



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE**

**ADMINISTRATIVO N°480-2018/PS1**



**PRESENTADO POR  
JOSE VILCHEZ ALARCON**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**Reconocimiento - Compartir igual  
CC BY-SA**

El autor permite a otros transformar (traducir, adaptar o compilar) esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

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

### **Informe Jurídico sobre Expediente N° 480-2018/PS1**

**Materia** : Protección al Consumidor

**Entidad** : Indecopi

**Denunciante** : L. F. C. G.

**Denunciado** : I. L. A. E. S. A. O.

**Bachiller** : Vilchez Alarcon, Jose

**Código** : 2014131598

LIMA – PERÚ

2021

En el informe jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador en Protección al Consumidor que inició con fecha 02 de marzo del 2018, L.F.C.G. (de ahora en adelante denunciante) interpuso una denuncia contra I. L. A. E. S. A. O. solicitando una medida correctiva que implique la sanción por el incumplimiento respecto al retraso del vuelo, así como la devolución del boleto aéreo más los intereses legales, el pago del boleto aéreo comprado para llegar a Ámsterdam y los gastos útiles y derecho de examen, además del pago de costas y costos del procedimiento. Con fecha 27 de marzo del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor resolvió iniciar el procedimiento administrativo sancionador a I. L. A. E. S. A. O. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC), toda vez que el vuelo del denunciante, partió con retraso de manera injustificada, perjudicándolo así no solo en el desembolso extra de su dinero como el pago de otro boleto aéreo para llegar a Ámsterdam, sino también en la imposibilidad de rendir el examen al Programa CAIA. Descargos, con fecha 7 de mayo del 2018, I. L. A. E. S. A. O. (de ahora en adelante empresa denunciada) a través de su representante legal presenta los descargos correspondientes, solicitando así que la denuncia sea declarada Infundada. Resolución final del órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos con fecha 12 de junio del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 emite resolución final en la que se ARCHIVA la denuncia respecto a la presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Recurso de apelación, No conforme con lo resuelto, el denunciante interpuso de apelación contra la misma, solicitando la nulidad de esta. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor. Finalmente, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió REVOCAR la Resolución Final de primera instancia y, REFORMÁNDOLA, declaró responsable por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se acreditó el retraso injustificado del denunciante. En el caso de la resolución emitida por la segunda instancia, se resuelve revocando la Resolución Final de primera instancia, la cual resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador contra I. L. A. E. S. A. O. Asimismo, también resuelve sancionar al denunciado con (1) UIT y la devolución del monto de US\$ 1 150,00 más los intereses legales y el pago de costos y costas del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Al respecto, considero que esta Comisión si valoró de forma adecuada la necesaria presencia de los medios probatorios mínimos exigibles, recayendo así el criterio de objetividad al momento de analizar el nexo causal entre el incidente de la empresa I. L. A. E. S. A. O. y la denuncia de L. F. C. G. Así, el retraso del vuelo programado justificado a través del Informe de Incidencias NCS no pudo generar convicción ante la autoridad de consumo, toda vez que no se acreditó que dicha falla técnica sea un evento imprevisible y fortuito, sino que solamente se indicó que existía una falla. Cabe señalar que, en la presente resolución, la valoración de los hechos y pruebas presentadas de ciñen en criterios objetivos, las cuales se sujetan al control de la entidad administrativa a través del Recurso de Apelación, la cual, efectivamente como lo presenta el caso, fue revisada por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

## ÍNDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO</b> .....	4
1.1. Denuncia.....	4
1.2. Inicio del procedimiento administrativo.....	6
1.3. Descargos .....	6
1.4. Resolución final del órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos	7
1.5. Recurso de apelación.....	8
1.6. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor .....	9
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE</b> .....	10
2.1. ¿Se ha configurado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor? .....	10
2.2. ¿Los medios probatorios ofrecidos por el denunciado acreditan de forma fehaciente la ruptura del nexo causal ante incumplimiento del servicio de aerolíneas de la empresa I. L. A. E. S. A. O.?.....	11
2.3. ¿Los criterios para establecer la medida correctiva a I. L. A. E. S. A. O. fueron adecuados frente a la infracción del deber de idoneidad? .....	11
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS</b> .....	12
3.1. Sobre los problemas jurídicos identificados.....	12
3.1.1. ¿Se ha configurado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor? .....	12
3.1.2. ¿Los medios probatorios ofrecidos por el denunciado acreditan de forma fehaciente la ruptura del nexo causal ante incumplimiento del servicio de aerolíneas de la empresa I. L. A. E. S. A. O.?.....	18
3.1.3. ¿Los criterios para establecer la medida correctiva a I. L. A. E. S. A. O. fueron adecuados frente a la infracción del deber de idoneidad? .....	23
3.2. Sobre las resoluciones emitidas.....	26
3.2.1. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°1 .....	26
3.2.2. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 .....	27
<b>IV. CONCLUSIONES</b> .....	27
<b>V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	28

<b>VI. ANEXOS .....</b>	<b>30</b>
-------------------------	-----------

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

### **1.1. Denuncia**

Con fecha 02 de marzo del 2018, L. F. C. G. (de ahora en adelante el denunciante) interpuso una denuncia contra I. L. A. E. S. A. O. (en adelante denunciada o empresa denunciada), solicitando lo siguiente:

- Una medida correctiva reparadora consistente en la devolución de la contraprestación pagada más intereses legales, el pago del boleto aéreo comprado para llegar a Ámsterdam, el pago del derecho de examen al programa CAIA y los gastos útiles.
- Se imponga una sanción.
- Se ordene el pago de costas y costos del procedimiento.

#### Fundamentos de hecho:

- Señaló que el día 01 de mayo del 2016, realizó un pago por derecho a un examen de admisión al Programa CAIA que se llevaría a cabo en la ciudad de Ámsterdam, Holanda el 16 de septiembre de dicho año a las 11:30 horas.
- Que el 05 de mayo del 2016, realizó la compra del paquete de material de instrucción para dicho examen y también realizó la compra de sus boletos en la página web de la aerolínea de I. L. A. E. S. A. O. para el día 14 de septiembre a las 19:30 horas.
- Señaló que el día 14 de septiembre del 2016, el vuelo no salió a la hora programada, por lo que luego de abordar el avión y esperar 5 horas dentro de este, se acercó al personal de la aerolínea para poder hablar con algún representante, ello para explicarle su situación y ser reubicado en otro vuelo para no perder el examen.
- Manifestó que el día 15 de septiembre del 2016, a las 00:24 horas, no le fue posible ubicar a ningún representante oficial en el aeropuerto, por lo que se comunica con la página de la empresa denunciada en el Facebook y le informa su situación actual, requiriéndole, además, un número telefónico.
- Argumentó que la respuesta no le dio ninguna solución concreta, ya que le confirmaron su vuelo cancelado y le pedían que se acercara a algún personal de la aerolínea en escala. Resalta que ningún personal le dio la respuesta de forma satisfactoria, por lo que opta por volver a su domicilio, siendo las 03:00 horas de la madrugada.

- Que el día 15 de septiembre del 2016 observó el vuelo AIR EUROPE el cual salía a las 8:00 horas con destino a Madrid y advirtió presencialmente, una hora antes de la partida, la venta de tickets en el counter, sin embargo, debido a que no pudo contactarse con algún representante oficial de I. L. A. E. S. A. O. tampoco pudo ser reubicado en dicho vuelo.
- Manifestó que el día 15 de septiembre del 2016, en horas de la madrugada, I. L. A. E. S. A. O. se comunica con él, informándole que el vuelo a Madrid saldría a las 13:30 horas y que el día 16 de septiembre lo estarían esperando en el aeropuerto a las 11:00 horas con todos los documentos de viaje para su destino final, sin embargo, dicho vuelo se retrasó y partió a las 15:30 horas.
- Señaló que, el mismo día a las 14:46 horas, la página web donde compró los boletos le informa que su vuelo se ha cancelado y que el reembolso completo se ha procesado, indicándole también que no hay vuelo alternativo posible. Argumenta que, hasta la fecha, no ha recibido ningún reembolso.
- Que el día 16 de septiembre del 2016, compra otro pasaje a través de otra página web con la intención de llegar a Ámsterdam y solucionar el retraso del vuelo inicial. A pesar de llegar a Ámsterdam a las 18:00 horas, argumentó que pierde el examen al Programa CAIA por las medidas expuestas fuera de tiempo brindadas por la aerolínea.
- Señaló que, conforme a los hechos señalados, se le exigiría al denunciado una medida correctiva reparadora. Así, la mala experiencia sufrida por el denunciante englobaría no solo el retraso del vuelo programado, sino el pago de los gastos incurridos en afán de mitigar las consecuencias por la infracción del denunciado.
- Manifestó por ello, que es necesario que se le paguen los gastos útiles y derecho de examen al Programa CAIA, la devolución del boleto aéreo más los intereses legales, así como las costas y costos en los que se haya incurrido en el presente procedimiento.

Medios Probatorios:

- Recibo de transacción de pago de derecho del examen al Programa CAIA
- Confirmación de Vuelo Lima- Madrid (ida y vuelta)
- Recibo de transacción de pago por el paquete de material de instrucción.
- Comunicación y respuesta realizada a través de la página web de la denunciada.



- Comunicación de I. L. A. E. S. A. O., mediante la cual confirman la nueva programación del vuelo.
- Comunicación mediante la cual indican que el vuelo que se compro ha sido cancelado.
- Comunicación de V. A. mediante la cual confirman el vuelo Madrid – Barcelona - Ámsterdam.

## **1.2. Inicio del procedimiento administrativo**

Con fecha 27 de marzo del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor resolvió lo siguiente:

- Iniciar procedimiento administrativo sancionador a I. L. A. E. S. A. O. por la presunta infracción al artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el vuelo del denunciante, con fecha 14 de septiembre del 2016 y a las 19:30 horas, partió con retraso de manera injustificada, perjudicándolo así no solo en el desembolso extra de su dinero como el pago de otro boleto aéreo para llegar a Ámsterdam, sino también en la imposibilidad de rendir el examen al Programa CAIA.

En consecuencia, se corre traslado a la empresa denunciada a fin de que cumpla con presentar sus descargos y los medios probatorios que sustenten ello, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, luego de notificada la resolución. De la misma manera, junto a la presentación de sus descargos, la empresa denunciada deberá presentar copias como partes existan en este procedimiento.

## **1.3. Descargos**

Con fecha 07 de mayo del 2018, la empresa denunciada a través de su representante legal, presenta los descargos correspondientes, solicitando así que la denuncia presentada en su contra sea declarada infundada en base a los siguientes fundamentos:

### Fundamentos de hecho:

- Señaló que la empresa cumplió con informar debidamente que el vuelo del 14 septiembre del 2016 (IB6650) tuvo un retraso de 19 horas y 16 minutos, debido a la avería de la aeronave. Que ello se realizó dentro del plazo otorgado, así como de la verificación hecha por su Oficina Principal en Madrid y conforme al Informe de Incidencias emitido por la misma empresa. Es así que el denunciado tuvo que tomar la acción inmediata para brindar la debida atención a los pasajeros y reparar la avería señalada.

- Manifestó que la avería en la aeronave correspondería a un hecho fortuito. De hecho, la empresa solo cumplió con efectuar la respectiva reparación mientras salvaguardaba la seguridad de los pasajeros, lo cual terminó por retrasar el vuelo programado.
- Que al igual que los demás pasajeros y a consecuencia de la falla antes presentada, la empresa les otorgó la debida asistencia, ya sea con alojamiento en hoteles o, a los que se quedaron en el Aeropuerto, bonos en restaurantes, siendo este último caso el del denunciante.
- Manifestó que, habiéndose solucionado la avería, se realizó la reprogramación del vuelo para el día siguiente, el 15 de septiembre del 2016, por lo que el denunciante llegó el 16 de septiembre, cumpliendo así la empresa con el contrato de transporte aéreo.
- Sin embargo, debido a la avería antes señalada, el denunciante perdió conexión con su vuelo a Ámsterdam, por lo que, para cumplir con la inmediata atención en cuanto al servicio aéreo contratado, la empresa lo reubicó en el vuelo IB3720 del mismo 16 de septiembre, no obstante, el denunciante decidió no efectuar dicho vuelo por decisión propia, solicitando el reembolso por dicho trayecto que llegó a cumplirse por parte de la empresa.

Medio probatorio:

- Informe de Incidencias NCS

**1.4. Resolución final del órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos**

Con fecha 12 de junio del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 emite la resolución final en la que decide:

- Archivar la denuncia iniciada contra I. L. A. E. S. A. O., respecto a la presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Denegar la solicitud de medida correctiva y el pago de costos y costas del procedimiento.

Fundamentos de la decisión:

- Se manifestó que la idoneidad se constituye como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, el proveedor es administrativamente responsable por la falta idoneidad los

productos o servicios. En base a ello, la carga de la prueba respecto a la falta de idoneidad en los productos o servicios recae en el consumidor, quien debe acreditar los defectos alegados y es de obligación del proveedor acreditar que los defectos imputados no le son atribuibles.

- Se argumentó que, la empresa denunciada ha presentado su reporte de incidencias en el cual se aprecia que el vuelo cuestionado sufrió un retraso a causa de una falla en la válvula de combustible. Asimismo, se consignó en dicho reporte que el vuelo se reprogramó.
- Se manifestó que la empresa denunciada cumplió con reprogramar el vuelo del denunciante una vez solucionada la avería del avión, por lo tanto, el vuelo del denunciante programado para el 14 de septiembre del 2016 partió con retraso debido a fallas técnicas, por lo que el retraso es atribuible a causas objetivas, debidamente justificadas y no previsibles que configuran ruptura del nexo causal.
- Que, al no haberse verificado la infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se considera que tampoco corresponde evaluar la sanción de I. L. A. E. S. A. O. y deniega la solicitud de medidas correctivas, así como el pago de costos y costas del procedimiento.

### **1.5. Recurso de apelación**

Con fecha 05 de julio del 2018, el denunciante, no conforme con lo resuelto, interpone recurso de apelación contra la misma, solicitando la nulidad de ésta, en mérito a los siguientes argumentos:

- Señaló que se ha resuelto solo en base a un Informe de incidencias, lo cual no involucra aspectos y hechos importantes como la garantía legal, implícita y explícita. Así, los términos y condiciones derivan en una garantía explícita, mientras que, en la garantía implícita, el consumidor espera los resultados mínimos de dicho servicio, siendo el respeto de horarios una condición básica para la prestación de este.
- Que, respecto a la naturaleza del servicio ofrecido, la Sala de Protección al Consumidor ha establecido como regla general que una condición básica para la prestación de servicio de las aerolíneas resulta, precisamente, el respeto de los horarios de vuelo programados. Entonces, frente al incumplimiento de estos y en medida que no se satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, se configura un servicio falto de idoneidad imputado al denunciado.
- Que, con la revisión de medios probatorios presentados por el denunciado, no hay una acreditación certera que las fallas técnicas respondan a un

caso fortuito y que finalmente terminan por cancelar, retrasar y reprogramar un vuelo programado de acuerdo al itinerario de cada pasajero, según la Ley de Aeronáutica Civil del Perú.

- Argumentó que, si el proveedor buscara ser exonerado de la responsabilidad administrativa, tendría que acreditar la causa objetiva, justificada y no previsible que termine por romper el nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, señalado en el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Finalmente señaló que el denunciado debió presentar medios probatorios que acrediten un caso fortuito y no la falta de diligencia ordinaria requerida en un servicio de aerolíneas frente al incumplimiento del itinerario de vuelos establecido, dando lugar a un servicio no idóneo.

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

Con fecha 5 de marzo del 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emite la resolución final sobre el recurso de apelación interpuesto por el denunciante, en el cual resuelve revocar la Resolución Final de primera instancia y, reformándola, declaró responsable al denunciado por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se acreditó el retraso injustificado del denunciante, en base a los siguientes fundamentos:

##### Fundamentos de la decisión:

- Se manifestó que, para el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el denunciado debe ofrecer una garantía sobre la idoneidad del servicio de aerolínea, lo cual debe comunicarse a los consumidores, ya sea de forma expresa o tácita. De esta forma, la carga de la prueba respecto a la existencia de cualquier defecto corresponderá al consumidor, mientras que el proveedor deberá demostrar que este defecto no le es imputable con la presentación de pruebas que demuestren la fractura del nexo causal.
- Que, en cuanto a los medios probatorios, el denunciado pudo haber presentado algún programa de mantenimiento aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, en tanto el informe de incidencias no genera convicción a la autoridad de consumo de que la falla reportada se trate de un evento imprevisible o un caso fortuito, siendo que únicamente refiere a que existió una falla.
- Que se debió presentar un informe técnico que sustente la falla técnica respecto a la válvula y el reporte de mantenimiento de la aeronave, ya que con ello recién podría eximirse de responsabilidad alguna por el retraso del vuelo programado, medio de prueba que no se ha presentado.

- Que, en base a lo mencionado, la medida correctiva reparadora obedece al pago del monto de US\$ 1 150, 00 dólares más los intereses legales correspondientes. Ello en atención a los artículos 114°, 115° y 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor a fin de resarcir las consecuencias patrimoniales ocasionadas al denunciante.
- Se argumentó que dicha suma no incluye el reembolso del pasaje, ya que el denunciante optó por viajar en otra aerolínea ni tampoco los materiales adquiridos por este, sino que solo obedece al costo del examen no rendido al Programa CAIA y conceptos establecidos en los artículos 19° y 22° del Convenio sobre la Responsabilidad del Transportista Aéreo de Montreal para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional (en adelante, el Convenio de Montreal).
- Finalmente se señaló que, en base a los hechos suscitados, se aplica una sanción al denunciado de una multa de (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se ordenó la inscripción de la empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

Consecuente a la revisión de los hechos del expediente y bajo un análisis crítico y jurídico sobre los mismos, es posible identificar aspectos esenciales que configuran el centro de la controversia del caso. De esta manera, se han identificado problemas jurídicos fundamentales, cuyo desarrollo incide en la resolución del presente caso, generando así una postura referente a si la denuncia debió declararse fundada o infundada.

### **2.1. ¿Se ha configurado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?**

El primer problema surge a raíz que el denunciante considera un incumplimiento con el itinerario, perjudicándolo así en su vuelo programado para realizar un examen de admisión al Programa CAIA, y que, a raíz de la cancelación, demora y reprogramación de los vuelos, no pudo llegar a este, perjudicándolo.

De esta manera, se puede apreciar que el denunciante alega la falta de correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, tomando en cuenta los términos y condiciones que se establecen en el contrato de vuelo. Así, la idoneidad de un servicio se vincula a que los proveedores respondan a la finalidad de este con las debidas garantías.

El respeto de los horarios de los vuelos programados constituye un punto importante en la prestación de servicios de la aerolínea, dando lugar a la obligación de cumplir con los itinerarios de vuelo y, aun así, ocurre una cancelación por alguna falla técnica, el servicio debe seguir desarrollándose de manera idónea.

**2.2. ¿Los medios probatorios ofrecidos por el denunciado acreditan de forma fehaciente la ruptura del nexo causal ante incumplimiento del servicio de aerolíneas de la empresa I. L. A. E. S. A. O.?**

El segundo problema jurídico surge a raíz del nexo causal entre los medios probatorios presentados por I. L. A. E. S. A. O. respecto al Informe de Incidencia y la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por el incumplimiento del servicio contratado de la aerolínea.

Al respecto, se describe que la cancelación del vuelo programado fue a causa de un fallo de la válvula de combustible; sin embargo, el denunciante considera que la empresa denunciada no acredita que esta causa sea objetiva, justificada y no previsible.

Cabe manifestar que, tal como lo ha mencionado la autoridad administrativa en el expediente, a fin de exonerarse la responsabilidad administrativa ante incumplimiento del servicio, las aerolíneas deberían presentar el Informe sobre el Programa de Mantenimiento aceptado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), documento que acreditaría de forma fehaciente la falta de responsabilidad por causas no atribuibles.

Siendo así, el problema jurídico consiste en determinar si la denunciada acreditó de forma fehaciente o no que se encontraba ante un supuesto de exoneración de responsabilidad administrativa.

**2.3. ¿Los criterios para establecer la medida correctiva a I. L. A. E. S. A. O. fueron adecuados frente a la infracción del deber de idoneidad?**

El tercer problema jurídico parte de la determinación de la medida correctiva reparadora, la cual, para la segunda instancia, responde al monto de US\$ 1 150, 00 dólares más los intereses legales correspondientes. Además de los artículos que lo convienen, el monto engloba el costo del examen no rendido al Programa CAIA.

Sin embargo, a pesar de que el denunciante exige el reembolso por el boleto que este compró para llegar a Ámsterdam, se considera el hecho que fue decisión del denunciante optar por no continuar el viaje con la empresa I. L. A. E. S. A. O. Por el mismo lado, el monto tampoco incluye

los materiales adquiridos por el denunciante para realizar el examen, al tener la posibilidad de volver a usarse, tal y como el denunciante señala.

En resumen, además de los hechos fácticos por las que no proceden ciertas sumas de dinero, se tiene en cuenta los artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Convenio de Montreal. El primero respecto al límite de la multa por infracción al Código y el segundo, conforme al tope máximo permitido.

En ese sentido, el problema jurídico consiste determinar si la medida correctiva reparadora impuesta fue adecuada para el caso en concreto.

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

#### **3.1. Sobre los problemas jurídicos identificados**

##### **3.1.1. ¿Se ha configurado infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?**

Como primer problema jurídico, se identificó la presunta infracción del deber idoneidad señalada en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Para determinar si se ha configurado tal infracción, conviene realizar un análisis a nivel doctrinario y jurisprudencial, en base a ello, dar una respuesta a la problemática.

La idoneidad se conceptúa a partir de las condiciones necesarias que califican a “algo” el ser apto para una función o servicio. Según De la Cruz (2020), “este implica que los consumidores tienen derecho a recibir los productos y servicios con las características que inicialmente le fueron informadas y posteriormente ofrecidas en función a la naturaleza de la operación” (Pág. 8).

Esto es, conforme a la información brindada a través del mensaje publicitario y las condiciones y características de la naturaleza de producto o servicio. Así, en el Capítulo III, respecto a la Idoneidad de los productos o servicio, el primer párrafo del artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala:

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.

En otras palabras, la idoneidad se evalúa desde la esencia o naturaleza del propio producto o servicio, el cual va a vincularse exclusivamente con la finalidad de la existencia de este en el mercado. En palabras de Supo y Bazán (2020):

(...) el artículo 18 del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como 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, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso (Pág. 73).

Al respecto, se evidencia la importancia del rol que cumplen los proveedores frente a los consumidores. Como premisa del deber de idoneidad, se manifiesta que debe existir una correspondencia entre la calidad del producto o servicio que se oferta y la calidad que recibe el consumidor y ello se determina al momento de evaluar el cumplimiento de sus características esenciales, es decir, la naturaleza para la cual fue dispuesta y adquirida.

El punto principal del deber de idoneidad se determina en la razonabilidad que existe entre lo que todo consumidor espera y lo que finalmente recibe. Así, se exige la necesaria coincidencia de ambos lados. Son las expectativas a partir de la información brindada y la calidad que brinda un producto o servicio lo que determina la idoneidad del producto o servicio. A raíz de ello, Indecopi, en su calidad de organismo público que protege los derechos de los consumidores y cumple la función de fomentar la honesta competencia en la economía peruana, tiene al deber de idoneidad como objeto de fiscalización.

Para las entidades administrativas, el deber de idoneidad recae en la obligación de los proveedores de bienes y servicio de cumplir con las expectativas pactadas con el consumidor, con relación a la calidad, duración y demás características que cumplen la finalidad del producto o servicio contratado. Así, durante la ejecución de la relación entre producto o servicio con el consumidor, se hace presente el deber de idoneidad. En opinión de Rodríguez (2014):

(...) el concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la satisfacción de las expectativas del consumidor (...) sobre la base de esta expectativa, se presume que un producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado (Pág. 304).

Como se aprecia, se consagra el deber de cada proveedor de garantizar la calidad y cumplimiento de la finalidad que acarrea la naturaleza del producto o servicio, no obstante, cabe señalar que, durante el contrato de consumo resulta posible la existencia de una asimetría informativa, ya que el consumidor se encuentra en una posición donde no conoce, en su totalidad, los posibles riesgos y fallas del producto o servicio. Frente a ello, se resalta la obligación de los proveedores, señalado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor:



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.

Por ello, no cabe la posibilidad de exigir un menor estándar o la baja exigencia de este en aras de las expectativas de un consumidor razonable. Para el deber de idoneidad, el producto o servicio siempre debe cumplir con los fines ha sido creado o puesto a disposición en el mercado, dentro de la dinámica de producción de bienes y oferta de servicios.

Entonces, a partir de la conducta de todo proveedor en el mercado, también se evaluará el impacto de la actividad que este agente económico tiene sobre bienes jurídicos como la salud, integridad e, incluso, la vida; de forma tal que se resalta la afectación que podría causar a terceros ante la falta del deber de idoneidad. Ahora, para determinar esta idoneidad, deberá establecerse un parámetro que comprenden las garantías que el proveedor debe ofrecer. Sobre el particular, López (2016) señala que son:

- Garantías legales. Al ofrecer productos y servicios en el mercado, una empresa puede proponer libremente las características, condiciones o términos de lo que ofrece. Sin embargo, esta libertad no puede ignorar o ser contraria a normas legales imperativas (obligatorias).
- Garantías explícitas. Pueden surgir por acuerdo de la empresa con el consumidor al fijar características, condiciones o términos en el contrato.
- Garantía implícita. Son características, condiciones o términos aplicables a un producto o servicio, que resultan obvias o evidentes en el mercado.

Al respecto, conviene señalar que la garantía implícita no podría desplazar a una que ya se encuentra dispuesta en la ley, es decir, a una garantía explícita. Sucede, entonces, que, ante presuntas situaciones de falta al deber de idoneidad, las garantías van a permitir analizarlas de forma objetiva.

Con el artículo 19°, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que la idoneidad solo puede ser respondida por el proveedor de aquel producto o servicio ofrecido; es decir, surgen obligaciones que establecen un lazo de conformidad en cuanto a la adquisición del producto o prestación de un servicio. Al respecto, en un caso sobre la idoneidad de los aplicativos móviles de taxi, la Comisión de Protección al Consumidor menciona que:

(...) toda la información y publicidad que ha sido trasladada a los consumidores y que ha dotado de contenido a su modelo de negocio, como la información acerca de los filtros por los que pasarían sus conductores y las frases que remiten a la seguridad de su servicio, se ha considerado a efectos de evaluar el cumplimiento de su deber de idoneidad. (Resolución Final N° 069-2019/CC3, Fundamento 40)

Resulta que, en el caso de esta resolución, la idoneidad de los servicios de los aplicativos móviles de taxi se vincula a la idea de seguridad que evoca la prestación de sus servicios de transporte, ya que mediante este se realizan calificaciones que terminan por generar confianza y preferencia en el consumidor. Entonces, si llegase a admitir un bajo estándar para un consumidor razonable, se generarían costos excesivos que perjudicarían a los consumidores en general.

La diligencia será elemento clave para determinar la figura del consumidor razonable y así evitar que se originen incentivos perversos, donde el consumidor asegure su conducta descuidada por el proveedor. En palabras de Rodríguez (2014):

Cuestionan el estándar porque lo consideran una mala foto de la realidad. El estándar tutela al consumidor razonable porque queremos incentivar la actuación o conducta razonable de los consumidores. Si al consumidor le bastara ser torpe para ser tutelado, carecería de incentivos para superar su estado de torpeza (Pág. 306)

Recapitulando, luego de analizar las garantías y el derecho de información en cuanto al deber de idoneidad del producto o servicio, resulta necesario diferenciar ambas figuras, ya que, en base a esta, se podrá concluir si se ha cumplido con la idoneidad.

Por un lado, la garantía engloba la dinámica donde la idoneidad y la calidad del producto fallan, pero el proveedor se encuentra en la obligación de responder; por otro lado, el derecho de información parte de la premisa que el proveedor otorgó información suficiente y veraz para que el consumidor razonablemente tome una decisión adecuada. En tal sentido, para determinar la idoneidad de cualquier producto o servicio, además de las expectativas del consumidor razonable, se va a comparar las garantías que el proveedor ofrece con las que se encuentra obligado.

Sin embargo, es necesario manifestar que el proveedor puede ser exonerado de responsabilidad, siempre que acredite alguna causa que justifique la falta de idoneidad, tal y como se estipula en el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor: El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal (...)."

Habiendo establecido la naturaleza jurídica del deber idoneidad y el supuesto de exoneración de responsabilidad, corresponde realizar el debido análisis al presente expediente. En el presente caso, el consumidor, al observar una oferta sobre un servicio de aerolínea se generó una expectativa, la cual consistió en un viaje de acuerdo a los horarios establecidos por este servicio, de acuerdo al itinerario provisto por el proveedor. Así, por ejemplo, en un servicio de aerolíneas, se busca la satisfacción de la expectativa de ser tripulante del vuelo programado con boletos reservados. Solo así, se habrá cumplido con el deber de idoneidad. En base a esta premisa, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado que:

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, la reprogramación o más aún la cancelación del vuelo, en principio configura un servicio no idóneo.(...) Esta concepción, no implica que se ignore la seguridad en la prestación del servicio de transporte, sino que busca que las aerolíneas se organicen a fin de brindar un servicio, que además de seguro, se efectúe cumpliendo con el itinerario al que ellas mismas se han comprometido, a fin de no defraudar las expectativas de los consumidores. (Resolución 1426-2018/SPC, Fundamento 16).

No obstante, entra en cuestión la garantía que se ofrece en cuanto a los retrasos o vuelos cancelados por parte de la aerolínea en vista de fallas técnicas que, en principio, resultan imprevisibles, tal y como alega el denunciado.

Tomando en consideración ello, se resalta el vínculo entre el estándar exigente y la razonabilidad de las medidas adoptadas por el proveedor. De la misma manera, se establece también una garantía implícita, donde el consumidor espera los resultados mínimos de dicho servicio, siendo el respeto de horarios una condición básica para la prestación de este. Aun así, como se mencionó anteriormente, esta no llega a desplazar a la garantía explícita contenida en la relación de consumo entre la aerolínea y el pasajero, ya que, por ejemplo, la atención y asistencia inmediata por un retraso se encuentra expresamente estipulado en los términos y condiciones de las condiciones de transporte de I. L. A. E. S. A. O.:

*Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, en caso de gran retraso de un vuelo respecto a la hora de salida prevista, el pasajero tiene derecho a recibir atención y asistencia inmediata durante el retraso. (Aviso a los pasajeros por retraso)*

Al respecto, conviene señalar los hechos del caso. Como punto de inicio, la naturaleza de un servicio de aerolíneas es brindar la facilidad de transporte a los consumidores bajo horarios establecidos previamente. Ello va de acorde al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Si bien el denunciado justificó que el retraso del vuelo se debió a una falla técnica no previsible para la aeronave respecto a la válvula de combustible, las medidas que se adoptaron frente a esta incidencia no fueron de acorde a la garantía prevista por el contrato de aerolíneas. Como señala el artículo 3° de la Decisión N° 619, Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y operadores de los Servicios de Transporte Aéreo de la Comunidad Andina:

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

En otras palabras, si bien es cierto que las aeronaves pueden presentar fallas técnicas este resultado no debe obedecer a un control rutinario de la misma. Solo así, el hecho dejará de ser calificable como un justificante a la falta de diligencia al actuar no solo anteriormente, sino también de manera posterior.

En ese sentido la denunciante manifestó que, según el reporte de incidencias presentado como medio de prueba, se acredita que las fallas se habría debido a un caso fortuito, por lo tanto, sería una causa no imputable al proveedor, sin embargo, se debe tener en cuenta lo manifestado por la Sala Especializada en Protección al consumidor:

(...) a fin de procurar la exoneración de su responsabilidad administrativa, las aerolíneas pueden presentar:

El Programa de Mantenimiento, documento aprobado o aceptado por la DGAC, empleado para el uso y orientación del personal de mantenimiento y operaciones y en el que deben consignarse las tareas de mantenimiento y los plazos para realizarlo (en función de la utilización prevista de la aeronave). Respecto de la finalidad de dicho documento, la DGAC ha señalado lo siguiente en el Oficio 915-2015-MTC/12.04: "(...) el Programa de Mantenimiento de las aeronaves tiene por objetivo mantener la aeronavegabilidad y la confiabilidad inherente al diseño de las aeronaves las mismas que vienen siendo cumplidas de acuerdo a un intervalo de tiempo siendo programados por la OMA N° 029 para su cumplimiento. (Resolución 1426-2018/SPC, Fundamento 31)

En base a este extremo, concuerdo con el criterio adoptado por la Comisión en el caso materia de análisis, en tanto el informe de incidencia no resulta medio de prueba suficiente para acreditar que las fallas se debieron a eventos no previsible o circunstancias imprevistas, caso contrario era necesario la

conurrencia del reporte de mantenimiento aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

En base a tal premisa, al no generar convicción sobre los hechos cuestionados y no acreditar que la falla se debió a un hecho fortuito o causa no imputable, el denunciado sería responsable por la falta de idoneidad del servicio ofrecido. Así mismo es necesario manifestar que frente a este tipo de situaciones, aquellos que planifican el itinerario y desarrollo de actividades durante los días previos al vuelo programado, se ven perjudicadas antes situaciones de último momento como alguna falla técnica.

Es por ello que, aun así, la acreditación de un problema técnico con la válvula de combustible no abarca la totalidad de una diligencia ordinaria requerida y cumplimiento adecuado de las expectativas del consumidor. Por lo tanto, en el presente caso, sí se configura infracción del deber idoneidad señalada en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### **3.1.2. ¿Los medios probatorios ofrecidos por el denunciado acreditan de forma fehaciente la ruptura del nexo causal ante incumplimiento del servicio de aerolíneas de la empresa I. L. A. E. S. A. O.?**

Como segundo problema jurídico, se señaló la posibilidad de que los medios probatorios ofrecidos tienen incidencia en el nexo causal ante el incumplimiento del servicio de aerolíneas del denunciado. Para determinar si se tuvo o no incidencia en el nexo causal, conviene realizar un análisis a nivel doctrinario y jurisprudencial, en base a ello, dar una respuesta a la problemática.

La naturaleza jurídica de los medios probatorios se entiende a partir de la convicción jurídica que esta genera para establecer razonablemente la existencia de un hecho. En palabras de Ochoa (2017):

Y es en la fase de desarrollo propiamente dicha donde se encuentra la instrucción, que tiene por objeto determinar los hechos relevantes para el procedimiento, conocer e incorporar los datos de trascendencia para él y todas las circunstancias que puedan influir en su resolución. La instrucción del procedimiento, además, se opera de oficio y dentro de la misma se pueden dar los siguientes pasos o fases, entre los que se sitúa la fase probatoria (Pág. 112).

Efectivamente, la prueba es la actividad que se realiza no solo en el proceso, sino también en el procedimiento, que sirve para generar certeza a los hechos y datos alegados por las partes. Se configura un derecho a la prueba, consagrado en el inc. 3 del artículo 139° de la Constitución, manifestado a través del derecho de defensa de toda persona. Desde el punto de vista de Moreno (2020):

El derecho a probar forma parte del derecho a la defensa, no es más que el derecho a defenderse probando lo alegado por uno mismo. La prueba

debe entenderse en dos sentidos, primero como derecho de las partes a defenderse probando y, luego, como carga, esto es, como posibilidad para presentar los medios probatorios que consideren necesarios para acreditar sus alegaciones.

En otras palabras, los medios probatorios en el procedimiento administrativo aluden a la demostración de un hecho, lo cual resulta fundamental al momento de alegarlo ante la autoridad administrativa. La validez de la actividad procesal recae en la resolución de la controversia jurídica a través de los medios probatorios. En concordancia con lo manifestado, el Tribunal Constitucional ha señalado que: "(...) Se trata de un derecho complejo que está compuesto por el derecho a ofrecer medios probatorios que se consideren necesarios; a que estos sean admitidos, adecuadamente actuados, que se asegure la producción o conservación de la prueba". (EXP. N° 01557-2012-PHC/TC, Fundamento 2)

Al respecto, el inciso 2 del artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), Ley N° 27444, dispone que: "Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones."

Por el mismo lado, la primera parte del artículo 177° de la presente ley agrega: "Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa."

Como se evidencia, la finalidad de los medios probatorios es acreditar los hechos expuestos por las partes de la relación jurídica en cuestión, llegando así a producir un mayor punto de vista objetivo de la autoridad a decidir en cuanto a los puntos controvertidos.

Solo a través de los medios probatorios, se podrá realizar un crítico y objetivo análisis del caso, para luego poder fundamentar los motivos y, finalmente, resolver la decisión final. En opinión de Ponce (2017):

(...) el procedimiento administrativo es una de las maneras mediante las cuales el Estado materializa el cumplimiento de sus funciones por cuanto es a través del trámite administrativo (...) en el procedimiento administrativo sancionador en donde la Administración establece la comisión de infracciones e impone sanciones que implican una detracción en el ejercicio de los derechos del administrado (Pág. 346).

Respecto a la carga de la prueba, los medios probatorios actúan como regla para el análisis de los hechos que van a ser alegados en las actuaciones a realizar de ambas partes. Ahora bien, la carga de la prueba en los expedientes que versan sobre el deber de idoneidad recae en el denunciante, para luego, el denunciado

pueda realizar sus debidos descargos a fin de que se acredite la exoneración de responsabilidad administrativa.

Bajo la misma línea, el nexo causal establece el vínculo entre el evento final y las condiciones que intervienen en la producción del resultado. Así, cada condición origina la causa subsecuente y todas ellas configuran la relación de causalidad. Para determinar la responsabilidad administrativa, como el presente caso, la vinculación surge a partir de la conducta, ya se de acción u omisión, por parte del agente que forma parte de un sector regulado por la Administración Pública.

Por ello mismo, resulta de especial relevancia que los medios probatorios se evalúen en afán de establecer si se ha generado aun ruptura en el nexo causal para la imputación de una sanción administrativa. Así, por un lado, el primer párrafo del artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor dispone:

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

No obstante, por otro lado, la primera parte del artículo 257° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), señala: “(...) Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes: a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.”

El caso fortuito o fuerza mayor, como condición eximente, implica que existan, necesariamente, hechos ajenos a la voluntad directa o indirecta del agente. En otras palabras, son aquellos “hechos de la naturaleza”, los cuales califican como situaciones extraordinarias, inevitables e imprevisibles.

De esta manera, desde una obligación previamente acordado, el ordenamiento jurídico peruano determina las consecuencias que genera el incumplimiento de la obligación por parte del proveedor. No obstante, estas varían en función de las causas que lo originaron. Así, para el ordenamiento civil, se establece que el hecho fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario; tal y como lo dispone el artículo 1314° del Código Civil: “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.”

Cabe señalar que, la determinación del incumplimiento de toda obligación puede surgir de un hecho fortuito, es decir, por fuerzas de la naturaleza, cuando la fuerza mayor proviene de lo legal o la que es causada por actividad de un tercero.

Solo así, lo importante del caso fortuito o fuerza mayor, es que el caso de incumplimiento de la obligación sea por la imposibilidad de la inejecución a causa de la reunión de las tres características antes señaladas. Entonces, el proveedor/deudor no respondería por los daños y perjuicios.

Sin embargo, el artículo anterior, es decir, el artículo 1314° señala que: “Quien actúa con la diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.”

En el artículo 1314° del Código Civil se establece la diligencia ordinaria. Para ello, el proveedor-deudor también puede librarse de la responsabilidad si demuestra que el incumplimiento se configuró pese a que se actuó con la diligencia ordinaria exigida por las circunstancias, es decir, conforme a sus alcances, pero aun así no pudo cumplir.

De hecho, esta última premisa se relaciona con el segundo párrafo del artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Responsabilidad administrativa del proveedor: El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

Como se manifiesta, para la configuración de la ruptura del nexo causal por un caso fortuito o de fuerza mayor, la parte deberá acreditar que las causas alegadas efectivamente cumplen con las características de ser objetiva, justificada y no previsible. Asimismo, ello puede ser complementado con el tercer párrafo del artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor que señala: “En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.”

Al respecto, conviene señalar lo anterior a los hechos del presente caso. Se parte del hecho que los servicios de aerolíneas configuran una obligación de resultados. Ello sin dejar de lado, por supuesto, la diligencia ordinaria exigida en los medios que buscan llegar a tal resultado, es decir, el transporte aéreo de todo tripulante de un lugar a otro.

La finalidad de cualquier servicio de aerolínea es la organización y cumplimiento efectivo de un horario establecido, ya que en base a este los vuelos se programan y los consumidores compran los boletos. El cumplimiento de itinerario asegura, en principio, la satisfacción de las expectativas del consumidor. Incluso, a pesar de no existir un ofrecimiento expreso de garantía de cumplimiento, aquella que calificaría como garantía implícita, en los casos donde existe cierta complejidad en la información y ejecución del servicio, las condiciones y cualidades del servicio deben ser suficientes para mantener las expectativas del consumidor.



Para el ordenamiento jurídico, si se logra acreditar que la causa del retraso y/o cancelación del vuelo responde a un incidente que se encuentra fuera de la esfera de control de la empresa, entonces cabe la posibilidad de exonerar de responsabilidad administrativa al operador de dicho servicio de aerolíneas. Sin embargo, se debe tener en cuenta el tipo de servicio en materia de cuestión, ya que la responsabilidad por el incumplimiento o entrega tardía en cuanto a un contrato va a depender de la voluntad de las partes.

En una obligación jurídica de resultado, se agrava la posición jurídica del deudor, pues este se compromete a garantizar la satisfacción del interés primario del acreedor y no cumple con desplegar una actividad diligente durante su ejecución. Aun así, en una obligación de resultado, el objetivo ya no es solo satisfacer el interés secundario del acreedor, sino también el interés primario, es decir, el resultado cierto de cumplir el vuelo programado.

En ese sentido, al darse un incumplimiento del itinerario de I. L. A. E. S. A. O., es importante evaluar hasta qué punto llega su responsabilidad. En los casos fortuito o de fuerza mayor (extraordinario, imprevisible e irresistible), la tipicidad sigue siendo la misma, toda vez que sigue siendo un contrato por servicio de transporte en aerolíneas. Ahora bien, en cuanto a la asunción de riesgo, la empresa asume el riesgo y, por tanto, va a tener que asumir los costos ante cualquier eventualidad a menos que se compruebe efectivamente el caso fortuito, caso contrario así sucede dentro de la esfera de dominio de este.

Particularmente, tal y como la Comisión señala, los medios probatorios adecuados para demostrar la ruptura de ese nexo causal no recaen en la existencia de un Informe de Incidencia, el cual describe el incidente: Según la Sala Especializada en Protección al Consumidor, a fin de procurar la exoneración de responsabilidad administrativa, las aerolíneas pueden presentar:

- El Informe Técnico de Vuelo o Bitácora, en el cual se reportan las fallas detectadas.
- El Programa de Mantenimiento, en el que se consignan las tareas de mantenimiento y plazo para su realización.
- El Programa de Análisis y Vigilancia Continua de la Ejecución y Eficacia del Programa de Mantenimiento, el cual se usa para la corrección de deficiencias en los mantenimientos.
- El Manual de Control de Mantenimiento, el cual contiene los procedimientos e información de mantenimiento y de aeronavegabilidad continua aceptable.
- El Sistema de Registro de la Aeronavegabilidad Continua, el cual contiene un reporte del tiempo de servicio de la aeronave, de cada motor, hélice y componentes de la aeronave. (Resolución 0037-2019/SPC-INDECOPI, Fundamento 52)

En efecto, la aerolínea tiene la carga de demostrar su falta de responsabilidad ante el incumplimiento del itinerario de un vuelo, para lo cual no resulta idónea la presentación de documentos elaborados por la propia aerolínea o por encargo de ésta, ya que dichos documentos constituyen declaraciones de parte que no le generan convencimiento. Ante esta premisa destaca el oficio 0502014MTC/12.02 del 5 de junio de 2014, emitido por el Presidente de la Junta de Infracciones de la DGAC, se señala que la autoridad aeronáutica tiene competencias de carácter técnico y operativo al indicar que “(...) la DGAC es la única autoridad que cuenta con competencia legal y técnica suficiente a fin de determinar los aspectos técnicos de las aeronaves, lo que incluye su mantenimiento”.

Por tanto, en el presente caso, los medios probatorios ofrecidos por el denunciado no acreditan de forma fehaciente la ruptura del nexo causal ante incumplimiento del servicio de aerolíneas de la empresa I. L. A. E. S. A. O.

### **3.1.3. ¿Los criterios para establecer la medida correctiva a I. L. A. E. S. A. O. fueron adecuados frente a la infracción del deber de idoneidad?**

Como tercer problema jurídico, se identificó al establecimiento de medidas correctivas dadas al denunciado, en nombre de las facultades de la Comisión dispuestas en los artículos 114°, 115° y 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello en afán de resarcir las consecuencias patrimoniales ocasionadas al denunciante por la conducta infractora. Para determinar si los criterios que se establecieron para otorgar las medidas correctivas a I. L. A. E. S. A. O. fueron adecuados, conviene realizar un análisis a nivel doctrinario y jurisprudencial, en base a ello, dar una respuesta a la problemática.

Las medidas correctivas respecto a la potestad sancionadora de la Administración refieren a que esta autoridad puede aplicar dichas medidas con el fin de reponer al estado anterior en el que se dio la infracción. En palabras de Cerrón y otros (2019):

“La finalidad de la medida correctiva es revertir los efectos que la conducta infractora pudo haber ocasionado, para lo cual se deberá evaluar los supuestos efectos o daños causados al denunciante y su relación causal con el hecho infractor”. (Pág. 100)

Asimismo, las medidas correctivas siempre van a tratar de restablecer la legalidad y prevenir los futuros daños en cuanto involucren el tema en cuestión. Tal y como señala el artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor: “Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias (...)”.

Al respecto la Sala Especializada en Protección al Consumidor, manifiesta que:

La finalidad de las medidas correctivas reparadoras, establecidas en el artículo 115° del Código, es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias, señaladas en el artículo 116° del Código, tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente. (Resolución 0049-2020/SPC-INDECOPI, Fundamento 36)

Todo ello engloba la asignación, aplicación y control de la potestad sancionadora como parte del Derecho Administrativo Sancionador, el cual es aplicado por la autoridad administrativa previo procedimiento administrativo bajo control judicial contencioso. Así, por ejemplo, respecto a la materia de protección de derecho del consumidor, según Morón (2019):

Es suma, las medidas correctivas son las medidas constitutivas del poder de policía que tienen por objeto proteger el interés público, limitando derechos de los administrados respectivos, asumiendo en unos casos un énfasis preventivo en base a los riesgos creados (medidas preventivas o de seguridad), pero en la generalidad son medidas represivas sobre los efectos derivados de las conductas indebidas. (Pág. 366).

Con la aplicación del Derecho Administrativo Sancionador como, por ejemplo, las medidas correctivas, se descongestiona el sistema represivo judicial. Bajo esta línea, su actividad se orienta a través de principios y garantías del procedimiento administrativo sancionador, las cuales tienen carácter vinculante para todos los procedimientos administrativos sancionadores, a pesar de que estas sean objeto de regulación por otras normas legales.

Recapitulando, las medidas correctivas obedecen a la comisión de una infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor, siendo una de las más comunes, las que se establecen por la infracción del deber de idoneidad. Estas medidas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo para el presente caso la discusión en cuenta a las primeras.

Cabe señalar que las medidas correctivas, a pesar de ser reparadoras, no tienen la naturaleza indemnizatoria o resarcitoria, ya que la Comisión ni Indecopi es competente de ello. Así, el primer inciso del artículo 115° del Código de Protección y Defensa del Consumidor las define como:

Medidas correctivas reparadoras: 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...) Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

Respecto al caso, la medida correctiva dispuesta por la Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 señala el pago dinerario de US\$ 1 150, 00 dólares, más la suma de los intereses legales correspondientes. No obstante, en base a los hechos del caso, dicho monto final no engloba el reembolso del boleto que compró el denunciante ni los materiales adquiridos por este por diversos motivos.

En primer lugar, la suma monetaria de US\$ 1 150, 00 responde, principalmente, al costo del examen de admisión al Programa CAIA, para el cual estaba viajando, el 14 de septiembre, desde Lima a Madrid y luego a Ámsterdam, Holanda, siendo este lugar el lugar donde se llevaría a cabo el examen de admisión el 16 de septiembre a las 11:30 horas.

Sin embargo, el día 14 de septiembre, el vuelo nos sale a la hora programada por una falla técnica de la válvula de combustible. Luego de unas horas, importantes para el denunciante, ya que reducía la posibilidad de llegar al lugar donde se llevaría a cabo su examen, le confirman la cancelación de su vuelo. El día 15 del mismo mes, la empresa le informa la programación de otro vuelo y algunas facilidades que le brindaría en la escala hacia Ámsterdam. Aun así, el vuelo también se retrasa y, consecuentemente, se cancela como sucedió en la primera ocasión.

Al respecto, la empresa alega que se cumplió con brinda el servicio de transporte aéreo en el tramo de Lima a Madrid, siendo el día 16 de septiembre, pero, para esa fecha, el denunciante no aceptó y procede a adquirir otros boletos para viajar por su cuenta. No obstante, el denunciante llega a Ámsterdam a las 18:00 horas, perdiendo así el derecho a dar el examen de admisión al Programa CAIA.

En ese sentido, se acepta la suma de US\$ 1 150, 00 dólares como medida correctiva reparadora impuesta por la Comisión, ya que se resalta la infracción del deber de idoneidad, toda vez que no cumple con las expectativas del consumidor (denunciante). Asimismo, se manifiesta la falta de diligencia ordinaria en cuanto a la revisión técnica o el manejo del incidente previsible, pero, finalmente, dentro de la esfera de riesgo de la empresa denunciada.

Si bien el denunciado expresa que la razón de otorgarle una medida correctiva es la mala experiencia sufrida por la empresa, esta no involucraría solamente el pago por derecho de examen de admisión al Programa CAIA, sino también los gastos incurridos en afán de mitigar las consecuencias por la infracción del denunciado.

Sin embargo, se deniega el reembolso del pasaje aéreo, ya que, a pesar de que la empresa le ofrece continuar con sus servicios hasta llegar a Ámsterdam, el denunciante no acepta, por lo que la Comisión también considera la manifestación de voluntad por parte del denunciado al no aceptar la prestación del servicio de aerolínea, sino optar el mismo, pero prestado por otra empresa.

Por el mismo lado, también se deniega la asunción del costo del material adquirido para el examen de admisión, valorizado en US\$ 794.86, debido a que, a diferencia del examen de admisión, el material si puede volver a usarse para realizar nuevamente el examen, no correspondiendo así a una inversión de dinero y tiempo en una sola oportunidad.

Ahora bien, otro de los criterios, siendo este de índole más cuantitativo, se vincula con el Convenio de Montreal, llamado también Convenio de Varsovia. Dicho Convenio se aplica en el transporte internacional de tripulantes y carga entre más de 80 países, mientras reconoce la importancia de asegurar la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo internacional y la necesidad de una indemnización equitativa fundada en el principio de restitución. Así, por ejemplo, en cuanto al retraso de vuelos programados, el artículo 19° dispone:

Retraso: El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. 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.

Bajo esa línea, cabe tener en cuenta también el inciso 1 del artículo 22° del mismo cuerpo normativo: "(...) En caso de daño causado por retraso, como se especifica en el artículo 19, en el transporte de personas la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero."

En tal sentido, los criterios de las medidas correctivas obedecen tanto a hechos como datos objetivos. Los primeros refieren al perjuicio causado al consumidor por la infracción del deber de idoneidad, contando hechos como las alternativas de solución brindadas al denunciante por parte de la empresa; estos últimos más para evaluar la graduación de la sanción. Asimismo, los segundos obedecen al mecanismo de cálculo de valor por los daños causados por retrasos según el Convenio de Montreal. Por tanto, los criterios para establecer la medida correctiva a I. L. A. E. S. A. O. fueron adecuados frente a la infracción del deber de idoneidad, señalada en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### **3.2. Sobre las resoluciones emitidas**

#### **3.2.1. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°1**

En el caso de la resolución emitida por la primera instancia, es decir, el Órgano de Procedimiento Sumarísimo (OPS) en cuanto a derechos del consumidor, esta resolvió a favor de archivar el caso, sin que ello agote la vía administrativa correspondiente.

Al respecto, considero que la primera instancia no realizó la valoración adecuada de los medios probatorios que debieron presentarse, toda vez que estos resultan de gran importancia al momento de acreditar la responsabilidad administrativa al proveedor, siendo en este caso la empresa. Asimismo, tampoco tuvo en cuenta la esencialidad de la consideración de los medios probatorios mínimos requeridos, en la medida que solo así se puede establecer la ruptura del nexo causal para eximir al denunciado de la sanción administrativa y la orden de la medida correctiva.

### **3.2.2. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°2**

En el caso de la resolución emitida por la segunda instancia, se resuelve revocando la Resolución Final de primera instancia, la cual resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador contra I. L. A. E. S. A. O. Asimismo, también resuelve sancionar al denunciado con (1) UIT y la devolución del monto de US\$ 1 150,00 más los intereses legales y el pago de costos y costas del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Al respecto, considero que esta Comisión si valoró de forma adecuada la necesaria presencia de los medios probatorios mínimos exigibles, recayendo así el criterio de objetividad al momento de analizar el nexo causal entre el incidente de la empresa I. L. A. E. S. A. O. y la denuncia de L. F. C. G. Así, el retraso del vuelo programado justificado a través del Informe de Incidencias NCS no pudo generar convicción ante la autoridad de consumo, toda vez que no se acreditó que dicha falla técnica sea un evento imprevisible y fortuito, sino que solamente se indicó que existía una falla.

Cabe señalar que, en la presente resolución, la valoración de los hechos y pruebas presentadas de ciñen en criterios objetivos, las cuales se sujetan al control de la entidad administrativa a través del Recurso de Apelación, la cual, efectivamente como lo presenta el caso, fue revisada por la Comisión de Protección al Consumidor.

## **IV. CONCLUSIONES**

1. La Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 realizó una correcta revisión de la resolución emitida en primera instancia, toda vez que declara responsable a la empresa I.

- L. A. E. S. A. O., resaltando así la debida valoración de los medios probatorios y la importancia para determinar la existencia de la conducta infractora.
2. Se configura la infracción al deber de idoneidad, señalado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor dado el consumidor razonable espera resultados mínimos, incumpléndose la garantía explícita previamente pactada entre las partes; toda vez que en el presente caso no se respetó los horarios y esta situación no satisface sus expectativas. No obstante, cada vuelo programado forma parte de una de las obligaciones pactadas entre las partes, es decir, la garantía que ofrece el servicio de transporte aéreo resulta implícito cuando solo bastaría vincularlo al estándar razonable de un consumidor, en relación con las medidas idóneas adoptadas por I. L. A. E. S. A. O. frente a la demora injustificada en el vuelo de L. F. C. G.
  3. Los medios probatorios ofrecidos por el denunciado no acreditan de forma fehaciente la ruptura del nexo causal ante el incumplimiento del servicio, en razón que se demuestra que el Informe de Incidencia presentado por la empresa solo acredita la existencia de una falla técnica en la válvula de combustible, pero no lo desarrolla en la categoría de la imprevisibilidad.
  4. Los medios de prueba idóneos para acreditar que las fallas responden a hechos no previsibles o caso fortuito son los siguientes: El Informe Técnico de Vuelo o Bitácora, el Programa de Mantenimiento, el Programa de Análisis y Vigilancia Continua de la Ejecución y Eficacia del Programa de Mantenimiento, el Manual de Control de Mantenimiento y el Sistema de Registro de la Aeronavegabilidad Continua.
  5. Los criterios para establecer la medida correctiva a I. L. A. E. S. A. O. fueron adecuados frente a la infracción del deber de idoneidad. Se tiene en cuenta los datos, montos y normas relevantes aplicables al caso y que existe un monto límite permitido según el Convenio de Montreal, respecto a la responsabilidad que acarrear las empresas de aerolíneas por el retraso de sus vuelos internacionales programados.

## **V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **BIBLIOGRAFÍA**

Morón Urbina, J. (2019). *Comentarios a la ley del Procedimiento Administrativo General* (Vol. II). Lima: Gaceta Jurídica.

- Cerrón Baldeón, L., & otros. (2019). Lineamientos sobre protección al consumidor. *Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)* , 1-157.
- De la Cruz Carranza, D. (2020). La sanción por falta de idoneidad en la prestación de servicios de salud ¿puede llegar a restringir el derecho de objeción de conciencia? El caso del aborto terapéutico. *Revista de investigación de la facultad de derecho*, 62-82.
- López Raygada, P. (2016). *Las 3 garantías que puede exigir el consumidor*. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/reglasdejuego/2016/02/las-3-garantias-que-puede-exigir-el-consumidor.html/>
- Moreno, C. (2020). Consideraciones generales sobre la carga de la prueba en el proceso civil. Recuperado de [https://ius360.com/consideraciones-generales-sobre-la-carga-de-la-prueba-en-el-proceso-civil-carlos-moreno/#\\_ftn1](https://ius360.com/consideraciones-generales-sobre-la-carga-de-la-prueba-en-el-proceso-civil-carlos-moreno/#_ftn1)
- Ochoa Monzó, J. (2017). Notas sobre la prueba en el Procedimiento Administrativo Español y su reflejo en el Derecho Peruano. *Revista de Derecho Administrativo*, 109-120.
- Ponce Rivera, C. A. (2017). La actividad probatoria como parte del debido procedimiento en los procedimientos administrativos sancionadores. *Lex-revista de la facultad de derecho y ciencias políticas*, 15(20), 341-370
- Rodríguez García, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Themis* 65, 303-314
- Supo Calderón, D. &. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *FORSETI*, 8(12), 69-94.

## **JURISPRUDENCIA**

- Tribunal Constitucional (2012). EXP. N.º 01557-2012-PHC/TC
- Comisión de Protección al Consumidor (2019). Resolución Final N° 069-2019/CC3
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2018). Resolución 1426-2018/SPC
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2019). Resolución 0037-2019/SPC-INDECOPI
- Sala Especializada en Protección al Consumidor (2020). Resolución 0049-2020/SPC-INDECOPI



## **NORMAS**

Código de Protección y Defensa del Consumidor

Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), Ley N° 27444

Decisión N° 619, Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo de la Comunidad Andina.

Convenio de Montreal, Convenio Para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional

Constitución Política del Perú de 1993

Código Civil del Perú

Decreto Legislativo N° 807

Decreto Legislativo N° 1033

## **VI. ANEXOS**

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE-CENTRAL

EXPEDIENTE N° 480-2018/PS1

000091

LO TESTADO  
NO VALE

## RESOLUCIÓN FINAL N° 465-2019/CC2

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

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIA : ( [REDACTED] )  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
IDONEIDAD  
MEDIDA CORRECTIVA  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : TRANSPORTE POR VÍA AÉREA

Lima, 05 de marzo de 2019

### ANTECEDENTES

1. El 2 de marzo de 2018, el señor [REDACTED] denunció a [REDACTED]<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 (en adelante, el Código)<sup>2</sup>.
2. Mediante Resolución N° 1 del 24 de abril de 2018, el OPS dispuso lo siguiente:  
*"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, en la medida que el vuelo del señor [REDACTED] de fecha 14 de setiembre de 2016, programado a las 19:30 horas habría partido con retraso, de manera injustificada" [Sic]*
3. El 4 de mayo de 2018, [REDACTED] presentó sus descargos.
4. Por Resolución Final N° 1662-2018/PS1 del 8 de junio de 2018, el OPS resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED] por presunta infracción al artículo 19 del Código, toda vez que quedó acreditado que el retraso en salida del vuelo del denunciante no le fue atribuible.
5. El 4 de julio de 2018, el señor [REDACTED] presentó su recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia, indicando lo siguiente:
  - (i) [REDACTED] no acreditó que la presunta falla técnica haya respondido a un caso fortuito;
  - (ii) [REDACTED] no solucionó el inconveniente de manera inmediata, toda vez que había contratado el servicio de transporte aéreo con el fin de rendir un examen en el

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente N° [REDACTED].

<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.

M-CPC-05/01

1



- extranjero; sin embargo, la denunciada reprogramó un nuevo vuelo con 20 horas de retraso; y,
- (iii) asimismo, la denunciada no asumió las consecuencias que generó por la demora de su vuelo, como el hospedaje, alimentación y recomendaciones a tomar.

**ANÁLISIS**

**Sobre el deber de idoneidad**

6. El artículo 19 del Código<sup>3</sup> establece que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.
7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
8. En su denuncia, el señor [REDACTED] indicó que el 5 de mayo de 2016 adquirió un pasaje al costo de £ 791,10<sup>4</sup>, cuyos vuelos serían operados por [REDACTED], según el siguiente itinerario:

Fecha	Hora	Salida	Llegada
14 de setiembre de 2016	19:30	Lima	Madrid
15 de setiembre de 2016	19:50	Madrid	Ámsterdam
24 de setiembre de 2016	12:15	Ámsterdam	Madrid
25 de setiembre de 2016	13:00	Madrid	Lima

9. No obstante, el vuelo fechado para las 19:30 horas del 14 de setiembre de 2016 no salió a la hora programada, teniendo un retraso de aproximadamente 20 horas y arribando a Madrid a las 9:27 horas del 16 de setiembre de 2016, lo cual ocasionó que perdiera su vuelo de conexión a la ciudad de Ámsterdam.
10. En su defensa, [REDACTED] señaló que el retraso sufrido se debió a una incidencia no previsible de la aeronave, consistente en la falla de válvula de combustible; por lo que, a fin de mitigar los daños ocasionados, indicó haber brindado la asistencia correspondiente a fin de que los pasajeros tengan alojamiento en hoteles y comida.

<sup>3</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.

<sup>4</sup> Pasaje adquirido a través de la plataforma virtual [REDACTED]



LO TESTADO NO VALE

000092

11. Al respecto, conforme lo expuesto por las partes, este Colegiado advierte que no se encuentra en discusión la existencia del retraso denunciado; por lo que corresponde evaluar únicamente si el mismo fue justificado o no.
12. Al respecto, [REDACTED] presentó un documento interno denominado "informe de incidencias", en el que se observa lo siguiente:

[REDACTED]

N° VUELO	MATRÍCULA	SYS LOCAL	FECHA LOCAL	ORIGEN	DESTINO	N° PASAJEROS
[REDACTED]	[REDACTED]	13-30	14SEP16	LIM	MAD	[REDACTED]

INFORME DE AGENTES:

Final: David

RETRASO	DESVÍO	CANCELACION
<input checked="" type="checkbox"/> Retraso <input type="checkbox"/> Desvío <input type="checkbox"/> Cancelación	<input type="checkbox"/> Desvío <input type="checkbox"/> Cancelación	<input type="checkbox"/> Cancelación

MOTIVO ORIGINAL DE LA INCIDENCIA

Fallo válvula combustible.

ACCIONES TOMADAS, EN INFORMACIÓN PROPORCIONAL A LA PASAJERÍA

Vuelo embarcado en hora. Se informa al pasajero del motivo del retraso a bordo y permanecen en el avión mientras se intenta solucionar la avería.

La tripulación se pasa de actividad y el pasaje empieza a desembarcar a las 23:00 horas locales de Lima después de permanecer en el avión 3 horas.

Se informa a los pasajeros que por falta de telfones no se les puede proporcionar alojamiento. Se facilita un informativo para el reembolso de hotel y taxi al día siguiente en el aeropuerto en caso de que encuentren alojamiento.

No se entrega equipaje, permaneciendo en el avión custodiado por seguridad

20 pasajeros tránsitos más 3 con fuerte reclamación son enviados al hotel Sheraton. 30 pasajeros deciden quedarse en el aeropuerto. El resto se van a sus domicilios o a otros hoteles.

Vuelo se reprograma como 186652 saliendo de Lima a las 13:30 locales. Enviamos mensaje IBconnecta citando a los pasajeros a las 11:30 horas locales para facilitarles nuevas tarjetas de embarque.

Según nos informan del departamento de mantenimiento de Madrid a las 12:00 LT está solucionada la avería en el avión.

Los pasajeros se presentan al día siguiente en el aeropuerto muy molestos, presentando quejas y reclamaciones. Solicitan el pago en efectivo de las facturas de hoteles y transporte, revalidando la facturación y embarque del vuelo.

Finalmente sale el vuelo de calzos a las 14:45 de Lima con una estimada de llegada a Madrid 08:23.

*Ed*

13. Sobre el particular, el citado medio probatorio no genera convicción a la autoridad de consumo de que la falla reportada se trate de un evento imprevisible o un caso fortuito, siendo que únicamente refiere a que existió una falla.
14. En esa línea, teniendo en cuenta el hecho denunciado y la experiencia en el mercado de transporte por vía aérea, [REDACTED] pudo haber presentado el programa o manual de mantenimiento aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, un informe técnico que sustente la falla técnica, así como el reporte del último mantenimiento realizado a la aeronave, a fin de sustentar el eximente de responsabilidad sobre la falla ocurrida.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 480-2018/PS1

15. Por lo expuesto, en la medida que quedó acreditada la existencia de una demora injustificada en la salida del vuelo del señor [REDACTED], corresponde revocar la Resolución Final N° 1662-2018/PS1 que resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Iberia por presunta infracción al artículo 19 del Código; y, reformándola, declararla responsable.

#### Sobre la medida correctiva

16. Los artículos 114, 115 y 116 del Código, establecen las facultades que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>5</sup>.
17. En su defensa, [REDACTED] indicó haber cumplido con brindar el servicio de transporte aéreo en el tramo de Lima a Madrid, siendo que el denunciante no quiso seguir con la prestación del servicio, optando por adquirir un pasaje con una aerolínea distinta hasta Ámsterdam. Asimismo, de la revisión del escrito de denuncia del señor [REDACTED], se advierte que, en efecto, [REDACTED] ofreció continuar con el servicio para partir a Ámsterdam a las 11 horas del día 16 de setiembre de 2016; sin embargo, el consumidor no aceptó, procediendo a adquirir otros boletos aéreos por su cuenta para viajar a Ámsterdam a las 12:10 horas.

<sup>5</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

a. Reparar productos.

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.

c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.  
(...)

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:

a. 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.

b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.

c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.  
(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TESTADO  
NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 480-2016/PST

000093

18. En atención a ello, corresponde denegar el reembolso del pasaje, toda vez que fue el señor [REDACTED] quien optó por voluntad propia viajar a su destino final en otra aerolínea en la misma fecha ofrecida por [REDACTED].
19. Por otro lado, en la medida que la razón del viaje del señor [REDACTED] era rendir un examen para el programa impartido por [REDACTED] (en adelante, el curso) a las 11:30 horas del día 16 de setiembre de 2016, solicitó que Iberia asuma el costo de su examen de admisión (US\$ 1 150,00) y de los materiales adquiridos (US\$ 794,86).
20. Sobre el particular, el Convenio sobre la Responsabilidad del Transportista Aéreo de Montreal para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional (en adelante, el Convenio de Montreal) establece que se podrá otorgar hasta 4 150 Derechos Especiales de Giro (en adelante, DEG) en el caso de vuelos internacionales<sup>6</sup>.
21. Siendo que, en el presente caso el transporte se realizó de Lima a Madrid, resultan de aplicación los mecanismos de cálculo de valor en caso de daños causados por retrasos en el Convenio de Montreal.
22. Al respecto, de la información brindada por el portal web del Banco Central de Reserva del Perú, se aprecia que el valor del DEG en setiembre de 2016<sup>7</sup>, fecha en que ocurrió el hecho denunciado, ascendió a 0,715, por lo que para el cálculo de valor en caso de daños causados por retrasos se utilizará la siguiente fórmula:

<p>Valor del daño = Valor DEG x 4150          Valor del daño = 0,715 x 4150          Valor del daño = US\$ 2967,45</p>
--

23. Cabe precisar que el monto de US\$ 2 967,45 corresponde al tope máximo permitido para otorgar de acuerdo a lo establecido en el Convenio de Montreal; por lo que, teniendo en cuenta ello y de acuerdo al concepto de medida correctiva señalado en el Código, este Colegiado ordenará el pago de un monto que tenga relación con los gastos efectivamente asumidos por el denunciante.
24. Atendiendo a ello, este Colegiado considera que corresponde ordenar a [REDACTED], en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante la suma de US\$ 1 150,00 más los intereses legales correspondientes.
25. Cabe precisar que dicho monto contiene el costo del examen no rendido por el consumidor, así como los conceptos establecidos en los artículos 19 y 22 del Convenio. Asimismo, no corresponde tener en consideración el monto por los materiales

<sup>6</sup> CONVENIO DE MONTREAL.  
 Artículo 22.- Límites de responsabilidad respecto al retraso, el equipaje y la carga  
 1. En caso de daño causado por retraso, como se especifica en el artículo 19, en el transporte de personas la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero.

<sup>7</sup> <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/diarias/resultados/PD04697XD/html>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 480-2018/PS1

adquiridos por el consumidor, toda vez que el propio señor [REDACTED] señaló que rendiría el examen nuevamente.

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

#### Sobre la graduación de la sanción

27. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
28. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) perjuicio al consumidor, (ii) el beneficio ilícito esperado, (iii) la probabilidad de la detección, entre otros.
29. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** el denunciante se vio afectado, toda vez que no se respetó el horario establecido de salida de su vuelo con destino a Madrid, a fin que procediera a tomar un segundo tramo hacia Ámsterdam, donde rendiría un examen para su curso.
  - (ii) **Probabilidad de detección:** es alta, en la medida que el consumidor contó con los incentivos necesarios para comunicar a la autoridad administrativa la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo.
30. Es pertinente indicar, que en sus descargos, [REDACTED] señaló que ofreció alternativas de solución al denunciante, como bono de restaurante, hospedaje, orientación, entre otros; sin embargo, dicho hecho no ha sido probado, limitándose a presentar una captura de pantalla de su sistema que constituye una declaración de parte. Adicionalmente, el señor [REDACTED] señaló que no se la había ofrecido ni brindado alternativa de solución alguna; por lo que no es posible considerar una circunstancia atenuante.
31. En ese sentido, atendiendo a los factores de graduación antes explicados, este Colegiado considera que, en el presente caso, corresponde sancionar a [REDACTED] con una multa de Una (1) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 del Código.

#### Sobre el pago de costas y costos

6

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TESTADO  
NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 480-2018/PS1  
000074

32. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>8</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de costas y costos de los procedimientos seguidos ante el Indecopi.
33. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por [REDACTED], la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y los costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>9</sup>.
34. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que se hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

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

35. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a 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.
36. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida por la denunciada, corresponde ordenar la inscripción de Iberia en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución Final N° 1662-2018/PS1 del 8 de junio de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED]; y, reformándola, declararla responsable por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que el vuelo del denunciante tuvo un retraso injustificado.

<sup>8</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI  
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>9</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 480-2018/PS1

**SEGUNDO:** Sancionar a [REDACTED] con Una (1) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Ordenar a [REDACTED], como medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor [REDACTED] el monto de US\$ 1 150,00 más los intereses legales correspondientes.

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

**CUARTO:** Ordenar a Iberia [REDACTED] el pago de las costas y costos del procedimiento, y disponer que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con efectuar el pago de las costas del presente procedimiento a favor del denunciante, por el importe ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de éste de solicitar la liquidación de costos correspondiente, bajo apercibimiento de ley.

**QUINTO:** Disponer la inscripción [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** 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>10</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>10</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308.  
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.