunciada canceló, de manera justificada, su vuelo LA2143 el 7 de agosto de 2017, el cual la iba a trasladar a la ciudad de Arequipa.

Ello, en la medida que la proveedora denunciada sí actuó con idoneidad sobre la prestación del servicio de transporte aéreo, conforme lo pasaré a desarrollar a continuación.

En primer lugar, Carbonell (2015), refiere que el deber de idoneidad consiste en:

Entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible (...). Por tanto, en el análisis de idoneidad corresponderá observar si el consumidor recibió lo que se esperaba sobre la base de lo que se le informó. (Pág. 142)

Sobre el particular, no resulta un hecho controvertido en el procedimiento que la señora Larriega adquirió de la denunciada un boleto de viaje programado para el 7 de agosto de 2017 con destino a la ciudad de Arequipa (a saber, vuelo LA2143).

Asimismo, tampoco es un hecho controvertido que Lan canceló el vuelo LA2143, toda vez que ello no ha sido negado por dicha administrada, por el contrario, argumentó que ello se debió a causas no imputables a su empresa, pues, ello sucedió con posterioridad al mantenimiento rutinario de la aeronave.

A efectos de acreditar su falta de responsabilidad, la denunciada presentó los siguientes medios probatorios:

- Reporte quincenal del 1 al 15 de agosto de 2017, emitida por Lan, a través del cual dio a conocer el incidente ocurrido el 7 de agosto de 2017 en el vuelo LA2143.
- Informe Técnico elaborado por Lan el 7 de agosto de 2017, donde se detalló lo siguiente: *“El 7 de agosto de 2017, en Lima, en la aeronave CC-BFS se presentó el reporte de tripulación: DUE UNEXPECTED TAIL WIND DURIND TAKE OFF V ROTATING 196 KTS GROUND SPEED, este evento es atribuible a causas climáticas (viento de cola)”*.

En virtud de dichos medios probatorios y bajo el Principio de Verdad Material, la Comisión remitió a la DGAC el Oficio N° 31-2019/CC2-INDECOPI el 8 de marzo de 2019, a través del cual requirió que cumpliera con informar: (i) si la aeronave del vuelo LA2143 reportó fallas no programadas en el cronograma de mantenimiento, para lo cual, de ser el caso, debía acreditarlo documentariamente; y, (ii) si Lan había sido sometida a alguna investigación y/o sancionada por la Junta de Infracciones de la DGAC por la cancelación del vuelo LA2143.

Dicho requerimiento fue absuelto por la mencionada entidad a través de Oficio N° 63-2019-MTC/12, con el cual indicó que no habían sancionado a Lan por la comisión de una posible infracción a la normativa aeronáutica de tal índole, siendo informada por la proveedora denunciada sobre la cancelación de diversos vuelos por eventos técnicos mediante un reporte quincenal.

En suma, habiéndose advertido la veracidad de los medios probatorios ofrecidos por la denunciada, quedaba acreditada la falta de responsabilidad por parte de Lan, configurándose ello como un eximente de responsabilidad sobre el hecho denunciado en su contra.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Habiendo realizado el análisis del presente caso respecto del extremo analizado en ambas instancias administrativas, debo manifestar que me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2, toda vez que revocó lo resuelto por la primera instancia administrativa.

Asimismo, debo manifestar lo siguiente:

- La Autoridad Administrativa se encuentra obligado a admitir a trámite la denuncia interpuesta de manera oportuna, pues, bajo el alcance del Principio Pro Consumidor, debía velarse la protección a los derechos de los consumidores.
- La Autoridad Administrativa tiene la obligación de imputar y pronunciarse, respectivamente, sobre todos los hechos denunciados por la denunciante a efectos de no vulnerar el Principio de Congruencia y el Debido Procedimiento.
- Toda notificación de cualquier acto administrativo debía efectuarse de manera diligente, a efectos de no vulnerar el Debido Procedimiento y el derecho de defensa del interesado.
- La sanción impuesta por toda instancia administrativa debía ser congruente con la conducta infractora verificada, debiendo ser ésta fundamentada y desarrollada.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- Carbonell O'Brien, Esteban. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Juristas Editores.
- Carrión Lugo, J. (2001) *Tratado de Derecho Procesal Civil*. Lima, Perú: Grijley.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*. (67), 177-188.
- Rubio, M. (2005) La interpretación de la Constitución según el Tribunal Constitucional. *Fondo Editorial PUPC*. 137-141.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Decisión N° 619 de la Comunidad Andina de Naciones

## VI. ANEXOS

1-A Denuncia de fecha 28 de agosto del 2017 con sus respectivos anexos.

1-B Contestación de la denuncia de fecha 12 de febrero del 2018 con sus respectivos anexos.

1-C Resolución Final N° 2060-2018/PS1 de fecha 10 de julio del 2018.

1-D Recurso de Apelación de fecha 01.08.2018.

1-E Resolución Final N° 926-2019/CC2 de fecha 22 de mayo del 2019.

Anexo 1-A

Denuncia de fecha 28 de agosto del 2017

Indecopi  
RECIBIDO  
7-9-17



Sumilla: Denuncia Formal – Proceso Sumarísimo

SEÑORES DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – INDECOPI  
AREQUIPA

RENATO GONZALEZ KUONG  
DNI 044744762

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 HACECERME  
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

Handwritten signature and date: 7/9/17



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 habiendo  
se desistió*

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.

*No habiendo  
se desistió*

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,



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.

*Handwritten signature or initials in the right margin.*

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:*

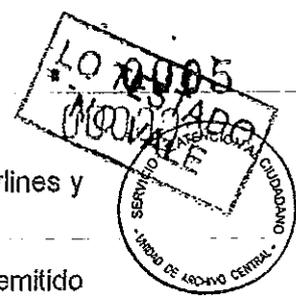
*Artículo 18.- Idoneidad: "Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza 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.

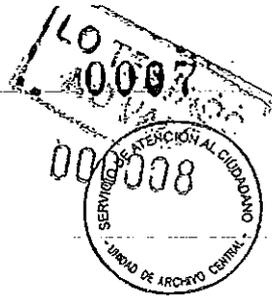
**POR LO EXPUESTO:**

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

Arequipa 28 de agosto del 2017

  
Renato Ger-Alos Kuong  
ABOGADO  
C.A.A. 6673





## 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.

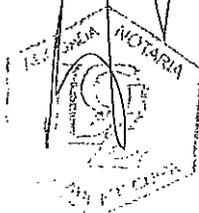
  


**YURIKO GUADALUPE LARRIEGA SANCHEZ**  
D.N.I. 72078774

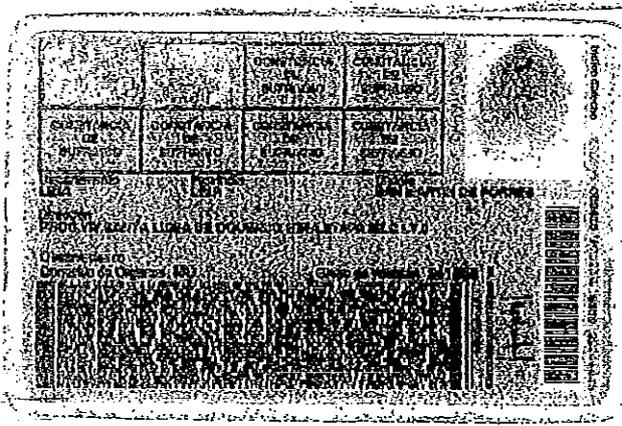
CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE  
CORRESPONDE A: YuriKo Guadalupe  
Larriega Sanchez  
Identificada (es) con: DNI 72078774  
Se certifica la firma mas no el contenido  
(Art. 703 D. Leg. 1947).

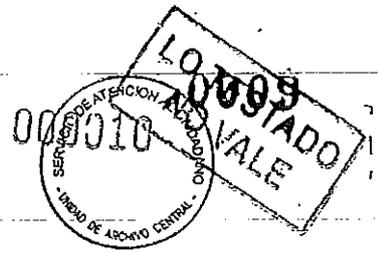
AREQUIPA SE 22 AGO 2017

MA. EMILIA ADRON SECO EVARA SUZUMAGA  
NOTARIA DE AREQUIPA



1998  
NO ESTADO  
NO VALE  
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE  
UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL





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/NCXPVH

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	VOXSL5ZI			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

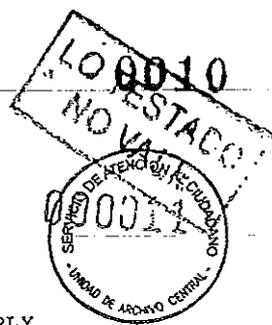
AIR FARE : USD 94.00  
TAX : USD 10.92HW USD 16.92PE  
TOTAL : USD 121.84  
PAYABLE ONLY IN USD

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



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.  
\*\*\*\*\*



<b>LATAM AIRLINES</b>		<b>TARJETA DE EMBARQUE N°077</b>			
NOMBRE PASAJERO <b>LARRIEGAYURIKO</b> PASAJERO FRECUENTE N° DE TICKET <b>5445696386665</b>		CLASE <b>ECONOMY</b>			
DESDE <b>LIMA (LIM)</b> AEROPUERTO <b>J CHAVEZ INTL</b>		HACIA <b>AREQUIPA (AQP)</b> AEROPUERTO <b>RODRIGUEZ BALLON</b>		TERMINAL <b>ÚNICO</b>	
VUELO <b>LA 2141*</b>		HORA PRESENTACIÓN PUERTA DE EMBARQUE <b>13:45</b> (23/JUL)		SALIDA <b>14:20</b> (23/JUL)	
HORA PRESENTACIÓN AEROPUERTO <b>12:20</b> (23/JUL)		PUERTA Por confirmar en aeropuerto		FILA / ASIENTO <b>(LIM)21 / C</b>	
* VUELO OPERADO POR <b>LATAM AIRLINES PERU MKT LA2141</b>					

**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 (01 213-3200) o acercándose a la oficina de LAN más cercana. De no tenerla pagada, deberá hacerlo 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 podría restringirse el equipaje de mano permitido en cabina.

**Servicios especiales**

Si tienes alguna necesidad médica o requieres de atención especial para tu viaje, por favor comunícalo 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 las 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 paqueño

Class	Peso
Premium Business	16 kg
Premium Economy	
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.



Buscar correo y personas Nuevo | Respuesta | Borrar | Archivo | Basura | borrar | 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

\*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 -##



\*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.

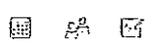
Atentamente  
\*Ashly Leandro  
Atención al Cliente  
LATAM Airlines

Para más informaciones, visítanos en [www.latam.com](http://www.latam.com)

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

FORMA DE CONTACTO

Compartir esta página





Reply | Delete | Junk

# Reclamo N° 395-2017/SAC-INDECOPI-AZI

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](http://www.indecopi.gob.pe)  
Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845

**Indecopi**

Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piense si es necesario hacerlo.  
Es la responsabilidad de cada uno de nosotros 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.



INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez

[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

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

**Indecopi**

Antes de imprimir este correo o sus adjuntos por favor si es necesario hacerlo, en tu cumplimiento 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](http://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](http://www.latam.com), junto con su aceptación para poder hacer la emisión del boleto.

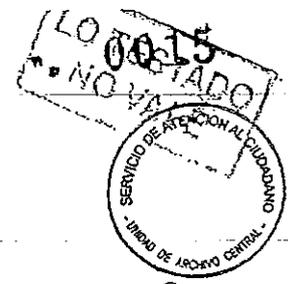
Le agradecemos manifestarnos su conformidad por este medio, antes del día miércoles 02 de agosto, de lo contrario el caso se cerrará automáticamente y deberá ingresar a [www.latam.com](http://www.latam.com), sección "Centro de ayuda", completando un nuevo formulario para adjuntar lo solicitado, haciendo 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](http://www.latam.com)



Reply | Delete | Junk | ...

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

**A:** Aeropuerto Internacional <indecopi\_azi@indecopi.gob.pe>  
 Thu 8/3, 12:06 PM  
 Tú ↕

000016

Inbox

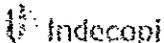
You replied on 8/3/2017 1:30 PM.

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](http://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 responsabilidad 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.

13/8/2017

RV: [LATAM] Solicitud de más información #6541045



Reply | Delete | Junk | ...

## RV: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

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,

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 ▾

Reply | ▾

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

Teléfono:

Medio preferido de contacto:

Te saluda cordialmente,

Equipo LATAM.

*Necesitas ayuda? Contáctanos.*

Para más informaciones, visítanos en [www.latam.com](http://www.latam.com)

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

[REDACTED]

13/8/2017

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



Reply | Delete | Junk | ...

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

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](http://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

13/8/2017

Re: [LATAM] Solicitud de más información #6541045

ESTADO  
0049

Respuesta | Borrar | Basura |

005020  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL

Re: [LATAM] Solicitud de más información # 6541045

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](http://www.indecopi.gob.pe)  
Tel. : (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845

Indecopi

Antes de imprimir esta correo en sus dispositivos plantea si es necesario hacerlo.  
Es tu compromiso con el medio ambiente.

De: Valenzuela, Karla (LANPERU) (LATAM) <grp\_reclamosindecopi@sac.latam.com> Enviado  
: 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](http://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



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

INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez (LATAM) <grp\_reclamosindecopi@sac.latam

Thu 8/3, 4:24 PM  
Tú

Reply |

Reply | Delete Junk |

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-ZAROS1ecOTLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6vfx7f3MihzEdbe70uDkoLykld2mHwckelU\_rP95uF0ve3TUEUpv0\_SmtC92Q7T!RG00GTY7=50-d-g1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firma/indecopi.png&retryCount=1]

13/8/2017

Informacion de tu compra

Reply | Delete | Junk



### Informacion de tu compra

LAN.com <compras@bo.lan.com>

Thu 8/3, 5:23 PM

Tú

Reply

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

13/8/2017

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

0022

Respuesta | Borrar Basura



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

Valenzuela, Karla (LanPerú) (LATAM) <grp\_reclamosindecopi@sac.latam.com>

Jue 8/8, 17:30  
Tú

Respuesta

Bandeja de entrada

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



[www.latam.com](http://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.

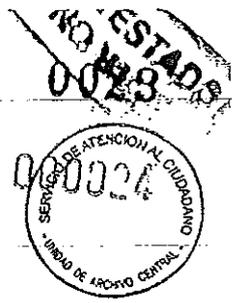
Atentamente,

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

Adjunto(s)

[CUV\\_LARRIEGA\\_YURIKO\\_5442156049562.pdf](#)

Para más informaciones, visítanos en [www.latam.com](http://www.latam.com)



Respuesta |  Borrar Basura |

RV: [LATAM] Resolución del caso #6541045

A: Aeropuerto Internacional <indecopi\_azi@indecopi.gob.pe>

Jue 8/3, 17:52

Tú

Respuesta |

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](http://www.indecopi.gob.pe)  
Tel.: (51-1) 2247800 Anexo 3202; (51-1) 517-1845

Indecopi

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](http://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.



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
Taxes y/o impuestos (2)		USD 27.84
<b>Total pasaje</b>	<b>544-2158049562</b>	<b>USD 121.84</b>
<b>Total pagado</b>		<b>USD 0.00</b>

### Forma de pago

Tipo	Detalle	Fecha de expiración	Código de Autorización
Exchange	6448204353632		
(1)	USD: dólares americanos		
(2)	Detalle de las taxes 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 NTL.	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/nc/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).



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 al 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: V0XSL5ZI

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](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/enk/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: V0XSL5ZI

SIN REGULACION

### ESTADÍA MÁXIMA PERMITIDA

La tarifa: LIGHT: V0XSL5ZI

Estadía máxima en destino de 6 meses.

### RESTRICCIONES DE VIAJE

La tarifa: LIGHT: V0XSL5ZI

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 permiten. 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 el 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.



La tarifa: LIGHT: VOXSL5Z1

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

**DEVOLUCIONES**

- A continuación le mostramos las regulaciones sobre devolución del pasaje para cada uno de tus vuelos. Recuerda que aplicará la condición más restrictiva de las tarifas que adquirista. 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.

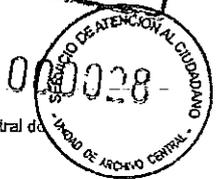
La tarifa: LIGHT: VOXSL5Z1

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\\_pesitio\\_personas/reservas-y-servicios/servicios-especiales/pasajeros/](http://www.lan.com/es_pesitio_personas/reservas-y-servicios/servicios-especiales/pasajeros/), o comunicándote con nuestro Contact Center.
- **MENORES DE 2 AÑOS SIN DERECHO A ASIENTO:** Pueden transportar además, libre 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 multideslinos 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 cargados con KMS. LATAM Pass. Para vuelos internacionales si compras un boleto ida y vuelta o un multideslinos, 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.
- **DOCUMENTACION 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 permiten) 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 son 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), deberás solicitar su 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 Boleto Electrónico para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros:
  - a) Cambios y devoluciones sujetos a regulaciones de cada Familia Tarifaria; pueden aplicer 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 seleccionar 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 periodo 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.lan.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.lan.com/link/latam-pass/como-acumular-mas-kms-volando-lan-tam-y-oneworld/>

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:

- 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

LO QUE ESTE DO  
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

HACIA/TO  
AREQUIPA

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

EN PUERTA  
AT GATE

GATE

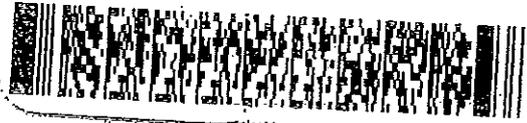
A LAS 18:45  
AT 18:10

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

LIM 16J  
FREQUENT FLYER

FILA 16

TICKET 5442156049562



129 /16J ET VIDI WCHR



0028  
TESTADO  
NO VALE

26

Cuenta s

INDICE

...

... 04744/57

...

...

...

...

...

...

...

## Anexo 1-B

Contestación de la denuncia de fecha 12 de  
febrero del 2018



02 /

ops1

Indecon

LATAM AIRLINES



2018 FEB 13 10 11:02

021207

Expediente N° 1520-2017/PS1

Sumilla: Nos apersonamos y presentamos descargos

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

CONAB

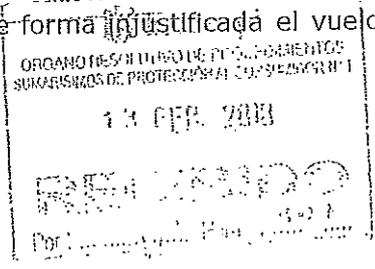
Yo, **MARY CIELO NUÑEZ MINAYA**, identificada con DNI N° 47119823, de conformidad con el artículo 49° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, declaro bajo juramento ser representante legal de la empresa **LAN PERÚ S.A.** identificada con RUC No. 20341841357 (en adelante, "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:

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.





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 > INDECOPI - Aeropuerto Jorge Chávez <indecopi\_a3@indecopi.gob.pe> > Por: grp\_reclamos@indecopi@saclatam.com

Valeruela, Karla (LANPERU) 25-Jul-2017 09:11

Raf. Casa 65-1045 / 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 ACPVH del documento, indicado 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 servicios.

De acuerdo al informe emitido por el Aeropuerto de Lima, el vuelo con destino Arequipa del día 23 de Julio, salió en horario y con espacios disponibles. La señora Larriega se presentó al proceso de embarque, fuera del campo mínimo requerido, lo indicado ya que por razones operacionales y de seguridad los vuelos deben ser cerrados con la última asignación.

No obstante, de acuerdo a lo que nos expone y dado que su preferencia es fundamental para nosotros, ofrecemos nuestra ofrecimiento, y solicitamos su aceptación por esta misma vía, para la emisión de 01 Nota de Crédito (EMD) por US\$ 121.54 (Ciento veintio un dólares y cincuenta céntimos) a su cambio, como devolución del boleto número 3445696346665.

Con respecto al uso de la Nota de crédito, cuando compra a través del Internet por la opción **¡Solo reserva!** y con el código **5** se acerca a pagar a la Oficina de Ventas o a través de nuestra central telefónica con el número de la NYC debe tenernos dentro del plazo indicado en la reserva y dentro del horario de atención de la oficina, en el caso del cargo de **servicio**.

El EMD es una especie **reversible** transferible, que tiene validez de 1 año desde la fecha de su emisión **Day 23 de Julio 2017**. Puede ser utilizado personalmente y únicamente en nuestros oficinas comerciales para comprar/pagar de pasajes Latam a su nombre o a nombre de quien Ud. encuentre más conveniente. Asimismo, sirve para pagar de servicios en aeropuertos, tales como acceso de equipaje.

El documento **expira** (vía para la adquisición/compra de reservas para pagar "100% pagar" (no incluye pasajes cancelados con Libranotes Latam Pass, ni paquetes Latam Travel) en rutas nacionales e internacionales, sin restricciones en la date y o fecha también que usted elija.

En caso la reserva a pagar sujeta al monto del documento, usted deberá abonar la diferencia de la forma que usted prefiera y sea aceptada por el esta Mediamiento. 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 brevemente lo siguiente: "Acepto para solucionar el reclamo" y adjuntando la copia de su documento de Identidad (DNI). Le agradecemos mantenernos su conformidad por esta emisión, antes del día Viernes 28 de Julio, de lo contrario el caso se cerrará automáticamente y deberá ingresar a nuestra nueva sección "Centro de ayuda", completando un nuevo formulario para ajustar la solicitud, haciendo referencia a esta misma de caso 344104SKV."

Le agradecemos la oportunidad de poder entregarle una respuesta, esperando volver a atenderlo a bordo de nuestras 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:





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 brindo 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 - CCO)		
Ingresado por	Fecha y Hora	Detalle
Fernando Daniel Paño	07/08/2017 10:47	Vuelo cancelado por ajuste de relación 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 Ehecopar (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



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	1-ago-17	B-101	489	LA-LXU	FIRE BY BLY ISOL VALVE MESSAGE EXAS
32	7-ago-17	A-920	NA	CC-BFS	DUE UNEXPECTED TAIL WIND DURING TAKE OFF V ROTATING 196 KTS GROUND SPEED
33	7-ago-17	A-319	NA	CC-BFD	ENG2-SVCJIC1 (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 indubitable que nuestra empresa no es responsable por el retraso del vuelo LA2141 en el



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\$ 121.84<sup>1</sup>. 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](mailto: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,

<sup>1</sup> 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](http://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).



Lima, 12 de febrero de 2018

**MARY CIELO NUÑEZ MINAYA**

**Representante Legal**

# ANEXO 1-A

Origen		Destino		Fecha/Hora Real Salida		Fecha/Hora Real Llegada		Fecha/Hora Real		Kg Actual		Kg Atribuid															
LA	LA	LA	LA	23-07-2017	14:24	23-07-2017	14:24	23-07-2017	14:24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Aeropuerto		AQP																									
Fecha/Hora Min Salida	Fecha/Hora Min Llegada																										
23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017	23-07-2017
14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	14:24	
Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material		Tipo Material	
A320-200		A320-200		A320-200		A320-200		A320-200		A320-200		A320-200		A320-200		A320-200		A320-200		A320-200		A320-200		A320-200		A320-200	
Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material		Matrícula Material	
CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C		CG-37C	
Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y		Versión F J Y	
0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0		0 0 0	
Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados		Total Pasajeros Embarcados	
170		170		170		170		170		170		170		170		170		170		170		170		170		170	
L32641		L32641		L32641		L32641		L32641		L32641		L32641		L32641		L32641		L32641		L32641		L32641		L32641		L32641	
23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017		23-07-2017	





# ANEXO 1-B

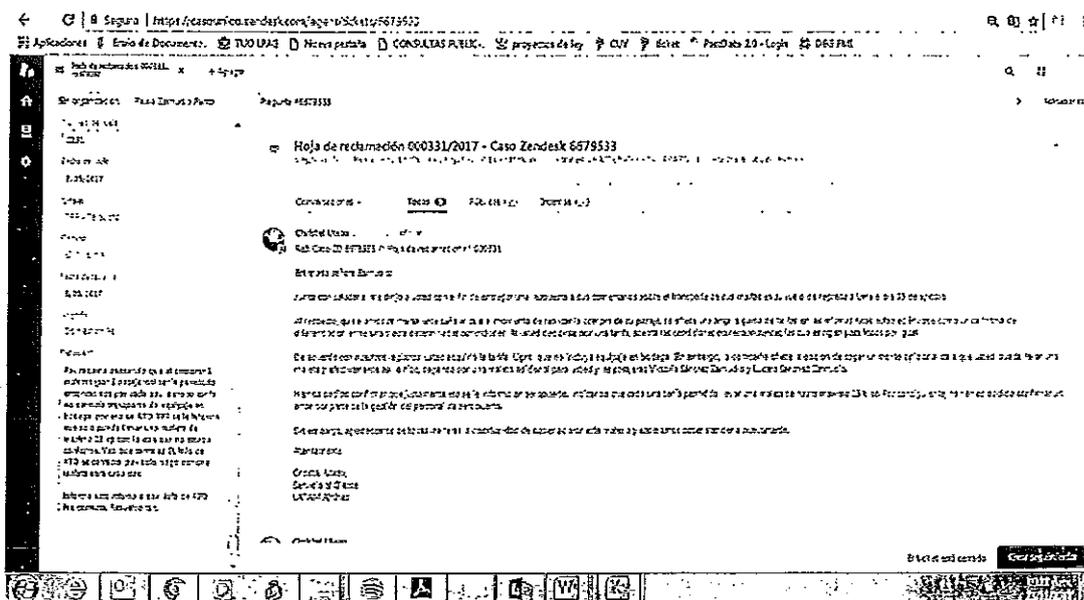
**Paso 1:** Se encuentra disponible un buscador, donde se pueden ingresar distintos campos (nombre, número de reclamo, código de reserva). En este caso, al azar elegimos ingresar el n° de caso de una pasajera:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://casourico.zendesk.com/agent/dashboard>. The page features a navigation menu on the left with options like 'Panel', 'Actualizaciones a sus tickets', and 'No hay actualizaciones recientes'. The main content area displays a search bar with the text '00055' and a search icon. Below the search bar, there is a table titled 'Tickets que requieren su atención (2/24)'. The table has columns for 'ID', 'Asunto', 'Estatuto', 'Fecha de creación', 'Grupo', and 'Agente asignado'. The table lists 12 tickets, with the first one being #3316373, 'Solicitud de confirmación de un correo de la...', assigned to 'Thomaz Gomez'.

ID	Asunto	Estatuto	Fecha de creación	Grupo	Agente asignado
#3316373	Solicitud de confirmación de un correo de la...	Tramite	21 ago	Default Group (No User)	-
#3316374	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	23 ago	Default Group (No User)	-
#3316375	Solicitud de confirmación	Tramite	1 sep	Default Group (No User)	-
#3316376	Solicitud de impresión de lista	Resuelto	3 sep	Default Group (No User)	-
#3316377	RECLAMO POR COBRO ERROREO DE SUJETA...	Resuelto	23 sep	Default Group (No User)	-
#3316378	EDU/RECLAMO/RECLAMO/...	Resuelto	25 sep	Default Group (No User)	-
#3316379	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316380	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316381	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316382	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316383	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316384	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316385	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316386	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316387	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316388	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316389	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-
#3316390	Reclamación 3770182 del 514-2-5233136...	Resuelto	2 oct	Default Group (No User)	-



**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.

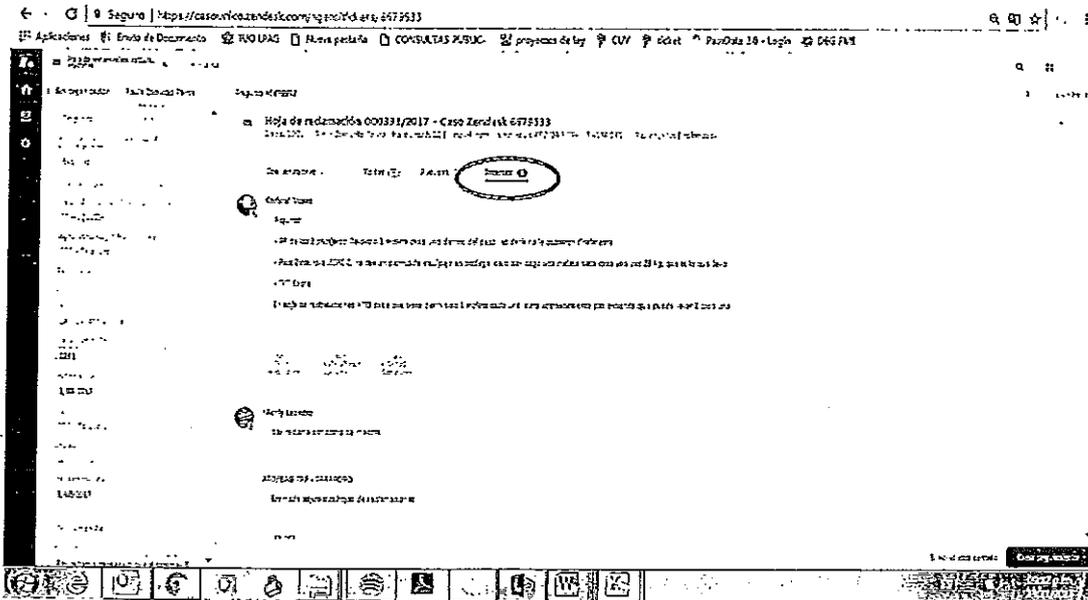
**Paso 3:** se puede mover el cursor hacia abajo para ver todas las interacciones del reclamo, siendo la inicial cuando se envía la hoja de reclamación correspondiente:



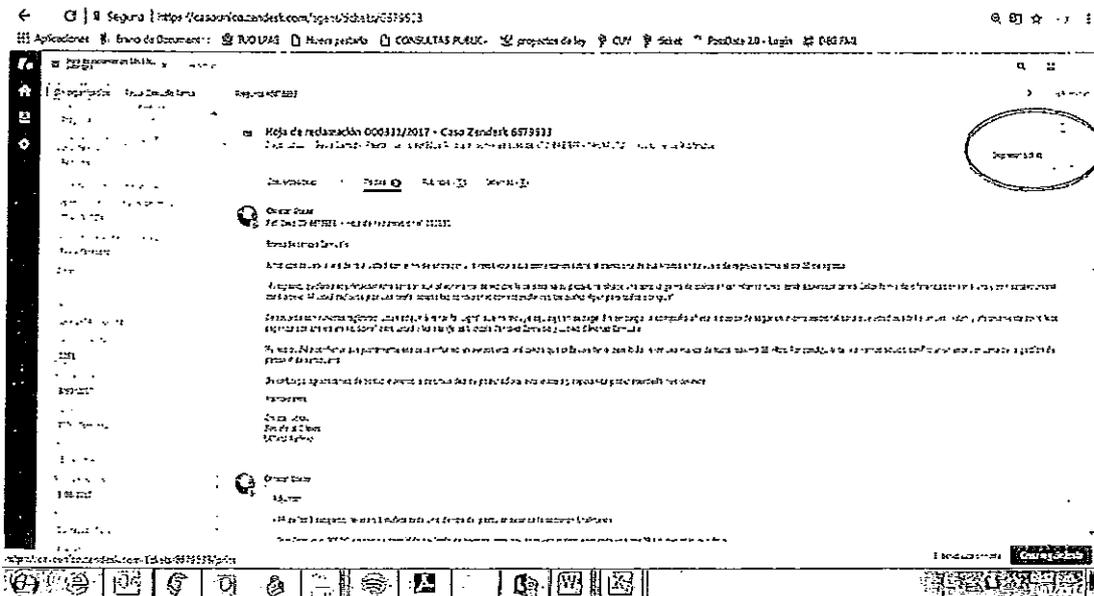


**Paso 4:** es posible filtrar para ver solo las interacciones "públicas" (es decir, aquellas intercambiadas únicamente el ejecutivo y el pasajero). En este caso, solo ha habido interacción por parte de nuestro ejecutivo:

**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:







# ANEXO 1-C

# #6541045 Indecopi 395-2017/LARRIEGA SÁNCHEZ YURIKO GUADALUPE



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 envía cuv a correo personal y a indecopi

Nacionalidade	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/Aeroporto::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)<<http://www.indecopi.gob.pe/>>

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

[[https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6yfx7f3MiHzFdbe70uDkplYKk12mNwckeiU\\_rP95uF0ve3TUEUpv0\\_SmtC92O7TIRG00GTy7=s0-d-e1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firmaindecopi.png&retryCount=1](https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6yfx7f3MiHzFdbe70uDkplYKk12mNwckeiU_rP95uF0ve3TUEUpv0_SmtC92O7TIRG00GTy7=s0-d-e1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firmaindecopi.png&retryCount=1)]

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



NCXPVH

1.1LARRIEGAYURIKO

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//LARRIEGAYURIKO

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/99999999/AQP/1A/N/PE//SU

TTY.TTYRM1A 1031/21JUL17 NCXPVH 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

NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP 0

TTY /TTY RM1A 21JUL 1746 000000 RES AMEND:AFAX-UPDATED



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 PNRUPD/LA2141/23JULLIMAQP/1EBE  
 8085  
 NCXPVH LARRIEGA YURIK AQP NB

Información de Vuelo e Información General Vuelo

LA2141 | 23-07-2017

Origen	Aeropuerto	Fecha/Hora Salida	Fecha/Hora Llegada
Origen	LIM	23-07-2017 14:20	23-07-2017 16:11
Destino	JQP	23-07-2017 15:55	23-07-2017 18:07

Tarifa	Estado	Fecha/Hora Inicial	Fecha/Hora Final	Fecha/Hora Inicio	Fecha/Hora Fin	Horas	Horas Extra													
U21AQP	Disponibilidad	23-07-2017 14:20	23-07-2017 16:11	23-07-2017 15:55	23-07-2017 18:07															

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

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](http://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.

Atentamente,

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



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)<<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](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](mailto: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](mailto: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)<<http://www.indecopi.gob.pe/>>

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

[https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6yfx7f3MiiHzEdbE70uDkpLyKk12mNwckeiU\_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: 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](http://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](http://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!AqpMu0XAVCvLgTWvX80hpfYkdehm>>  
[[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-docx\\_20.png](https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-docx_20.png)]  
<<https://1drv.ms/w/s!AqpMu0XAVCvLgTWvX80hpfYkdehm>>

BILLETE ELECTRONICO LARRIEGA  
YURIKO.docx<<https://1drv.ms/w/s!AqpMu0XAVCvLgTWvX80hpfYkdehm>>

<<https://1drv.ms/b/s!AqpMu0XAVCvLgTbiNHrM9CzNhM7f>>  
[[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-pdf\\_20.png](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)<<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](http://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](mailto: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](mailto: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) <<http://www.indecopi.gob.pe/>>

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

[\[https://ci3.googleusercontent.com/proxy/aa-ZAROS1ec0TLZCWkcNB7ssb4yMFnXJUG0QfoehzF-w6yfx7f3MiHzEdbe70uDkpLyKk12mNwckeiU\\_rP95uF0ve3TUEUpv0\\_SmtC92O7TIRG00GTy7=s0-d-e1-ft#http://sites.google.com/a/indecopi.gob.pe/firma/firma\\_indecopi.png&retryCount=1\]](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.



Atentamente,

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

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 resrva

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\_reclamosindecopi@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-](https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-bmp_20.png)

[bmp\\_20.png](https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTi1f6p1hftyS2zK)]<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTi1f6p1hftyS2zK>

billete.bmp<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTi1f6p1hftyS2zK>

<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTm36kj-HlqBd41m>

[[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-](https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-bmp_20.png)

[bmp\\_20.png](https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTm36kj-HlqBd41m)]<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTm36kj-HlqBd41m>

boleto.bmp<https://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](http://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



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-YF5i>>  
[[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-bmp\\_20.png](https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-bmp_20.png)]  
<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgToMJAtJ0aO-YF5i>>

boleto 1.bmp<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgToMJAtJ0aO-YF5i>>

<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTuTvMljZsplCWyM>>  
[[https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-bmp\\_20.png](https://r1.res.office365.com/owa/prem/images/dc-bmp_20.png)]  
<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTuTvMljZsplCWyM>>

billete 1.bmp<<https://1drv.ms/u/s!AqpMu0XAVCvLgTuTvMljZsplCWyM>>

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)<<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](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)]

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, COMUNIQUESE 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.

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

Nota interna

5448204353632



PVBLZO

1.1LARRIEGAYURIKO

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



# ANEXO 1-D

**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 Pacifico
- Bangkok
- Hanói
- Ho Chi Minh
- Hong Kong
- Kuala Lumpur\*
- Manila\*
- Melbourne
- Pekín
- Shanghai
- Sidney
- Singapur
- Taipei
- Tokio
- Yakarta\*
- Europa, Medio Oriente y África
- Abu Dabi
- Amán
- Amberes
- Amsterdan
- Berlín
- Bakú
- Barcelona
- Berlín
- Bruselas
- Budapest
- Casablanca
- Doha
- Düsseldorf
- El Cairo
- Estambul
- Estocolmo
- Fráncfort
- Ginebra
- Johannesburgo
- Kiev
- Londres
- Luxemburgo
- Madrid
- Mán
- Moscú
- 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\*
- Río de Janeiro\*
- Santiago
- Sao Paulo\*
- Tijuana
- Valencia
- Northamérica
- Chicago
- Dallas
- Houston
- Miami
- Nueva York
- Palo Alto
- San Francisco
- Toronto
- Washington, D.C.

Fecha: Miércoles 15 de julio de 2015

Para: Antonio Olórtgui 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.



## I. ANTECEDENTES

A la fecha, LAN PERÚ ha sido sancionada por la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte<sup>1</sup> (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"<sup>2</sup> (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.

---

<sup>1</sup> 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".

<sup>2</sup> 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 propios<sup>3</sup> 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*

<sup>3</sup> 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*

*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'* <sup>14</sup> (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'* <sup>15</sup> (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.

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

<sup>5</sup> Idem

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 imprevistas 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<sup>16</sup> (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)<sup>7</sup>.

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.

<sup>6</sup> 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.

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



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"<sup>8</sup> (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.

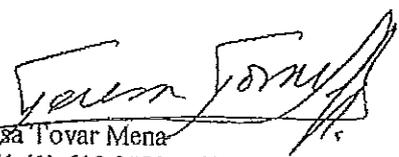
---

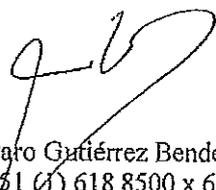
<sup>8</sup> Sentencia del Proceso N° 01-AI-2013. Acción de incumplimiento iniciada por nueve empresas del sector de transporte marítimo de carga contra el Gobierno de Perú.

- 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](mailto:teresa.tovar@bakermckenzie.com)

  
Alvaro Gutiérrez Bendejú  
T +51 (1) 618 8500 x 622  
F +51 (1) 372 7374  
[alvaro.gutierrez@bakermckenzie.com](mailto:alvaro.gutierrez@bakermckenzie.com)



# ANEXO 1-E



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

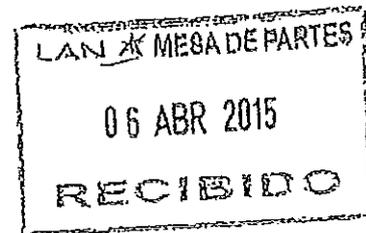


"Decenio de la Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

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.



- 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 Aeronáuticas 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



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



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.



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, imprevisible 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

**PERÚ****Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones**

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

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



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

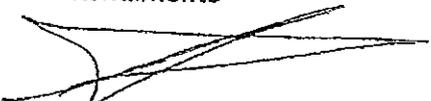


"Decenio de la Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

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



# 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,

  
LANA TAM  
ROGELIO LLANOS TORRES  
Jefe de Mantenimiento y Diagnóstico de Flota

RLL/NT



LATAM  
SUB-GERENCIA DE SOPORTE TÉCNICO  
AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CRUZ  
CALLAO - LIMA - PERU

REPORTE DE INCIDENTES O EVENTOS TÉCNICOS  
LATAM AIRLINES PERU

**CARGO**

Item	Fecha	Mando	No	Materia	Reporte	Ubicación / Tramo de la Ocurrencia	Plantilla MFL (Ref.)	Form F-DGAC-309 (Ref.)
1	01-ago-17	A-320	2213	CC-BFS	DURING WALK AROUND WAS FOUND HYDRAULIC LEAK ON WHEEL BRAKE #4	PIU	26209246	No America Formale 309
2	01-ago-17	A-320	2446	CC-BAF	PREP ANTI ICE STRY PILOT	LIM	T00CASC7M	No America Formale 309
3	01-ago-17	B-767	2486	CC-CWF	PACK RU INOP	SCL	6114040	No America Formale 309
4	01-ago-17	A-320	N/A	CC-BFK	SLIDE OFF-WING CYLINDER / PAX CABIN DOOR RAFT SLIDE (HT)	LIM	T008DYZZ	No America Formale 309
5	01-ago-17	B-767	N/A	CC-KXF	ENGINE DUCT PRESSURE R LOW AT CRUISE THRUST / AT FL 340 LEFT DUCT PRESS 37PSI - RIGHT DUCT PRESS 28PSI	LIM	17906463	No America Formale 309
6	02-ago-17	A-320	2022	CC-SUE	PREP ENGINE ANTI-ICE 1 FAULT	QUIZ	27209630	No America Formale 309
7	02-ago-17	A-320	2803	CC-BFX	IGI ENGINE 1 ANTI-ICE VALVE FAULT	PIU	29007171	No America Formale 309
8	02-ago-17	A-319	2313	CC-CFO	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 Formale 309
9	02-ago-17	A-320	2447	CC-BAL	ENG 1 FUEL HEAT SYS, FUEL RETURN VALVE OPEN	BOG	14402469	No America Formale 309
10	02-ago-17	A-320	N/A	CC-BIE	ACT BUS NOT ENERGIZED WITH GEN 2 ON	LIM	27209633	No America Formale 309
11	03-ago-17	A-320	2203	CC-CQL	AIR ENG 2 BLEED NOT CLSD	TRU	24211202	No America Formale 309
12	03-ago-17	B-767	2467	CC-BJA	IDG OUT TEMP STATUS / R ENG EEG C2 STATUS	LIM	T00CB90G	No America Formale 309
13	03-ago-17	B-767	2477	CC-CWV	RWV / INSTAL COMPONENT	LAX	T00CB676	No America Formale 309
14	03-ago-17	A-320	N/A	CC-CQL	DOOR ASSY 121AL BENT, (EXTERNAL POWER BOX)	LIM	2820736	No America Formale 309
15	03-ago-17	A-320	N/A	CC-BIE	OLOR AGETTE EN COCKPIT	LIM	27209639	No America Formale 309
16	04-ago-17	A-319	N/A	CC-CPE	PREP BURM SWEEL FWD GALLEY OVERHEAD CIRCUIT BREAKER PANEL	LIM	T00CB86G	No America Formale 309
17	05-ago-17	A-320	2011	CC-BRW	AIR BLEED IN MAINTENANCE STATUS	LIM	28907250	No America Formale 309
18	05-ago-17	A-319	2055	CC-CFO	APU AUTOSHUTDOWN	LIM	5321696	No America Formale 309
19	05-ago-17	A-320	2232	CC-BFO	INO GOJ ENG 1 CTL VALVE FAULT	LIM	T00CBF45	No America Formale 309
20	05-ago-17	A-320	2382	CC-CPE	ENG 2 FADEC ALTERNATOR	LIM	T00CBJPC	No America Formale 309
21	05-ago-17	A-320	2410	CC-BAG	DURING OPERATIONAL CHECK OF EMERGENCY LIGHTS TEST WAS FOUND MSG SCAPE SLIDE LT / EPSU (3WU) AFTER LH	LIM	2690509C	No America Formale 309
22	05-ago-17	A-321	2496	CC-BEF	BRAKES SYSTEM 2 FAULT	COR	31503760	No America Formale 309
23	05-ago-17	A-319	N/A	CC-CFO	PREP RIGHT OUTER TANK INDICATOR INOP / PREP FUEL ADVISORY: LEFT OUTER TK H TEMP	LIM	5321692	No America Formale 309
24	06-ago-17	A-320	2052	CC-BFU	PREP FICHT SEC 2 FAULT / FICHT SEC 3 FAULT	QUIZ	26408205	No America Formale 309
25	06-ago-17	A-319	2075	CC-CQL	ENG 2 BLEED NOT CLOSED	LIM	2820766	No America Formale 309
26	06-ago-17	A-319	2474	CC-BGD	IGN APU BLEED WITH OIL DOOR DURING START	LIM	16813703	No America Formale 309
27	06-ago-17	A-320	N/A	CC-BGD	DURING CRUISE AND DESCENT STRONG SWEEL TO OIL IN THE PAX CABIN AND THE COCKPIT	MCO	16813704	No America Formale 309
28	06-ago-17	A-320	N/A	CC-BFX	NON LINEAR SIDESTICK RESPONSE TO SIDESTICK MOVEMENT IN CAP SIDESTICK	LIM	T00CBNFP	No America Formale 309
29	07-ago-17	A-320	2039	CC-BFR	AIR PACK 2 OVRT	LIM	26109467	No America Formale 309

W/ ROGELIO LLANOS TORRES  
 JEFE DE DIAGNÓSTICO DE FLOTA



SE LATAM  
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS TECNICOS  
 AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSE GARCERAN  
 LIMA - PERU

Fecha: 01 - 15 Agosto 2017

REPORTE DE INCIDENTES O EVENTOS TECNICOS  
 LATAM AIRLINES PERU

**CARGO**

Item	Fecha de Incidente	Aerolinea	No Vuelo	Materiales	Reporte	Ubicacion de la Ocurrida	Passillo MEL (Ref.)	Forma FSD/SAE-309 (Ref.)
30	07-ago-17	B-767	2428	CC-CXC	SI APU BLEED VALVE DOESNT OPEN	EZE	00043B0020	No America Formto 309
31	07-ago-17	B-767	2464	CC-CXC	PREP: R BLV ISOL VALVE MESSAGE EICAS	LIM	000043B0022	No America Formto 309
32	07-ago-17	A-320	N/A	CC-BFS	DUE UNEXPECTED TAIL WIND DURING TAKE OFF V ROTATING 198 KTS GROUND SPEED	LIM	T00CBOZ	No America Formto 309
33	07-ago-17	A-319	N/A	CC-BFQ	ENG(SV/GIC) THERMOSTAT - FAN AIR VALVE CONTROL	LIM	T00CBQHK	No America Formto 309
34	08-ago-17	A-320	2040	CC-BUD	PREP: AIR PACK 1 OVHT	CLZ	27110072	No America Formto 309
35	08-ago-17	A-319	2275	CC-COL	ENG 2 COMPRESSOR VANE	CXK	2820785	No America Formto 309
36	08-ago-17	A-320	2405	CC-BFK	AIR PACK 2 REGUL FAULT	LIM	23812227	No America Formto 309
37	08-ago-17	A-320	N/A	CC-BAD	LEFT HAND AFT CABIN DOOR (4L) NOISE DURING FLIGHT	LIM	T00CBYKD	No America Formto 309
38	09-ago-17	A-319	2274	CC-BGD	FLUGA DE AGUA EN GALLEY POSTERIOR	LIM	T00CC4V5	No America Formto 309
39	10-ago-17	A-320	2010	CC-BFM	GI DURING WALK AROUND WAS FOUND FUEL LEAK RH WING	CLZ	T00CCGDU	No America Formto 309
40	10-ago-17	A-320	N/A	CC-BFQ	FUEL LO PRESS VALVE ENG 1 WITH AMBER CROSSES	JAE	24310551	No America Formto 309
41	10-ago-17	B-767	N/A	CC-CXC	AFTER START THE RIGHT ENGINE MAINTENANCE INFORMED TO THE CREW ABOUT THE ENGINE FUEL LEAK	LIM	T00CCFJS	No America Formto 309
42	11-ago-17	A-319	2151	CC-GPF	PREP: DURING WALK AROUND TIRE NOT NOSE L GEAR WITH FIBER ON VIEW / COND TRIM AIR SYSTEM FAULT FWD CABIN TRIM VALVE	LIM	T00CCXP	No America Formto 309
43	11-ago-17	A-319	2242	CC-GPF	PREP: LIGHT VIBRATION FELT AT NOSE LANDING GEAR AFTER TAKE OFF	LIM	11601880	No America Formto 309
44	11-ago-17	A-320	N/A	CC-GPO	FUEL IMBALANCE BETWEEN LEFT OUTER TANK & RIGHT OUTER TANK WITH INNER TANK BALANCED THE FUEL IMBALANCE IS MORE THAN 800 KGS	LIM	260816	No America Formto 309
45	11-ago-17	A-320	N/A	CC-BUF	FUEL IMBALANCE BETWEEN LEFT OUTER TANK & RIGHT OUTER TANK WITH INNER TANK BALANCED THE FUEL IMBALANCE IS MORE THAN 800 KGS	LIM	27309622	No America Formto 309
46	12-ago-17	A-320	2011	CC-BUD	PREP: AIR PACK 1 OVHT	LIM	27110072	No America Formto 309
47	12-ago-17	A-320	2055	CC-BFK	WP-LM-CC-BFK11A6017JA CALENDAR	LIM	T00CAVGP	No America Formto 309
48	12-ago-17	A-320	2232	CC-BFS	ENG 1 BLEED NOT CLOSED	LIM	28209834	No America Formto 309
49	12-ago-17	A-320	2289	CC-BFW	PACK 2 REGUL FAULT	JAE	T00CCSU3	No America Formto 309
50	12-ago-17	A-320	2456	CC-BAC	WP-LM-CCBAG12ALIG17-01	LIM	T00CCNZE	No America Formto 309
51	13-ago-17	A-320	2277	CC-BFR	START VALVE NOT OPEN ENGINE 1	CXK	28109575	No America Formto 309
52	13-ago-17	B-767	2476	CC-BDC	WANDSHEAR SYS. GND PROX SYS	LIM	T00CCUTJ	No America Formto 309
53	13-ago-17	A-320	N/A	CC-BLE	SVG(CIG) LAM (PORTABLE WATER SYSTEM)	LIM	T00CDMND	No America Formto 309
54	13-ago-17	A-320	N/A	CC-BFC	BOROSCOPE INSPECTION AND OIL SERVICE: WP-LM-CC-BF012AGD17	LIM	24310576	No America Formto 309
55	14-ago-17	A-320	2299	CC-BFC	ANTI ICE DETECT FAULT	JAE	24310580	No America Formto 309
56	14-ago-17	B-767	N/A	CC-CXF	ENG RH WITH THRUST REVERSER UPPER ACTUATOR DAMAGE	LIM	000049A0015	No America Formto 309
57	14-ago-17	A-320	N/A	CC-BLE	ELEB DC BUS 2 FAULT	LIM	27209721	No America Formto 309
58	15-ago-17	A-320	2412	CC-BAA	TOBOGAN 11H VENCIDO	LIM	T00CD4EB	No America Formto 309

Ing. ROSELO LANOS TORRES  
 JEFE MEDICO AOSTICO DE FLOTA



Stephanie Espejo Espinal &lt;stephanie.espejo@latam.com&gt;

**INDECOPI - REGISTRO DOCUMENTO**

operacionesenlinea@indecopi.gob.pe <operacionesenlinea@indecopi.gob.pe>  
 Responder a: operacionesenlinea@indecopi.gob.pe  
 Para: stephanie.espejo@latam.com

12 de febrero de 2018, 19:13

INDECOPI

**ENVIO DE DOCUMENTO****REGISTRO DE DOCUMENTO SATISFACTORIO**

Estimado(s/a) Sr(s/a). LAN PERU S.A. :

Le(s) informamos que la documentación ha sido enviada satisfactoriamente, conforme el siguiente detalle:

Cantidad de Documentos:	1
Nombre(s) de Archivo(s)	Descargos Sra. Larriega.pdf
Fecha:	2018/02/12
Hora:	07:13:54
Sede del Indecopi:	SEDE CENTRAL
Área:	PRIMER ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO SUMARISIMO
Nro.Expediente:	1520-2017/PS1

Asimismo de acuerdo al numeral 123.3 del artículo 123° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y a la Directiva N° 006-2015/TRI-INDECOPI "Reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutivos del INDECOPI", para el envío de documentos, se pueden emplear medios de transmisión de datos a distancia, para lo cual deberán presentarse físicamente los mismos, dentro del tercer día hábil en la Mesa de Partes de la oficina cuya competencia territorial corresponda conforme a la Directiva correspondiente. En el caso de los documentos dirigidos a los órganos resolutivos corresponde presentar un ejemplar impreso del acuse de recibo respectivo.

Atentamente;

Indecopi

Nota: Mensaje Automático, por favor no responder.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual  
 Telf: (511) 224-7777

## Anexo 1-C

Resolución Final N° 2060-2018/PS1 de fecha  
10 de julio del 2018



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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 : 20180000007023

Lima, 10 de julio de 2018

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 28 de agosto de 2017<sup>1</sup>, 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 Código<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Escrito remitido mediante Memorandum 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.

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



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 2144; lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29371, 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP



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 General<sup>3</sup> (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 Civil<sup>4</sup>, 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.

<sup>3</sup> 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 peticiones, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>4</sup> 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 Código<sup>5</sup> 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 Código<sup>6</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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 exactitud 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 calidad del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ



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 Larriega<sup>7</sup>, 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 Larriega<sup>8</sup>, 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 INDECOPÍ – Aeropuerto.

<sup>7</sup> Ver fojas 10 del expediente.

<sup>8</sup> Ver fojas 12 del expediente.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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 General<sup>9</sup> (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 Civil<sup>10</sup>, 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 difunda<sup>11</sup>.
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.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP



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 obligado<sup>12</sup>.
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 hechos<sup>13</sup>. De igual forma, el artículo 162.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>14</sup> 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.

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> 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

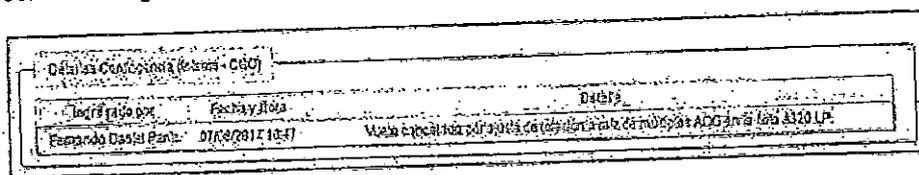
Presidencia  
del Consejo de Ministros

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:



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 2143<sup>15</sup>.
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.

<sup>15</sup> 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 reparadoras<sup>10</sup> –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 complementarias<sup>11</sup> –que buscan revertir

<sup>10</sup> 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 precisa 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 puestas 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)

<sup>11</sup> 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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<sup>o</sup>17 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 aliana 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.



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 LPAG<sup>18</sup>. 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)  
 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 Código<sup>19</sup> siendo que, a criterio de este OPS1, la multa podrá ser incrementada (agravante) o disminuida (atenuante) hasta llegar a una amonestación.

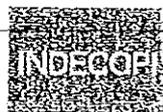
$$AT \text{ o } AG = (MB+P)\%$$

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 obligaciones 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.



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 cambio<sup>20</sup>, 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 UIT<sup>21</sup>, de acuerdo al siguiente cálculo:

<sup>20</sup> 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/cl-at-ittocam/tcS01AIIas>

<sup>21</sup> DIRECTIVA N° 005-2013/DIR-COD-INDECOPI – CONTROL ADMINISTRATIVO, SEGUIMIENTO Y REGISTRO CONTABLE



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



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

EXPEDIENTE N° 1520-2017/PS1

$$MF = MB + P + AG - AT$$

$$MF = 0.09 + 1 + 0 - 0$$

$$MF = 1,09 \text{ UIT}$$

## VI. COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

77. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP<sup>22</sup> dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOP.
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. INSTRUCTIVO 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)

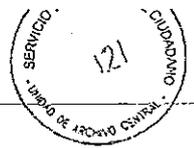
<sup>22</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP  
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago 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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



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 multa<sup>23</sup>, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>24</sup>, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo<sup>25</sup>. 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 Consumidor<sup>26</sup>.

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

<sup>23</sup> 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.

<sup>24</sup> 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](mailto:controldemultas@indecopi.gob.pe).

<sup>25</sup> 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.

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

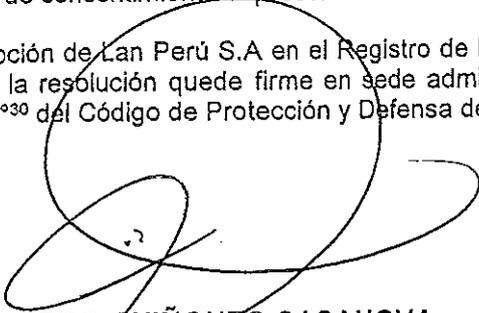
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

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 notificación<sup>27</sup>, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>28</sup>.

**OCTAVO:** Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>29</sup>, 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 119<sup>30</sup> del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

  
PEDRO QUIÑONES CASANOVA  
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor N° 1

GAB

<sup>27</sup> 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.  
(...)

<sup>28</sup> 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.

<sup>29</sup> 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.

<sup>30</sup> 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.

## Anexo 1-D

Recurso de Apelación de fecha 01 de  
agosto del 2018

Lucas

105690

9

OPS



Indecopi



Exp. 1520-2017/PS1  
Sumilla: Presentamos apelación

2018 AGO 2 PM 4 16

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.

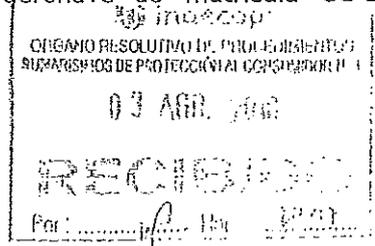
RET

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



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.

PORTANTO:

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.



MARY CIELO NUÑEZ MINAYA  
Representante Legal

Lima, 01 de agosto de 2018

## Anexo 1-E

Resolución Final N° 926-2019/CC2 de  
fecha 22 de mayo del 2019.



## 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

1. Mediante escrito del 28 de agosto de 2017, la señora Larriega interpuso una denuncia contra Lan<sup>1</sup> 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 Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código).

2. 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:*

- (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 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;*
  - (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.*
- [...]" (sic)

3. El 13 de febrero de 2018, Lan presentó sus descargos.

4. El 10 de abril de 2018, la señora Larriega presentó un escrito absolviendo los

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20341841357.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL  
1520-2017/PPSA



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 operarfa 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



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 recibe<sup>3</sup>.

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 mercado<sup>4</sup>. 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

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL DE AERONAVE CENTRAL  
1520-2017/PSI



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 oportunidades<sup>5</sup> 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 V 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*

<sup>5</sup> 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° 2060-2018/PS1  
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 Judicial<sup>6</sup>.

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

CLAUDIA ANTOINETTE MANSÉN ARRIETA  
Presidenta

<sup>6</sup> 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.