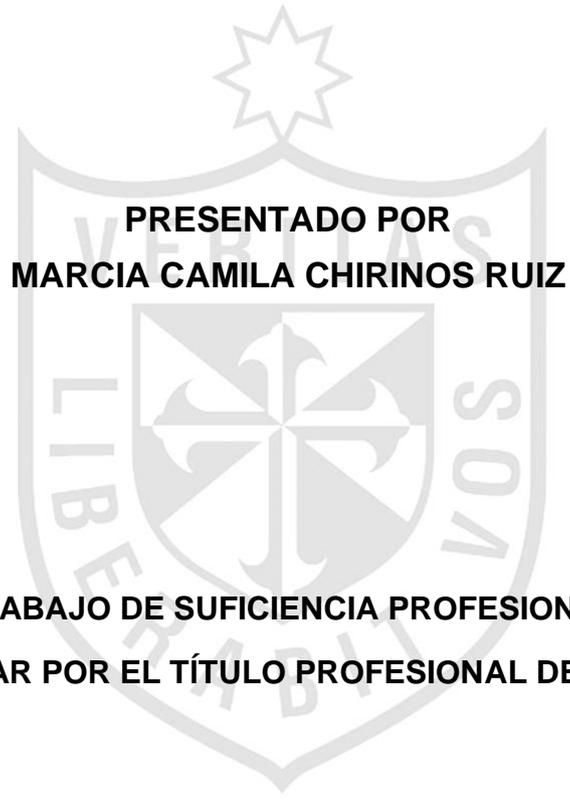




FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM



PRESENTADO POR
MARCIA CAMILA CHIRINOS RUIZ

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

CHICLAYO – PERÚ

2022



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : CHIRINOS RUIZ MARCIA CAMILA

Código : 2015119453

**CHICLAYO – PERÚ
2022**

En el presente informe jurídico, se estudia un procedimiento administrativo sancionador en materia de Derecho del Consumidor. La denuncia fue interpuesta por la señora D.M.T.E en contra de la aerolínea V.A.P, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI Lambayeque (en adelante, "El OPS"), por presunta infracción al artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571; toda vez que, conforme a lo señalado por la denunciante, la aerolínea denunciada habría cancelado los vuelos VV103 de fecha 23 de noviembre de 2017 y VV102 de fecha 25 de noviembre de 2017, (en adelante, "los vuelos"), en la ruta Chiclayo – Lima y Lima – Chiclayo, respectivamente. Asimismo, no habría hecho efectiva las compensaciones con códigos: AOUH9N29LN93 y Q3FB3V53DW96/Q5NE3J24TM88. A través de la Resolución Final N°0333-2018-PS0/INDECOPI-LAM, el OPS declaró fundada la denuncia y sancionó a la denunciada con una multa de 2 UIT por infracción del artículo 19º del Código, toda vez que se logró acreditar que V.A.P había cancelado de manera injustificada los vuelos adquiridos por la denunciante; pues de los informes técnicos presentados por la denunciada, no se acreditó que los desperfectos encontrados en las aeronaves, atendieran a hechos fortuitos e imprevisibles para el proveedor o a causas ajenas al normal desenvolvimiento de su actividad. Aunado a ello, la empresa denunciada no cumplió con acreditar que efectivamente las averías causaron un mantenimiento no programado que impidió que los itinerarios se lleven a cabo en los horarios programados. Ante ello, el proveedor denunciado presentó contra la precitada Resolución, recurso de apelación, indicando que la cancelación de los vuelos materia de denuncia, obedeció a causas operacionales que impidieron que la aerolínea opere en condiciones óptimas de aeronavegabilidad, razón por la cual los aviones fueron declarados fuera de línea con la finalidad de realizar las acciones de mantenimiento no programado. Asimismo, señaló que la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, la DGAC), es la autoridad competente en materia aeronáutica y tiene la potestad de evaluar las cancelaciones que puedan realizar los operadores aeronáuticos y de considerarlas injustificadas, podrían sancionar a las mismas. Finalmente, agregó que, sin intención de aceptar responsabilidad, la aerolínea realizó todas las medidas de seguridad tendientes a informar a la denunciante sobre las cancelaciones de los vuelos, así como la reprogramación de los mismos o el reembolso del valor pagado por los itinerarios cancelados. Con fecha 18 de mayo de 2018, se concedió el recurso de apelación a la empresa denunciada y la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque a través de la Resolución Final N°485-2018/INDECOPI-LAM, confirmó en todos sus extremos la resolución de primera instancia que declaró fundada la denuncia; al no haberse acreditado que las fallas o averías presentadas en las aeronaves hubieran resultado imprevisibles o fuera de la esfera de control de V.A.P, pues de los informes técnicos presentados por la denunciada no se logró acreditar que los desperfectos encontrados hayan correspondido a un hecho fortuito e imprevisible, exigencia que debió ser probada para exonerarse de responsabilidad.

INDICE

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	4
1.1. Denuncia	4
1.2. Admisión a trámite de la denuncia	6
1.3. Descargos	6
1.4. Ampliación de descargos	8
1.5. Resolución de Primera Instancia.....	9
1.6. Recurso de apelación.....	10
1.7. Resolución de Segunda Instancia.....	11
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	14
2.1. Deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros.....	14
2.2. Competencia del Indecopi para resolver resolver presuntas infracciones al deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros.....	19
2.3. Afectación al principio de Non Bis In Ídem.....	21
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	22
3.1. Posición fundamentada sobre los principales problemas jurídicos identificados.....	22
3.1.1. Sobre la interpretación del deber de idoneidad establecido en los artículos 18º y 19º del Código y el otorgamiento de remedios que establece la Ley N°27261.....	22
3.1.2. Sobre la competencia del Indecopi para resolver presuntas infracciones al deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros	25
3.1.3. Sobre la afectación al principio de non bis in ídem como límite a la potestad sancionadora del estado	25
3.2. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas	26
3.2.1. Sobre la Resolución N°0333-2018/PS0-INDECOPI-LAM emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos	26
3.2.2. Sobre la Resolución Final N°0485-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM emitida por la Comisión de Protección al Consumidor	27
IV. CONCLUSIONES.....	29
V. REFERENCIAS	30

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

1.1. Denuncia

Mediante escrito de fecha 09 de febrero de 2021, complementado con escrito de la misma fecha, la señora D.M.T.E denunció a la aerolínea V.A.P, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque (en adelante OPS), por presunta infracción al artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N°29571.

1.1.1. Fundamentos de hecho

En el mes de octubre del año 2017, la señora D.M.T.E, adquirió pasajes ida y vuelta desde la ciudad de Chiclayo - Lima para el día 23 de noviembre de 2017 y Lima – Chiclayo para el día 25 de noviembre de 2017.

El día 23 de noviembre (fecha programada para el viaje Chiclayo – Lima), la aerolínea denunciada informó la cancelación del mencionado vuelo; inmediatamente la denunciante asentó su reclamo ante el libro de reclamaciones. Debido a la urgencia de la señora D.M.T.E de viajar a la ciudad de Lima, se vió en la necesidad de adquirir un boleto aéreo en otra aerolínea, el mismo que tuvo un costo de doscientos diez y 56/00 dólares americanos (\$ 210.56).

Con fecha 25 de noviembre de 2021, día programado para su retorno desde la ciudad de Lima a Chiclayo, la denunciante acudió al aeropuerto Jorge Chávez con antelación al abordaje y grande fue su sorpresa cuando anunciaron la cancelación del vuelo VV102. Por tal motivo, se vió en la imperiosa necesidad de adquirir un pasaje en una conocida empresa de transporte terrestre, el mismo que tuvo un costo de noventa y 00/100 Soles (S/ 90.00).

Para subsanar las señaladas cancelaciones, el proveedor denunciado remitió correos electrónicos a la denunciante, otorgando dos compensaciones equivalentes a un pasaje ida y vuelta. En ese sentido, la denunciante contactó vía telefónica a la aerolínea para hacer efectivas las mismas, no obstante, le comunicaron que para las fechas solicitadas ya no habían cupos disponibles. De ahí, la señora D.M.T.E advirtió que se trataba de un engaño, ya que las compensaciones tenían fecha de caducidad.

Por lo mencionado en el párrafo precedente, la denunciante presentó ante el Servicio de Atención al Ciudadano de Lambayeque, el reclamo signado con número

0042-2018. Se corrió traslado a V.A.P para que presente sus respectivos descargos, y esta indicó que se estaba gestionando el reembolso de la reserva con código W8GWMJ por un valor de doscientos doce y 68/100 Soles (S/ 212.68) y con relación a la reserva ZDGIFX, por un valor de cuatrocientos cuatro y 98/100 Soles (S/ 404.98). No obstante, la denunciante señaló que ella no había iniciado ningún trámite, ni tampoco les habría brindado su cuenta bancaria para el respectivo depósito.

Por tal motivo, la señora D.M.T.E presentó su denuncia formal ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque y solicitó en calidad de medidas correctivas la devolución de los pasajes adquiridos a V.A.P más los impuestos, el reembolso de los gastos de traslado en la ciudad de Lima y los pasajes adquiridos de otros proveedores por las cancelaciones de los vuelos materia de denuncia.

1.1.2. Fundamentos de derecho

Como fundamentos de derecho se invocó el deber de idoneidad en el servicio, que se encuentra regulado en los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571.

1.1.3. Medios Probatorios

- Pasajes adquiridos al proveedor denunciado en la ruta Chiclayo – Lima - Chiclayo.
- Pasaje aéreo adquirido en aerolínea L.A.P
- Fotografías de la sala de embarque del aeropuerto José A. Quiñones Gonzales.
- Reclamo presentado ante el SAC N°0042-2018
- Respuesta del proveedor al reclamo N°0042-2018
- Pasaje adquirido en T.L
- Copia del DNI de la denunciante.
- Correo electrónico de compensación de fecha 23 de noviembre de 2021.
- Correo electrónico de compensación de fecha 25 de noviembre de 2021.

1.2. Admisión a trámite de la denuncia.

Mediante Resolución N°01 de fecha 16 de febrero de 2018, el OPS admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora D.M.T.E contra la empresa V.A.P, por presunta infracción al artículo 19° de del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N°29571. En ese sentido, se corrió traslado al proveedor denunciado para la presentación de su escrito de descargos dentro del plazo establecido por ley.

1.3. Descargos

Mediante escrito de fecha 13 de marzo de 2018, la empresa denunciada presentó su escrito de descargos en contra de la denuncia presentada por la señora D.M.T.E, por presunta infracción al deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo.

1.3.1. Fundamentos de hecho y de derecho.

La empresa V.A.P, en su escrito de descargos señaló que, la cancelación de los vuelos obedecieron a motivos operacionales *Aircraft on Ground (AOG)*, lo que significó que la aeronave presentaba en aquel entonces un desperfecto mecánico que impidió que la aeronave opere el vuelo en condiciones óptimas de aeronavegabilidad. En ese sentido, al verificarse la avería, el area de mantenimiento señaló que era necesario realizar acciones de mantenimiento no programado.

Sin perjuicio de ello, la aerolínea sostuvo que ofreció a sus pasajeros, dentro de ellos a la denunciante, la reprogramación del vuelo o reembolso del precio pagado por el boleto aéreo, así como los tickets de compensación, refrigerio y/o alimentación, gastos de traslado y hospedaje para todos aquellos pasajeros que residieran fuera de la ciudad de Lima.

Asimismo, señaló que, atendiendo al principio de seguridad que rige la actividad aeronáutica y el derecho a la seguridad y a la salud que consagra la Constitución Política del Perú y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la cancelación de los vuelos no constituye una causa imputable a la denunciada. En ese sentido, indicaron que el derecho a la seguridad y a la salud de los consumidores

y usuarios impone a los proveedores el deber de mitigar aquellos riesgos que, incluso potencialmente, puedan crear un peligro para la seguridad de sus usuarios.

Aunado a lo antes mencionado, indicaron que conforme lo señala la Ley de Aeronáutica Civil (Ley N°27261) y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N°050-2001-MTC; así como la Ley de Seguridad en la Aviación Civil (Ley N°28404) y su reglamento, Decreto Supremo N°007-2006-MTC; la seguridad es un principio rector de las actividades del sector aeronáutico. Pues, tanto la normativa nacional como internacional vigente señalan la obligación que tienen los explotadores aéreos, de adoptar las medidas tendientes a salvaguardar y garantizar la seguridad de sus usuarios. Entre dichas medidas se encontraban las de realizar trabajos de mantenimiento no programados apenas se presente cualquier desperfecto o avería , cuando estos sean determinados por eventos imprevisibles.

En ese sentido, sostuvieron que los vuelos materia de denuncia fueron cancelados debido a que resultó necesario realizar el mantenimiento no programado, ello de conformidad a lo establecido en el informe técnico emitido por el área de mantenimiento. Pues, señalaron que este último acreditaba que las cancelaciones de los vuelos constituyeron eventos extraordinarios e imprevisibles, ajenos a su esfera de control. Ello de conformidad con lo establecido en el artículo 1315° del Código Civil y 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N°29571, respecto a la ruptura del nexo causal, toda vez que para la aerolínea denunciada la cancelación de los vuelos es subsumible en los supuestos de hecho estipulados en los precitados artículos, en tanto obedeció a una causa objetiva, justificada (proteger la seguridad de los pasajeros) e imprevisible (necesidad de realizar el mantenimiento no programado).

Además, indicaron que no se les podía imputar responsabilidad por un hecho imprevisible que afectó el servicio, máxime si actuaron de forma diligente para brindar a los pasajeros las condiciones básicas y necesarias cumpliendo con la prestación de un servicio adecuado e idóneo; toda vez que conforme a lo estipulado en el artículo 1314° del Código Civil *“[Q]uien actúa con diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso”*. Además, citaron el artículo 19° del Convenio de Montreal de 1999, que versa sobre el retraso de los vuelos y señalaron que, en tanto V.A.P adoptó las

medidas necesarias para evitar algún perjuicio en la seguridad de sus pasajeros, no existía responsabilidad alguna por parte de ellos.

Ahora bien, con respecto al documento que presentó la empresa denunciada para acreditar los mantenimientos no programados que ocasionaron la cancelación de vuelos, la denunciada sostuvo que, los informes técnicos se encuentran bajo la supervisión de la DGAC, por lo que, los mismos no pudieron ser modificados con hechos que no coincidieron con la realidad. Pues, de lo contrario, la autoridad competente al detectar tal situación pudo haberlos sancionado hasta con la suspensión de la licencia de los técnicos e ingenieros de la aerolínea encargados de emitir tales informes. Por tanto, indicaron que los informes emitidos por el área de mantenimiento contaban con valor probatorio suficiente para acreditar los hechos ocurridos y el carácter imprevisible de las cancelaciones.

Con respecto a las compensaciones ofrecidas a la señora D.M.T.E, sostuvieron que las mismas se rigen por sus propios términos y condiciones, los mismos que en su oportunidad se pusieron a disposición de la denunciante a través del correo electrónico, sin embargo, indicaron que la señora D.M.T.E no inició un proceso de reembolso, pese a que el proveedor denunciado había enviado a sus usuarios, el formato para hacer efectivo el reembolso de los pasajes adquiridos. En ese sentido, la denuncia debía declararse infundada.

1.4. Ampliación de descargos

Mediante escrito de fecha 16 de marzo de 2018, V.A.P presentó un escrito ampliando sus descargos.

1.4.1. Fundamentos de hecho

La denunciada, invocando el principio de verdad material, sostuvo que con anterioridad había sido investigada en dos procedimientos administrativos sancionadores por los mismos hechos imputados por el OPS y la señora D.M.T.E en el extremo referido a la cancelación del vuelo VV103 en la ruta Chiclayo – Lima programado para el día 23 de noviembre de 2017. Dichos procedimientos se tramitaron bajo los Expediente N° 0036-2018/PS0-INDECOPI-LAM y 0137-2021/PS0-INDECOPI-LAM. En ese sentido, indicó que el Órgano Resolutivo debía tomar en cuenta el principio de *non bis in idem* que esta regulado en la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N°27444.

V.A.P indicó que en dichos procedimientos se apreciaba la identidad de sujeto, hecho y fundamento. Puesto que, para la empresa denunciada, todos los procedimientos sancionadores se habían iniciado en contra de ella; además el motivo de la investigación fue la presunta infracción al artículo 19º de la Ley N°29571 por la cancelación del vuelo VV103 en la ruta Chiclayo – Lima programado para el 23 de noviembre de 2017 y en el expediente signado con numero 0036-2018/PS0-INDECOPI-LAM ya había sido sancionado con una amonestación a través de la Resolución Final N°0211-2018-PS0/INDECOPI-LAM.

1.4.2. Fundamentos de derecho

- Artículo 246.11. de la Ley del Procedimiento Administrativo Sancionador – Ley N°274444.

1.5. Resolución de Primera Instancia

El OPS, a través de la Resolución Final N°0333-2018/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 16 de abril de 2018, resolvió declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora D.M.T.E en contra de V.A.P por la infracción al artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N°29571. En consecuencia, sancionó a V.A.P con una multa de 2 UIT por la infracción al deber de idoneidad, al haber cancelado de manera injustificada los vuelos VV103 y VV102 en la ruta Chiclayo – Lima – Chiclayo, respectivamente. Asimismo, ordenó como medida correctiva que, en un plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de notificada la precitada resolución, el proveedor denunciado cumpla con devolver a la señora D.M.T.E el importe total cancelado por la reserva mediante la cual adquirió los boletos aéreos de fecha 23 y 25 de noviembre de 2017, así como también devolver la diferencia resultante de la tarifa cobrada por el vuelo VV103 en la ruta Chiclayo – Lima de fecha 23 de noviembre de 2017 menos el importe de US\$ 210.56 que canceló a otra aerolínea. Además, ordenó el pago de las costas y costos de procedimiento.

Los fundamentos considerados por el OPS para declarar fundada la denuncia, fueron los siguientes:

Con respecto al principio de *non bis in ídem*, señalaron que su aplicación exige la presencia de tres “identidades”, pues se debe tratar de la misma persona, del mismo hecho y de los mismos fundamentos. En ese sentido, el órgano resolutorio al haber verificado que los procedimientos señalados por el denunciado habían sido

iniciados por personas distintas a la denunciante, indicó que correspondía desestimar los alegatos de V.A.P.

Ahora bien, con respecto al deber de idoneidad, el OPS señaló que dadas las características del servicio y la normativa que lo regula, el respeto irrestricto de los itinerarios resulta un requisito indispensable para la prestación del servicio. Pues, la cancelación de los vuelos configura *per se* un servicio no idóneo.

Asimismo, indicó que si bien con el informe técnico presentado por el proveedor denunciado, se advierte una falla en la aeronave que transportaría a la denunciante, ello por si solo no acredita que efectivamente la avería hubiera correspondido a un hecho fortuito e imprevisible para V.A.P; además la denunciada no cumplió con probar de manera innegable que los mantenimientos programados se hayan efectuado oportunamente.

1.6. Recurso de apelación

Con fecha 14 de mayo de 2021, V.A.P interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N°0333-2018/PS0-INDECOPI-LAM, argumentando que la cancelación de los vuelos materia de denuncia, obedecieron a motivos operacionales que impidieron que los aviones operen en condiciones óptimas de aeronavegabilidad, razón por la cual los tuvieron que declarar fuera de línea con el propósito de realizar un mantenimiento no programado, conforme a la información contenida en los informes técnicos presentados en su oportunidad.

Asimismo, que como empresa no obtienen beneficio alguno cuando ocurre una cancelación de vuelo, pues la rentabilidad de las aerolíneas reside en la operación de las aeronaves, en la programación y en la efectiva realización de los itinerarios.

V.A.P. actuó con diligencia y adoptó todas las medidas necesarias tendientes a evitar cualquier evento que conlleve a la necesidad de cancelar un vuelo.

Aunado a lo anterior, considerar que el deber de idoneidad de las aerolíneas constituye únicamente el llegar puntual, significa dejar de lado el derecho que los consumidores, el ordenamiento jurídico y las normas internacionales priorizan, como lo es la seguridad.

Asimismo, alegaron que la DGCA es la autoridad que tiene competencia para normar, fiscalizar y sancionar las actividades del sector aeronáutico, ello de

conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 9º del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil – Ley N°2726. En consecuencia, considerando que la autoridad competente en materia aeronáutica tiene la facultad de evaluar las cancelaciones que pueden realizar los operadores aeronáuticos, de encontrarlas injustificadas, procederá a sancionar a las mismas. No obstante, pese a que la cancelación de los vuelos materia de denuncia fueron informados a la DGAC, esta no consideró que las mismas hayan sido injustificadas ni tampoco que le sean imputables a V.A.P.

Por lo expuesto, no se le podía imputar responsabilidad por un hecho imprevisible que afectó el servicio, toda vez que debido a causas que escaparon de su esfera de control se tuvo que realizar un mantenimiento no programado. Sin perjuicio de ello, se tomaron todas las medidas necesarias para informar a la denunciante sobre las cancelaciones, así como le ofrecieron la reprogramación de los vuelos o el reembolso del monto pagado por el tramo afectado.

Con relación al informe técnico presentado, este sí contaba con valor probatorio en tanto se trató de un informe emitido por un inspector de seguridad que se encontraba constantemente supervisado por la DGAC. En ese sentido, los informes y la labor que realizaba el área de mantenimiento de V.A.P, se encontraba bajo la estricta supervisión de la DGAC, por tal motivo los informes presentados no podían ser modificados.

1.7. Resolución de Segunda Instancia

La Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque resolvió confirmar la Resolución Final N°0333-2018/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 16 de abril de 2018, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora D.M.T.E., en tanto se acreditó la cancelación injustificada de los vuelos VV103 y VV102 en la ruta Chiclayo – Lima y Lima – Chiclayo, respectivamente. Asimismo, resolvió confirmar las multas impuestas, las medidas correctivas ordenadas y el pago de costas y costos que se hubieran generado en el procedimiento. Los fundamentos considerados por la Comisión para confirmar la Resolución en mención, fueron los siguientes:

Con respecto a la competencia del Indecopi en el ámbito del servicio de transporte aéreo de pasajeros, la Comisión señaló que de conformidad con lo establecido en el artículo 65º de la Constitución Política del Perú, es un deber del

Estado velar por los intereses de los consumidores y usuarios. En ese sentido, el Código instituye al Indecopi como el Organismo encargado de la protección de los derechos de los consumidores.

El colegiado consideró que, en lo referente al servicio de transporte aéreo de pasajeros, la autoridad con facultades de fiscalización, supervisión, y sanción de las actividades aeronáuticas civiles es la DGAC. Sin embargo, estableció que por las facultades establecidas en las normas sectoriales, dicha competencia únicamente está orientada a dilucidar aspectos operativos y/o técnicos relacionados a las actividad aeronáutica, tales como: la infraestructura de transportes, las condiciones de operatividad de las aeronaves, las licencias para explotar la actividad aeronáutica, entre otras. Además, precisó que el Indecopi al ser la autoridad nacional de protección al consumidor, resulta competente para conocer las presuntas infacciones al Código y que dicha competencia únicamente le podía ser negada cuando exista una norma expresa con rango de ley que le atribuya facultades de sanción a otro organismo. Asimismo, dejó por sentado que la DGAC se encarga de velar por el adecuado funcionamiento de las actividades emprendidas en el sector aeronáutico siempre que este vinculado a aspectos técnicos, operacionales o de seguridad.

Ahora bien, con respecto a la cancelación de los vuelos Chiclayo – Lima Chiclayo, con fecha 23 de noviembre y 25 de noviembre de 2017, respectivamente. El Colegiado consideró lo establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en la Resolución Final N°0353-2018/SPC-INDECOPI de fecha 21 de febrero de 2018; en lo concerniente a que los defectos técnicos u operacionales presentados en una aeronave no constituyen, en principio, una situación indiferente a las actividades que efectúa una aerolínea, toda vez que constituye un evento que se encuentra bajo su esfera de control, pues un requisito indispensable para poder volar es la programación de acciones de mantenimiento a fin de evitar y/o solucionar los desperfectos que se pudieran presentar. Por consiguiente, si luego de verificarse el desperfecto que impidió la realización del vuelo en óptimas condiciones, la aerolínea alega que se trató de un evento fortuito e imprevisible, debe acreditar que la misma no le fue imputable para así poder ser exonerado de responsabilidad. Sin embargo, para la Comisión, los informes técnicos presentados por V.A.P, como medio de prueba, si bien acreditan la existencia de una avería en la aeronave que transportaría a la señora D.M.T.E.; no generan convicción

en el extremo que el desperfecto encontrado haya correspondido a un evento fortuito e imprevisible. Por lo tanto, el colegiado al no haber advertido una causal eximente de responsabilidad para el denunciado, resolvió confirmar la resolución de primera instancia.

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

2.1. Deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros.

En el Perú, la idoneidad de un producto o servicio, ha sido regulada en los artículos 18º y 19º del Código. Así se ha determinado:

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010)

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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010)

En efecto, de lo anterior se infiere que un producto o un servicio será idóneo siempre que las expectativas del consumidor coincidan con la información que efectivamente ha recibido del proveedor. En consecuencia, si el proveedor no otorga el producto o no brinda el servicio teniendo en cuenta las condiciones inicialmente pactadas con el consumidor, se estaría infringiendo el deber de idoneidad. (Bullard, 2010)

Como se ha podido advertir, en el presente informe jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador en el ámbito del servicio de transporte

aéreo de pasajeros. En ese sentido, se desarrollará el concepto de idoneidad este sector, así como también se abarcará algunos de los criterios que han aplicado los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina (en adelante, TJCA), para resolver las denuncias interpuestas relacionadas a la infracción al deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo.

Antes de iniciar con los aspectos de fondo, es preciso señalar la definición del servicio de transporte aéreo. Así, la Ley de Aeronáutica Civil en su artículo 78.1 lo ha definido de la siguiente manera: *“Se considera servicio de transporte aéreo a la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas o cosas, de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación”*. (Ley de Aeronáutica Civil, 2000)

En virtud de lo anterior, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) ha señalado el considerando 28 de la Resolución N°4461-2016/SPC-INDECOPI que, el servicio de transporte aéreo de pasajeros constituye una obligación de resultados, en virtud de la cual el consumidor confía en que el traslado a su lugar de destino se efectuará en el horario inicialmente pactado. Ello porque, los pasajeros, con frecuencia, planifican sus actividades tomando en consideración los itinerarios de vuelos, de ahí que, los horarios fijados por compañías aéreas deben ser respetados a cabalidad por estas últimas.

En esa misma línea, el destacado jurista Aldana (2016) ha desarrollado el deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de una manera más amplia. Así, ha considerado que un pasajero que adquiere un boleto aéreo, minimamente espera que el vuelo se realice en el itinerario programado al momento de la compra, por lo que, si el mismo no se realiza por causas imputables a la compañía, se estará frente a una infracción al deber de idoneidad. (p. 17-18)

Aunado a ello, la Sala ha dejado por sentado en la Resolución N°0127-2019/SPC-INDECOPI de fecha 16 de enero de 2019 que, la inobservancia de los horarios de salida y llegada de los vuelos por parte de las empresas aeronáuticas, siempre que no llenen las expectativas generadas en los consumidores, dará lugar a una infracción al deber idoneidad y en consecuencia, deberá ser sancionado, a menos que se origine una circunstancia no imputable al proveedor, como por ejemplo en

evento de fuerza mayor, caso fortuito o hecho determinante del propio consumidor afectado o hasta de un tercero.

En relación con lo antes mencionado, la Decisión N°619 de la Comunidad Andina (en adelante, CAN) en su artículo 3° ha definido a las circunstancias imprevistas como aquellas situaciones que no estando relacionadas al normal desenvolvimiento de la actividad aeronáutica, retrasan los vuelos o impiden que los mismos se lleven a cabo ya sea por causas meteorológicas, fallas o averías que se generen en la aeronave y que no respondan a un mantenimiento programado e incluso por situaciones generadas por terceros o por los propios consumidores afectados. (Decisión N°619, 2005)

Asimismo, nuestra normativa nacional en el artículo 104° del Código ha previsto casos en los que, pese a haberse presentado un incumplimiento en la prestación debida por parte del proveedor, se exime a este de responsabilidad por algún evento que escape de su esfera de control.

Artículo 104.- 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 la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010)

Adicionalmente, el TJCA en diferentes interpretaciones prejudiciales ha desarrollado algunos ejemplos de eventos que constituyen causas eximentes de responsabilidad civil en el servicio de transporte aéreo. Así, en el proceso N°173-IP-2016 se señaló que el caso fortuito, es un evento imprevisible e irresistible causado por la naturaleza, como lo es un terremoto o la caída de un meteorito. Por el contrario, la fuerza mayor es un evento imprevisible e irresistible que proviene de una autoridad, como lo es una orden judicial o un arresto policial. (TJCA, Proceso N° 173-IP-2016)

En suma, de lo anteriormente expuesto se puede advertir que, la Comunidad Andina a través del TJCA y el Indecopi, a través de sus diferentes órganos resolutivos consideran que, únicamente el transportista aéreo quedará libre de responsabilidad en la medida que exista un hecho que fracture el vínculo causal, dicho de otra manera, cuando el incumplimiento obedezca a situaciones imprevistas. Caso contrario, la

compañía será responsable por el servicio defectuoso y, en consecuencia, se estaría frente a una infracción al deber de idoneidad pausable de ser denunciado ante el Indecopi.

Sin perjuicio de lo anterior, se considera importante señalar que existen situaciones en las que un proveedor percatándose de una falla en su servicio, decide enmendar de manera inmediata dicho error, brindándole al consumidor la oportunidad de que vea satisfechas sus expectativas. Aunado a ello, hoy en día se advierte que los mismos contratos y además, las normas de carácter sectorial han establecido los remedios que obligatoriamente deberán otorgar los proveedores a los consumidores afectados.

Dichos escenarios han sido definidos como “garantías”, en el artículo 20º del Código, las mismas que se han clasificado en garantías legales, explícitas e implícitas. En lo que respecta a las primeras de ellas, tanto la Decisión N° 619 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) como la Ley de Aeronáutica Civil – Ley N° 27261, han impuesto la obligación a los proveedores de otorgar remedios siempre que se presenten salidas tardías o cancelaciones de vuelos y/o sobreventa de boletos aéreos. Cabe resaltar, que la aplicación de estas garantías legales han sido objeto de discusión a nivel doctrinario y jurisprudencial a efectos de dictaminar si su aplicación implica o no, la idoneidad del servicio de transporte aéreo.

En relación a lo descrito en el párrafo precedente, se ha evidenciado la existencia de dos posiciones discrepantes entre sí y que están vinculadas directamente con la subsanación de los productos o servicios defectuosos a través de la aplicación de los referidos remedios.

Por un lado, se tiene al Precedente de Observancia Obligatoria recaído en la Resolución N°0221-2012/SC2-INDECOPI en la que se ha establecido que para determinar la idoneidad de un producto o servicio no basta solo la ausencia de fallas o deficiencias del producto, sino que el proveedor brinde, de manera oportuna, los remedios alternativos que solucionen dichos problemas, ya sea a través de una reparación, sustitución del producto o devolución de lo pagado (Importaciones Hiraoka S.A. Vs. Juana Rufina Bocanegra Ayllón, 2012).

Por otro lado, el Precedente de Observancia Obligatoria recaído en la Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI ha determinado que los remedios jurídicos

-reparación, reposición y devolución del dinero - que los proveedores ofrezcan en el mercado, en caso que el producto o servicio se revele defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no se condice con lo pactado, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado. (America Movil Perú S.A.C VS Daniel Enrique Torrealva Reyes, 2013).

Este último criterio, hasta finales del año 2016, fue el Indecopi ha aplicado en sus diferentes resoluciones, pues de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 112º del Código, al haberse establecido que, la subsanación voluntaria del proveedor será tomada en cuenta al momento de evaluar la imposición de la sanción administrativa.

No obstante, con el Decreto Legislativo N°1308, publicado el 30 de diciembre de 2016, se llevaron a cabo algunos cambios en los Artículos 108º y 112º del Código. En lo referente al artículo 108º se estableció que la denuncia presentada sería rechazada liminarmente siempre que el proveedor denunciado enmiende la conducta constitutiva de infracción administrativa hasta un momento previo a la fecha de notificación de la imputación de cargos. De ahí, se justifica la derogación del artículo 112º que establecía que la implementación de dicha conducta se tomaría en cuenta al momento de la graduación de la sanción.

De lo anterior, se puede advertir que, hasta antes de la modificación del Artículo 108º del Código, el criterio utilizado por Sala respecto a la exoneración de responsabilidad del proveedor, única y exclusivamente se daba en aquellos casos en los que se presentaba una fractura del nexo causal. Sin embargo, desde hace algunos años dicho criterio ha sido modificado; pues desde el 2017, la reparación de los incumplimientos presentados en el servicio de transporte aéreo de pasajeros ya no traen como consecuencia directa una sanción atenuada, sino por el contrario, genera la exoneración de responsabilidad al proveedor; siempre que este último haya aplicadp los remedios jurídicos regulados en las normas sectoriales de manera inmediata a fin de satisfacer las expectativas del consumidor oportunamente.

En el caso en concreto, si bien la compañía denunciada, manifestó en su escrito de descargos que la cancelación de los vuelos se debió a motivos operacionales que colocaron a la aeronave fuera de línea con el objetivo de realizar acciones de mantenimiento no programado y con ello, salvaguardar la seguridad de sus pasajeros; no lograron acreditar que efectivamente dicha situación se originó por

motivos que escaparon de su esfera de control. Aunado a ello, si bien V.A.P brindó compensaciones a la denunciante por motivo de la cancelación, estas no se otorgaron de manera oportuna, pues conforme se advierte de los correos remitidos, estos tienen como fecha el 06 de diciembre de 2017, por lo que, el plazo – contado desde la fecha de cancelación de los vuelos hasta la remisión de los correctos electrónicos a la denunciante – había transcurrido excesivamente. De ahí, se infiere que las expectativas de la denunciante, no se vieron satisfechas en la medida que no se cumplió con el traslado en los itinerarios pactados en su oportunidad.

2.2. Competencia del Indecopi para resolver resolver presuntas infracciones al deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros.

La Constitución Política de Estado en su artículo 58° señala lo siguiente: “*La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.*” (Constitución Política del Perú, 1993). En ese sentido, la doctrina ha señalado que la protección del consumidor hace parte de la economía social de mercado. (Durand, 2017)

Rubio (1993) sostiene que en el marco del precitado precepto legal, la libre iniciativa privada, la defensa de los consumidores y usuarios adquiere importancia en este régimen económico, toda vez que todas disposiciones legales tendientes a fomentar la participación conjunta de los diferentes agentes económicos que existen en el mercado, de una manera u otra, tienen siempre como beneficiarios finales, a los consumidores

En línea con lo anterior, la Constitución en su artículo 65° reza que: “*El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado (...)*”. (Constitución Política del Perú, 1993).

Por tal motivo, y en concordancia con lo dispuesto en el mandato constitucional señalado en el párrafo precedente, diversas normas han otorgado de manera expresa, al Indecopi, competencia para proteger los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, con especial importancia en temas vinculados con el

derecho a la información, la salud y la seguridad de los consumidores, así como también el deber de idoneidad impuesto a los proveedores.

Así, la Ley de Organización y Funciones del Indecopi - Decreto Legislativo N°1033, en su artículo 2.1º, literal d) establece que el Indecopi, es la autoridad con competencia para salvaguardar los derechos de los consumidores y usuarios, y para ello garantiza, a través de diversas políticas públicas, que los proveedores cumplan con el deber de idoneidad que se les ha impuesto, es decir que la información que estos últimos brindan respecto de los productos y/o servicios que se ofertan en el mercado, sea veraz, suficiente, correcta y completa. (Decreto Legislativo N°1033, 2008)

Asimismo, el artículo 105º del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia para resolver las presuntas infracciones que surjan en materia de protección al consumidor, la misma que únicamente puede ser negada en la medida que exista una norma con rango de ley a la cual se le haya asignado competencia exclusiva.

Ahora bien, en lo que respecta al servicio de transporte aéreo, es sabido que, la autoridad facultada para normar, fiscalizar y sancionar las actividades del sector aeronáutico, es la DGAC, ello conforme a lo expuesto en el artículo 9º de la Ley de Aeronáutica Civil – Ley N°27261.

Asimismo, en su artículo 10º se han determinado las facultades de fiscalización, control y sanción que tiene la DGCA, siendo que, de la lectura del precitado artículo se puede advertir que se trata de aspectos meramente técnicos y operacionales relacionados a la actividad aeronáutica civil, tales como las condiciones de seguridad de las aeronaves, licencias para llevar a cabo actividades de aeronáuticas e infraestructura del transporte aéreo.

En consecuencia, de las normas que regulan la actividad aeronáutica se puede advertir que, las mismas no trasgreden competencia conferida al Indecopi para sancionar situaciones que constituyen infracciones al deber de idoneidad establecido en el Código, máxime si, de manera expresa, no se le ha conferido facultades de sanción en materia de protección al consumidor.

2.3. Afectación al principio de Non Bis In Ídem

El principio de Non Bis in Ídem, ha sido reconocido en la Constitución Política del Perú en los incisos 3 y 13 del artículo 139°. El destacado jurista Morón (2021) define a este principio como una verdadera manifestación del principio del debido procedimiento, en virtud del no es factible imponer al mismo tiempo o dos veces, una doble sanción a un mismo administrado, por un mismo hecho y por un mismo fundamento.

En el ámbito administrativo, la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG) – Ley N°27444, fue la primera norma en reconocer el non bis in ídem como un principio y garantía de la potestad sancionadora del Estado, así establece en su artículo artículo 230° inciso 10 que “(...) *No se podrá imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad de sujeto, hecho y fundamento (...)*”. (Ley del procedimiento administrativo General, 2001).

De lo mencionado en el párrafo precedente, se puede advertir que para la aplicación de este principio debe existir la concurrencia de tres identidades. En primer lugar, una identidad de sujeto, que consiste en que la doble imputación sea dirigida contra el mismo administrado (el denunciado); una identidad de objeto, que consiste en que los hechos que constituyen la infracción sean los mismos que fueron materia de análisis en un procedimiento previo y finalmente, una identidad de fundamento, que consiste en que los bienes jurídicos e intereses tutelados por las diferentes normas sancionadoras, coincidan entre sí.

Siendo que, en el caso materia del presente informe jurídico, el órgano resolutorio, verificó que los procedimientos administrativos alegados por la denunciada como presunta vulneración al principio de *non bis in ídem*, habían sido iniciados por personas diferentes, por lo que no se cumpliría con el tercero de los requisitos para su aplicación, y en consecuencia correspondió desestimar los alegados de V.A.P

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

3.1. Posición fundamentada sobre los principales problemas jurídicos identificados.

3.1.1. Sobre la interpretación del deber de idoneidad establecido en los artículos 18º y 19º del Código y el otorgamiento de remedios que establece la Ley N°27261.

Como se ha establecido en el capítulo segundo del presente informe jurídico, hasta antes de la modificación del artículo 108.f del Código, los diferentes órganos resolutores del Indecopi, han aplicado dos criterios claramente opuestos. Por un lado, se tiene a la Resolución N° 0221-2012/SC2-INDECOPI, en la que se determinó que la sola advertencia de un defecto en el producto o servicio, no constituye una vulneración al deber de idoneidad, en la medida que el proveedor haya brindado de manera inmediata, a favor del consumidor, un remedio adecuado, brindándole con ello la oportunidad de que vea satisfechas sus expectativas. Por otro lado, se hizo mención a la Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI, la misma que estableció que, aunque los los proveedores brinden remedios jurídicos a favor de los consumidores, en caso que el producto o servicio se revele defectuoso, esto no afecta que la infracción al deber de idoneidad ya se habría configurado.

Ahora bien, vale mencionar que en nuestro país, el servicio de transporte aéreo se encuentra regulado por normas sectoriales, así tenemos a la Ley de Aeronáutica Civil del Perú y su Reglamento, así como también a la Decisión 619 de la CAN. En las precitadas normas se han regulado aspectos relacionados a las características y obligaciones técnicas, operacionales y de seguridad con las que deben cumplir – de manera obligatoria – los operadores aeronáuticos y, además se han establecido los remedios que corresponde brindar a los consumidores que no tuvieron la oportunidad ver satisfechos sus planes de viajar pese a haber comprado un pasaje aéreo, ya sea por motivo de retrasos, cancelaciones o denegatoria de embarque por sobreventa de boletos aéreos.

En lo concerniente a nuestra normativa nacional, el artículo 125º inciso 3) de la Ley de Aeronáutica Civil, establece como remedios a cumplir por parte de las aerolíneas siempre que se generen retrasos, cancelaciones o denegatorias de embarque por sobreventa, las siguientes obligaciones: a) Al reembolso inmediato de la parte proporcional al precio del pasaje (...)” (subrayado agregado)

Asimismo, y tomando en cuenta la supremacía de las normas comunitarias, la Decisión 619 de la CAN, establece los remedios que deberán otorgar los operadores aeronáuticos en caso se presenten algunas de las situaciones mencionadas líneas arriba.

Como ya se ha mencionado, en el presente trabajo, se analiza un procedimiento administrativo sancionador por infracción al deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo por motivo de la cancelación de dos vuelos. En ese sentido, el artículo 8º inciso c) y el artículo 11º de la Decisión 619 establecen que en aquellos casos en los que el proveedor aeronáutico decida cancelar el vuelo, este último se encuentra en la obligación de reembolsar a los pasajeros afectados, el monto pagado por el boleto en la parte proporcional del vuelo no efectuado, así como también se impone el deber de cubrir los gastos de hospedaje y de traslado en caso corresponda.

Los remedios mencionados en los párrafos precedentes, son conocidos en lo que respecta a la protección al consumidor como “garantías legales”, las mismas, que se encuentran reguladas en el artículo 20º del Código y que constituyen preceptos legales de aplicación obligatoria al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, frente a los cuales no es factible negociar en contrario y que serán útiles para analizar la idoneidad de un producto o un servicio.

En consecuencia, si el proveedor aeronáutico otorga los remedios jurídicos impuestos en las normas sectoriales ante los casos de retrasos, cancelaciones y denegatoria de embarque por sobreventa, se configurará, pese a haberse advertido un defecto inicial, la idoneidad del servicio. Lo anterior se da porque dichas situaciones no han sido tipificadas como infracciones al Código, pues, curiosamente, el legislador ha dejado por sentado que, por la propia esencia de la actividad aeronáutica, es factible que se presenten desperfectos o fallas que generen

interrupciones en el servicio, por lo que, en caso ocurran tales situaciones, será suficiente brindar a los pasajeros los remedios que las normas antes citadas han detallado. De ahí, se puede inferir que, en lo relacionado al servicio de transporte aéreo, el simple hecho de que las normas sectoriales hayan establecido remedios que buscan subsanar los defectos presentados por casos de retrasos, cancelaciones y sobreventas, simplificará el análisis que deberán efectuar los órganos resolutivos del Indecopi ante aquellas situaciones en las que el proveedor aeronáutico alegue una subsanación de la falla en el servicio, máxime si dichas normas demandan su cumplimiento de manera oportuna e inmediata.

Ahora bien, otro de los aspectos relevantes vinculados directamente a la idoneidad en el servicio de transporte aéreo, es el respeto por los itinerarios previamente pactados. Pues, se ha mencionado que la observancia de los horarios de vuelo configura un requisito básico para la prestación del servicio, por lo que, la cancelación de un vuelo, constituye un servicio exento de idoneidad que es susceptible de ser sancionado.

Sin embargo, y como ya se ha expuesto en el segundo capítulo, la Sala en diversos pronunciamientos ha señalado que el incumplimiento de una obligación por parte del proveedor puede darse por causas imputables y no imputables. En lo referente a estas últimas, un gran sector de la doctrina ha determinado que éstas deben ser entendidas como un hecho ajeno o extraño al área de control del obligado. Dicho en otras palabras, para que la compañía aérea quede exenta de responsabilidad, es imprescindible que demuestre que, efectivamente, las causas que generaron la cancelación del vuelo no le eran imputables, porque obedecieron a hechos extraordinarios, imprevisibles e irresistibles tales como un evento ocasionado por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero o del propio consumidor. Pues, el Código Procesal Civil, en su artículo 196º señala que: *“Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos”*. En esa misma línea, la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N°27444 prevé en su artículo 162º numeral 2) que: *“Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, (..) inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones”*.

3.1.2. Sobre la competencia del Indecopi para resolver presuntas infracciones al deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros.

En la actualidad, aún existen ciertas discrepancias cuando se trata de determinar la competencia del Indecopi para conocer situaciones en las que se generan retrasos, cancelaciones o denegatorias de embarque por *overbooking*. Pues, para algun sector de la doctrina, dicha competencia le corresponde exclusivamente a la DGAC, mientras que para otro, el Indecopi a través de sus diferentes órganos resolutive de protección al consumidor, está facultado para resolver presuntas infracciones al deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros.

No obstante, y como ya se ha mencionado en el presente informe jurídico, la potestad sancionadora atribuida a la DGAC ha sido encomendada para la supervisión, fiscalización y control de aspectos de carácter técnico y operacional de las actividades aeronáuticas, distintas y ajenas a las labores de inspección de las obligaciones impuestas en el ámbito del derecho del consumidor. Ello porque, del contenido de la Ley de Aeronáutica Civil no se advierte una denegación explícita de competencia al Indecopi, para que este pueda sancionar la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros. Máxime si cada una de los organismos en mención tutela bienes jurídicos distintos, pues el Indecopi protege el interés de los consumidores y usuarios que pudieron ser afectados por un servicio carente de idoneidad, mientras que la DGAC vela por el cumplimiento absoluto de las normas aeronáuticas a fin de garantizar la seguridad operacional.

3.1.3. Sobre la afectación al principio de non bis in ídem como límite a la potestad sancionadora del estado

Con respecto a la afectación al principio de non bis in ídem alegado por la denunciada. Cabe precisar que, tal y como se ha mencionado líneas arriba, para la aplicación de este principio es necesario la concurrencia de tres identidades: identidad de sujeto, identidad de objeto o también llamada de hecho y por último, la identidad de fundamento. Por lo que, en el caso en concreto, ha quedado establecido que si bien, se inició en contra de V.A.P otros dos procedimientos por motivo de la Cancelación del vuelo VV103 de fecha 23 de noviembre de 2017, estos fueron iniciados por personas distintas a la denunciante, de ahí que los bienes jurídicos protegidos no fueron los mismos, ello porque existen hechos que, en su realización,

logran lesionar más de un bien jurídico. Por lo que no existió una identidad causal o de fundamento.

3.2. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas

3.2.1. Sobre la Resolución N°0333-2018/PS0-INDECOPI-LAM emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos

Antes de brindar mi postura fundamentada sobre la resolución de primera instancia, considero relevante dejar en claro los aspectos a ser analizados. Al respecto, lo serán los problemas jurídicos advertidos en el presente informe jurídico y cómo es que ha sido motivada su decisión en estos extremos, finalmente procederá a emitir comentarios a la motivación, vale decir, si me encuentro de acuerdo o no con la decisión final emitida por la Autoridad Administrativa.

Respecto del primer problema jurídico identificado, se puede advertir que el OPS ha analizado de manera correcta el deber de idoneidad, pues ha tenido en cuenta lo establecido en los artículos 18º y 19º del Código. Ello, porque consideró que el incumplimiento del itinerario por parte del proveedor denunciado, configuró un servicio exento de idoneidad, en la medida que, dada la naturaleza de la actividad aeronáutica, el respecto irrestricto de los horarios de vuelo configura un requisito esencial para su prestación. Por lo que, la cancelación de los vuelos materia de denuncia, generó indudablemente que la señora D.MT.E no vea satisfechas las expectativas generadas en ella, al no haberse cumplido a cabalidad las condiciones horarias en las que pactó primigeniamente con el proveedor denunciado. Máxime, si de conformidad con lo establecido en las diversas normas tanto nacionales como internacionales que regulan la actividad aeronáutica, V.A.P no cumplió con acreditar que efectivamente la avería presentada en las aeronaves que transportarían a la denunciante, surgieron con ocasión de un evento que escapaba de su esfera de control, y por lo tanto, no le era imputable. Pues, si bien de los informes técnicos presentados se pudo advertir el desperfecto, no se demostró que el mismo se haya originado por un caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinate de un tercero o por la negligencia del propio consumidor.

Ahora bien, con respecto al tercer problema jurídico identificado, concerniente a la afectación al principio de *non bis in ídem*, la autora considera que no existe mayor problema al respecto. Pues, si bien los procedimientos administrativos sancionadores

alegados por la denunciada se originaron en contra de esta (identidad de sujeto), por motivo de la cancelación del vuelo VV103 en la ruta Chiclayo – Lima, programado para el 23 de noviembre de 2017 (identidad de hecho); fueron iniciados por personas distintas a la señora D.M.T.E, por lo que el interés a salvaguardar no es el mismo, ello en razón de que existen hechos que, en su realización, consiguen lesionar más de un bien jurídico protegido.

3.2.2. Sobre la Resolución Final N°0485-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.

Como se mencionó en el primer capítulo del presente informe jurídico, la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque, resolvió confirmar en todos sus extremos la Resolución de primera instancia emitida por el OPS. No obstante, la empresa denunciada en su recurso de apelación alegó la falta de competencia del Indecopi para conocer las cancelaciones, así como la reprogramación de los vuelos o el reembolso del monto cancelado por el tramo afectado. En ese sentido, se abordó como otro problema jurídico la competencia del Indecopi para resolver presuntas infracciones al Código que estén relacionadas al deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros.

Al respecto, cabe resaltar que, me encuentro conforme con el criterio aplicado por la Comisión, en lo que respecta a que el Indecopi, a través de sus diferentes órganos resolutivos, es la autoridad con competencia para resolver las presuntas infracciones al Código en el servicio de transporte aéreo de pasajeros. Ello, por dos sencillas razones, en primer lugar, porque del contenido de la Ley de Aeronáutica Civil, no se advierte que se le haya conferido de manera explícita a la DGAC, competencia para sancionar presuntas infracciones al Código de consumo al consumo; y en segundo lugar, porque ambos organismos tutelan intereses jurídicos distintos.

Aunado a lo anterior, el TJCA ha establecido en el Proceso N°173-IP-2016 que, tanto el Indecopi como la DGAC pueden contribuir entre sí a efectos de advertir algún supuesto que configure una infracción al deber de idoneidad en el ámbito del transporte aéreo: *“Si bien la autoridad nacional competente para verificar si la aeronave está recibiendo o no el mantenimiento programado respectivo es la DGAC (...), el Indecopi puede efectuar valoraciones sobre la base de la existencia o inexistencia de informes técnicos de la autoridad de aeronáutica civil, así como*

también examinar otras pruebas tendientes a determinar si el desperfecto alegado por la aerolínea configura o no un hecho fortuito”.

Por lo expuesto, considero que, si bien el Indecopi es la autoridad competente para conocer presuntas infracciones al Código, ello no desconoce la posibilidad que la DGCA pueda coadyuvar dentro de sus competencias y así, sumar al concepto de idoneidad, la seguridad operacional beneficiando a los pasajeros-consumidores del servicio de transporte aéreo.

Para culminar, considero que para motivar aún más las resoluciones emitidas en el presente procedimiento. Ambas instancias, debieron pronunciarse acerca de los remedios que establecen las normas sectoriales que regulan el sector aeronáutico, tales como el artículo 8º y 11º de la Ley de Aeronáutica Civil – Ley N°27261, en lo que se refiere a las compensaciones y/o el reembolso al que el proveedor está obligado a otorgar en caso se produzcan cancelaciones, retrasos o denegatorias de embarque por sobreventa. Pues, en el caso en concreto V.A.P indicó que pese a que la cancelación de los vuelos se debió a causas no imputables a esta, se cumplió con otorgarle a la denunciante, compensaciones equivalentes a un pasaje ida y vuelta, así como también se le informó acerca del trámite del reembolso. Sin embargo, las precitadas normas señalan que los remedios jurídicos, deben otorgarse de manera inmediata a la cancelación; por lo que, en el caso en concreto, existió otro fundamento para declarar fundada la denuncia, en la medida que, se pudo advertir que los correos electrónicos remitidos a la denunciante, en virtud de los cuales se le informaba el procedimiento del reembolso fueron cursados con fecha 06 de diciembre de 2018; por lo que, el plazo - desde la fecha de cancelación de los vuelos - había transcurrido excesivamente. En consecuencia, las expectativas de la señora T, no se vieron satisfechas toda vez que, no se cumplió con el traslado en los itinerarios pactados en su oportunidad.

IV. CONCLUSIONES

A modo de conclusión, considero importante señalar que estoy parcialmente conforme con las resoluciones analizadas en el presente informe. Pues, si bien estoy de acuerdo con los fundamentos aplicados para sancionar a V.A.P, considero que tanto el OPS como la Comisión, debieron pronunciarse respecto a las garantías legales que establecen las normas sectoriales que regulan la actividad aeronáutica a fin de darle una mayor motivación a las resoluciones emitidas en ambas instancias. A continuación, detallaré mis conclusiones del presente informe:

- El Indecopi tiene una postura bastante clara en lo que respecta a la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo, pues en diversas resoluciones lo han catalogado como una obligación de resultados, en la que un pasajero espera mínimamente que se realice el traslado a su lugar de destino en la fecha y hora pactadas. De ahí, que la inobservancia de los horarios de los vuelos por parte de los proveedores aeronáuticos, siempre que no cumplan con las expectativas generadas en los consumidores, configurarán un servicio carente de idoneidad que debe ser sancionado, salvo que se configure un supuesto de causa no imputable, tal como caso fortuito, fuerza mayor o hecho determinante de tercero.
- El Indecopi sí resulta ser el órgano con competencia para resolver presuntas infracciones al Código en materia del transporte aéreo de pasajeros, ello porque, de manera expresa, no se le ha otorgado a la DGAC facultades de sanción para infracciones a las normas de protección al consumidor; y además porque ambos organismos tutelan intereses jurídicos distintos. Sin embargo, la autora es de la opinión que, tanto la DGCA como el Indecopi deberían sumar esfuerzos para el beneficio de los consumidores-pasajeros, a fin de adicionar dentro del concepto de idoneidad, a la seguridad operacional que es imprescindible en la actividad aeronáutica.
- Para finalizar, en lo concerniente al principio de *non bis in ídem*, la jurisprudencia constitucional ha señalado que resulta bastante importante analizar la concurrencia de la denominada “triple identidad” como presupuesto para incurrir en la afectación a este principio. Por lo que, en aquellos casos en los que no concurra esta triple identidad, corresponderá imponer una o más sanciones por cada una de las conductas infractoras que se hayan configurado.

V. REFERENCIAS

- Aldana, E. (2016). *La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor*. Revista de Actualidad Mercantil. Lima, número 4, 13- 29.
- Bullard, A. (2010). *¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario*. En: Revista de la competencia y la Propiedad Intelectual. Lima, número 6, p.05
- Morón, J. (2021). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS)*. Lima. Gaceta Jurídica. P.522
- Rubio, M. (1993). *Estudio de la Constitución Política del Perú*. Fondo Editorial PUCP. Lima, Perú.
- America Movil Perú S.A.C VS Daniel Enrique Torrealva Reyes, 1008 (INDECOPI 25 de Abril de 2013).
- Importaciones Hiraoka S.A. VS Juana Rufina Bocanegra Ayllón, 2221 (INDECOPI 19 de Julio de 2012).
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (2015). Expediente *N°1401-2015/CC2-INDECOPI*. Resolución N°4461-2016/SPC-INDECOPI-LAM: 22 de noviembre de 2016. Fecha de Consulta: 26 de octubre de 2021.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (2015). Expediente *N°1401-2015/CC2-INDECOPI*. Resolución N°4461-2016/SPC-INDECOPI-LAM: 22 de noviembre de 2016.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (2015). Expediente *N°0063-2017/INL-CPC-SIA*. Resolución N°0127-2019/SPC-INDECOPI: 16 de enero de 2019.
- Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. (2018). *Proceso N°. 173-IP-2016*. Expediente interno No. 11972-2014-0-1801-JR-CA-25. Recuperado de sitio web: http://www.comunidadandina.org/DocOficialesFiles/Procesos/173_IP_2016.pdf



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N° 0485-2018/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE LA OFICINA REGIONAL DE
INDECOPI DE LAMBAYEQUE (ORPS)

PROCEDIMIENTO : RECURSO DE APELACIÓN

DENUNCIANTE : [REDACTED]
(LA DENUNCIANTE)

DENUNCIADO : [REDACTED]
(EL DENUNCIADO)

MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO

ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VIA AEREA.

SUMILLA: Confirmar la Resolución Final N°0333-2017/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 16 de abril de 2018, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED], en tanto se acreditó la cancelación injustificada del vuelo de fecha 23 de noviembre de 2017 en la ruta Chiclayo-Lima.

Confirmar la Resolución Final N°0333-2017/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 16 de abril de 2018, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED], en tanto se acreditó la cancelación injustificada del vuelo de fecha 25 de noviembre de 2017 en la ruta Lima-Chiclayo.

Confirmar las multas impuestas, las medidas correctivas ordenadas y el pago de costas y costos ordenado en el presente procedimiento.

SANCIÓN	INFRACCIÓN
Por la cancelación del vuelo de fecha 23 de noviembre de 2017.	1UIT
Por la cancelación del vuelo de fecha 25 de noviembre de 2017.	1UIT

Chiclayo, 16 de julio de 2018

ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 09 de febrero de 2018, subsanado en la misma fecha, la señora [REDACTED] (en adelante, la denunciante) puso de conocimiento del Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, el ORPS) la presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), cometida por [REDACTED] (en adelante, el denunciado); manifestando lo siguiente:
 - El denunciado habría cancelado el vuelo VV103 en la ruta Chiclayo – Lima del 23 de noviembre de 2017;
 - habría cancelado el vuelo VV103 en la ruta Lima – Chiclayo del 25 de noviembre de 2017;
 - no habría hecho efectiva la compensación con código: AOUH9N29LN93;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

- (iv) no habría hecho efectiva la compensación con código Q3FB3V53DW96/Q5NE3J24TM88.
2. La denunciante solicitó al denunciado, el reembolso de su dinero por cancelación de vuelos y otros gastos generados. Asimismo, solicitó las costas y costos del procedimiento.
3. El ORPS imputó al denunciado como presunto hecho infractor al artículo 19° del Código, lo siguiente:
- (i) La falta del deber de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que habría cancelado el vuelo VV103 en la ruta Chiclayo – Lima del 23 de noviembre de 2017;
 - (ii) la falta del deber de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que habría cancelado el vuelo VV103 en la ruta Lima – Chiclayo del 25 de noviembre de 2017;
 - (iii) la falta del deber de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que no habría hecho efectiva la compensación con código: AOUH9N29LN93;
 - (iv) la falta del deber de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que no habría hecho efectiva la compensación con código Q3FB3V53DW96/Q5NE3J24TM88.
4. Admitida a trámite la denuncia, se corrió traslado al denunciado, quien cumplió con presentar sus descargos, el 14 de marzo de 2018¹, manifestando lo siguiente:
- (i) Las cancelaciones de los vuelos adquiridos por la denunciante obedecieron a motivos operacionales detectados cuando la aeronave se encontraba en tierra;
 - (ii) su área de mantenimiento determinó que la aeronave no se encontraba en condiciones óptimas de aeronavegabilidad según informe adjunto;
 - (iii) el caso en particular responde a una falla técnica imprevisible, que produjo la necesidad de un mantenimiento no programado, situación no prevista por ninguna aerolínea;
 - (iv) la medida adoptada responde a su obligación de proteger la seguridad de sus pasajeros;
 - (v) las compensaciones que otorgan se rigen por sus propios términos y condiciones, los cuales fueron oportunamente puestos a disposición de la denunciante;
 - (vi) la denunciante no ha iniciado un proceso de reembolso; no obstante, le han remitido los formatos necesarios para ello.
5. El 19 de marzo de 2018², el denunciado presentó un escrito, mediante el cual manifestó:
- (i) Haber informado oportunamente a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) la cancelación de los vuelos VV-103-Chiclayo-Lima y VV102-Lima-Chiclayo;

¹ Previa presentación electrónica de fecha 13 de marzo de 2018.

² Previa presentación electrónica de fecha 15 y 16 de marzo de 2018.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

- (ii) fue sancionado por los mismos hechos en el marco del Expediente N° 036-2018/PS0-INDECOPI-LAM y que se encuentra en trámite el Expediente N° 137-2018/PS0-INDECOPI-LAM por la cancelación del vuelo VV -103 en la ruta Chiclayo-Lima; por lo que debe tenerse en cuenta el principio del *Non Bis in Idem*.
6. En atención a dicho escrito mediante Resolución N° 03 del 20 de marzo de 2018, se informó al denunciado que se le notificará a su domicilio fiscal sito en Av. Elmer Faucett Cuadra 30 Nro. S/N Otr. Centro Comercial Oficina N° 401e - Prov. Const. Del Callao.
 7. El 27 de marzo de 2018, el denunciado manifestó no contar con establecimientos dentro del departamento de Lambayeque, siendo su domicilio procesal el ubicado en la casilla 76 del "INDECOPI"- Sede Central.
 8. Mediante Resolución N° 04 del 28 de marzo de 2018, se dio respuesta al escrito del denunciado.
 9. El 06 de marzo de 2018, la denunciante formuló observaciones al escrito de descargos del denunciado, señalando haber recibido un documento que pertenece a un tercero y ratificándose en los hechos materia de denuncia.
 10. Al respecto, cabe señalar que el documento al que hace alusión la denunciante corresponde a un anexo presentado por el denunciado en su escrito de fecha 19 de marzo de 2018.
 11. Mediante Resolución Final N° 0333-2018/PS0-INDECOPI-LAM del 16 de abril de 2018, el ORPS resolvió lo siguiente:
 - (i) Sancionó al denunciado con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, en tanto se acreditó la cancelación injustificada del vuelo de fecha 23 de noviembre de 2017 en la ruta Chiclayo-Lima;
 - (ii) sancionó al denunciado con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, en tanto se acreditó la cancelación injustificada del vuelo de fecha 25 de noviembre de 2017 en la ruta Chiclayo-Lima;
 - (iii) archivó el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra del denunciado por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no habría hecho efectiva la Compensación con Código: AOUH9N29LN93;
 - (iv) archivó el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra del denunciado por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no habría hecho efectiva la Compensación con Código: Q3FB3V53DW96/Q5NE3J24TM88;
 - (v) ordenó al denunciado como medida correctiva en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

- Devolver a la denunciante el importe total cancelado por la reserva mediante la cual adquirió los pasajes aéreos de fecha 23 y 25 de noviembre de 2017;
 - devolver a la señora denunciante la diferencia que resulte de la tarifa cobrada por el vuelo VV103 en la ruta Chiclayo- Lima del 23 de noviembre de 2017 menos el importe de US\$ 210.56 que canceló a una línea aérea distinta;
- (vi) condenó al denunciado al pago de costas y costos.

12. El 17 de mayo de 2018³, el denunciado presentó recurso de apelación manifestando lo siguiente:

- ecf*
- (i) El 23 de noviembre y 25 de noviembre de 2017, se encontraban programados los vuelos en las rutas Chiclayo – Lima – Chiclayo respectivamente; no obstante, debido a motivos operacionales a Aircraft on Ground⁴ (en adelante, AOG), por falla Apu Bleed Leak, razón por la cual las aeronaves fueron declaradas fuera de línea con el objetivo de realizar las acciones de mantenimiento no programadas que fueran necesarias; por lo que, los horarios programados para los vuelos de la denunciante tuvieron que ser cancelados;
 - (ii) su área de mantenimiento determinó que la aeronave no se encontraba en condiciones óptimas de aeronavegabilidad;
 - (iii) no se obtiene beneficio alguno cuando ocurre una cancelación de vuelo, las aerolíneas en general se ven completamente afectadas cuando un vuelo se cancela;
 - (iv) el ORPS no puede partir del supuesto que la cancelación de dos vuelos, como es el caso en particular, constituye un beneficio a favor del denunciado o de cualquier línea en general;
 - (v) la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), es la autoridad competente en materia aeronáutica y tiene la potestad de evaluar las cancelaciones que pueden realizar los operadores aeronáuticos y de considerarlas injustificadas, procederá a sancionar las mismas;
 - (vi) se comunicó a la DGAC sobre las cancelaciones, quien no consideró que las mismas sean injustificadas, ni imputables a la denunciada;
 - (vii) asimismo, se tomaron todas las medidas de seguridad necesarias para informar a la denunciante sobre las cancelaciones, así como la reprogramación de los vuelos o el reembolso del monto cancelado por el tramo afectado;
 - (viii) en la Decisión N° 619 se establece las normas para la amortización de los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores, la misma que en el último párrafo del artículo 7° establece que *“se consideran como causas no imputables al transportista aéreos, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificados por la autoridad nacional competente”*;
 - (ix) el denunciado no tiene responsabilidad alguna;

³ Escrito presentado vía correo electrónico de fecha 14 de mayo de 2018.

⁴ Término utilizado cuando la aeronave se encuentra en tierra debido a un desperfecto mecánico ocurrido que impide que la aeronave opere el vuelo en condiciones óptimas de aeronavegabilidad. Aircraft on Ground es una traducción al español de Aeronave en tierra.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM,
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

- (x) no se ha iniciado el reembolso del monto pagado por el tramo afectado.
13. Mediante Memorandum N° 0372-2018/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 08 de junio de 2018, el ORPS remitió a la Comisión el Expediente N° 0101-2018/CPC-INDECOPI-LAM.
 14. En cuanto a los extremos que declararon infundada la denuncia contra el denunciado no han sido apelados, esta Comisión considera que se deben declarar consentidos dichos extremos.

ANÁLISIS

Cuestión previa

Respecto a la competencia del Indecopi en materia de transporte aéreo

15. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad⁵. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código no sólo establece las normas de protección de los consumidores, sino que también define la competencia del Indecopi como órgano del Estado a cargo de la protección de sus derechos.
16. Dentro de dicho marco legal, el artículo 2° literal d) del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi⁶, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo. En concordancia con ello, **el artículo 105° del Código⁷ dispone que el Indecopi es la autoridad competente para conocer las infracciones en materia**

⁵ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 65°.- Defensa del consumidor.

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

⁶ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.

Artículo 2°.-

Funciones del Indecopi.

2.1 El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 105°.- Autoridad Competente.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

de protección al consumidor, la cual sólo puede ser negada cuando haya sido asignada a otro organismo por una norma expresa con rango de ley.

17. En materia de transporte aéreo de pasajeros, el órgano sectorial competente para regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar todas las actividades aeronáuticas civiles es la DGAC⁸. Cabe precisar que dentro de las facultades de control y fiscalización de la DGAC, entre otros, se encuentran⁹: (i) exigir el cumplimiento de las obligaciones previstas en los permisos de operación y vuelo, así como en las especificaciones técnicas de operación; (ii) suspender las actividades aeronáuticas cuando no se cumplan las condiciones mínimas de seguridad operacional; (iii) exigir que el personal aeronáutico cuente con las licencias o habilitaciones técnicas requeridas; y, (iv) adoptar todas las medidas o acciones que sean necesarias para que las actividades aeronáuticas sean seguras.
18. Asimismo, el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil establece principios y normas que regulan la circulación aérea de las aeronaves civiles, tales como¹⁰: (i)

⁸ LEY N° 27261. LEY DE AERONAUTICA CIVIL DEL PERÚ.
Artículo 9.- De la competencia de la Dirección General de Aeronáutica Civil
La Dirección General de Aeronáutica Civil es competente para:

(...)
d) Regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar, todas las actividades aeronáuticas civiles, incluidas las que realiza el Estado, de conformidad con el Artículo 5, numeral 5.2 de la presente LeY.
(...)

⁹ LEY N° 27261. LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ.
Artículo 10 - De las facultades de control, fiscalización y sanción de la Dirección General de Aeronáutica Civil

Las actividades aeronáuticas civiles están sujetas al control, fiscalización y sanción de la Dirección General de Aeronáutica Civil correspondiéndole, pero no limitándose a:

- a) Exigir el cumplimiento de las obligaciones previstas en los Permisos de Operación o Permisos de Vuelo, en los Certificados de Explotador, en las Conformidades de Operación y en las Especificaciones Técnicas de Operación;
b) Determinar y fiscalizar la capacidad legal, técnica y económico-financiera de los explotadores;
c) Suspender las actividades aeronáuticas civiles cuando considere que no se cumplen las condiciones mínimas de seguridad operacional o cuando no se cuente con los seguros obligatorios y autorizar su reiniciación cuando hayan sido subsanadas las deficiencias; d) Prohibir el empleo de material de vuelo que no ofrezca seguridad;
e) Exigir que el personal aeronáutico cuente con las licencias o habilitaciones técnicas requeridas por las disposiciones sobre la materia;
f) Hacer cumplir los anexos técnicos del Reglamento de la presente Ley, los que son aprobados sobre la base de los Anexos del Convenio de Chicago y las Normas y Métodos Recomendados por la Organización de Aviación Civil Internacional;
g) Aplicar, según sea el caso, programas de inspección rutinarios, complementarios o especiales, y,
h) Adoptar todas las medidas o acciones que sean necesarias para que las actividades aeronáuticas sean seguras.

¹⁰ DECRETO SUPREMO N° 050-2001-MTC. Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil.

Artículo 19.- La restricción, suspensión o prohibición del tránsito aéreo por razones de seguridad de vuelo se disponen mediante Resolución Directoral de la DGAC, comunicando lo pertinente al organismo de control de tránsito aéreo, a los operadores y cuando corresponda, a la OACI.

La Resolución Directoral establece las condiciones, alcances, modalidades y demás características de estas limitaciones.

Artículo 20.- La DGAC puede exigir que toda aeronave que penetre en zonas restringidas o prohibidas, aterrice en el aeropuerto que se le designe para tal efecto.

Artículo 21.- Las aeronaves civiles deben operar en aeródromos y aeropuertos debidamente autorizados y cumplir con los procedimientos, condiciones y formalidades establecidos por las normas correspondientes.

DECRETO SUPREMO N° 050-2001-MTC. Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil. Artículo 25.- Toda aeronave civil que circule por el espacio aéreo nacional debe portar sus respectivos certificados de matrícula, de aeronavegabilidad y contar con seguros vigentes. Las operaciones de las aeronaves en territorio peruano y en todos los casos, las aeronaves de matrícula peruana, se realizan de conformidad con la Ley, su reglamentación, el Anexo Técnico "Operación de Aeronaves" del presente Reglamento y demás disposiciones que emita la DGAC. Toda la documentación antes indicada, así como toda la que corresponda al vuelo, debe estar debidamente actualizada y vigente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

la restricción, suspensión o prohibición del tránsito aéreo por razones de seguridad; (ii) el deber de operar en aeródromos y aeropuertos autorizados y cumplir con los procedimientos, condiciones y formalidades establecidos; (iii) el deber de portar certificados de matrícula, de aeronavegabilidad y contar con seguros vigentes; (iv) el deber de llevar a bordo la relación de nombres de los pasajeros y sus lugares de embarque y destino, así como los documentos que correspondan al equipaje y a la carga transportada; (v) el deber de contar con el respectivo permiso de operación o permiso de vuelo; (vi) procedimientos para solicitudes y autorizaciones de ingreso, tránsito y salida del país; y, (vii) las condiciones, rutas y aerovías a ser utilizadas para el ingreso, tránsito o salida del territorio nacional.

19. Como se advierte, la regulación sectorial en materia de transporte aéreo establece principios y normas que recogen aspectos técnicos y operativos vinculados con las actividades aeronáuticas civiles¹¹, los cuales comprende también la infraestructura, las condiciones legales y técnicas de las aeronaves, autorizaciones para realizar actividades de aviación civil, investigación de accidentes de aviones, la responsabilidad del transportador por incumplimiento del contrato de pasajeros, etc.
20. Es pertinente indicar que el ejercicio de la potestad sancionadora por infracciones a la Ley de Aeronáutica Civil y sus disposiciones reglamentarias, le corresponde al Director de la DGAC¹², previa recomendación de la Junta de Infracciones¹³, en primera instancia. La autoridad que resuelve en segunda y última instancia es el Viceministro de Transportes y Comunicaciones¹⁴. La tipificación de las conductas infractoras es establecida por el Reglamento de Infracciones y Sanciones, siendo

Artículo 26°.- Toda aeronave que transporte pasajeros, equipaje o carga, debe llevar a bordo la relación de nombres de los pasajeros y sus lugares de embarque y destino, así como los documentos que correspondan al equipaje y a la carga transportada. Dicha documentación está a disposición de las autoridades competentes.

DECRETO SUPREMO N° 050-2001-MTC. Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil.

Artículo 29°.- Las aeronaves civiles peruanas y extranjeras deben contar con el respectivo permiso de operación o permiso de vuelo, según corresponda, para transitar en el espacio aéreo del territorio nacional.

Artículo 30°.- La DGAC establece los procedimientos para atender las solicitudes y autorizaciones para el ingreso, tránsito y salida del país de aeronaves civiles con la celeridad que requieren las operaciones aéreas. Toda autorización de ingreso, tránsito o salida del territorio nacional establece las condiciones, rutas y aerovías a ser utilizadas para tal efecto.

¹¹ **LEY N° 27261. LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ.**

Artículo 77°.- De la Aviación Civil

77.1 El concepto de Aviación Civil comprende la Aviación Comercial y la Aviación General.

77.2 La Aviación Comercial comprende el transporte aéreo, el transporte aéreo especial y el trabajo aéreo.

77.3 La Aviación General comprende toda actividad aeronáutica civil no comercial, en cualquiera de sus formas.

¹² **DECRETO SUPREMO N° 050-2001-MTC. Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil.**

Artículo 314°.- Las sanciones a que hubiere lugar por las infracciones a la Ley de Aeronáutica Civil y sus disposiciones reglamentarias y a las disposiciones normativas que emita la DGAC serán impuestas mediante Resolución Directoral por el Director General de Aeronáutica Civil, a recomendación de la Junta de Infracciones.

¹³ **DECRETO SUPREMO N° 050-2001-MTC. Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil.**

Artículo 315.- La Junta de Infracciones está integrada por:

- el Director de Circulación Aérea de la DGAC, quien la presidirá;
- el Director de Seguridad Aérea de la DGAC; y,
- un abogado de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

¹⁴ **LEY N° 27261. LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ.**

Artículo 12.- De las instancias administrativas

(...)

12.2 El Viceministro de Transportes constituye la segunda y última instancia administrativa y sus resoluciones agotan la vía administrativa. Es potestativo del Viceministro de Transportes solicitar en estos casos la opinión de la Comisión Consultiva de Aeronáutica Civil.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION N° 0485-2018//INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

una de ellas "Incumplir de manera injustificada los itinerarios, frecuencias y horarios autorizados"¹⁵.

21. En su recurso de apelación, el denunciado indicó que la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), es la autoridad competente en materia aeronáutica y tiene la potestad de evaluar las cancelaciones que pueden realizar los operadores aeronáuticos y de considerarlas injustificadas, procederá a sancionar las mismas.
22. Precisó, que se comunicó a la DGAC sobre las cancelaciones, quien no consideró que las mismas sean injustificadas, ni imputables a la denunciada.
23. Al respecto, cabe recordar que la competencia del Indecopi para conocer las presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, solo puede ser negada cuando haya sido asignada a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. Del contenido normativo de Ley de Aeronáutica Civil y su Reglamento, este Colegiado advierte que dichos dispositivos no afectan la competencia antes expuesta del Indecopi para sancionar la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros en tanto no la niega, ni excluye y dado que, no le ha otorgado expresamente potestades de sanción respecto de infracciones a las normas de protección al consumidor, similares a las atribuidas al Indecopi.
24. La competencia del Indecopi en materia de protección al consumidor también se reafirma por la ausencia de un criterio de provisión normativa¹⁶ en la Ley de Aeronáutica Civil, provisión que está presente en toda transferencia de funciones entre organismos públicos para garantizar la eficiencia de la función transferida. Cabe señalar, además, conforme a lo expuesto en párrafos precedentes, la potestad sancionadora atribuida a la DGAC ha sido reservada para acciones de supervisión, fiscalización y control de carácter técnico y operativo de las actividades aeronáuticas distintas y ajenas a la función de verificación de obligaciones en materia de protección al consumidor.
25. Así, en materia de protección al consumidor, corresponde al Indecopi dilucidar y establecer si un proveedor es responsable administrativamente por la falta de idoneidad o si se encuentra exonerado de responsabilidad por la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado¹⁷.

¹⁵ REVOLUCIÓN MINISTERIAL N° 361-2011-MTC-02. Reglamento de Infracciones y Sanciones Aeronáuticas. Artículo 19.- Infracciones Imputables
(...)
19.3 CON CARÁCTER GRAVE
(...)
19.3.8 Incumplir de manera injustificada los itinerarios, frecuencias y horarios autorizados.

¹⁶ Ver la Resolución 1235-2013/SPC-INDECOPI del 20 de mayo de 2013. Procedimiento de Oficio seguido contra Empresa de Transportes Yungay Express S.R.L.

¹⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. Responsabilidad administrativa del proveedor.

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

26. Por tanto, y por lo señalado precedentemente, tratándose de hechos que suponen una infracción a las normas de protección al consumidor y, simultáneamente, infracciones al marco regulatorio del sistema de transporte aéreo, no se produciría un supuesto de doble sanción para un mismo hecho en la medida que no existe una identidad causal o de fundamento en la sanción.
27. El bien jurídico tutelado por el Indecopi es indiscutidamente el interés concreto de los consumidores, es decir, que los bienes o servicios que éstos adquieran o contraten cubran las expectativas que razonablemente pudieron generar. Por su parte, las normas cuya aplicación se encomienda a la autoridad de transporte aéreo buscan regular las condiciones de acceso y operatividad de la actividad aeronáutica. Ello debido a que los intereses tutelados son distintos¹⁸, lo cual no afecta el principio *non bis in idem*, dado que cada una tutela bienes jurídicos distintos aun cuando hayan quedado afectados por la comisión de un mismo hecho.
28. Siendo así, frente al incumplimiento de las normas que regulan las condiciones de operatividad de la Ley de Aeronáutica Civil y la vulneración a las normas de protección al consumidor, tanto el Indecopi como la entidad designada por la regulación sectorial (DGAC)- están facultadas para sancionar tales infracciones, en la medida que no existe una identidad causal o de fundamento (se sustentan en la protección de bienes jurídicos distintos). El primero tutelaría los derechos de los consumidores afectados en un caso en concreto y el segundo velaría por un adecuado funcionamiento de las actividades aeronáuticas.
29. Aunado a lo anterior, debe indicarse que, a diferencia de Indecopi, la DGAC no se encuentra facultada para ordenar medidas correctivas en favor de los consumidores afectados ante una infracción cometida por parte de una aerolínea, lo cual implica que dicha entidad no cuenta con un mecanismo tuitivo e integral que le permita velar por los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo¹⁹.
30. Por las consideraciones expuestas, esta Comisión considera que el Indecopi resulta ser la entidad competente para conocer y sancionar las afectaciones a los derechos de los consumidores verificadas en el ámbito del servicio de transporte aéreo de pasajeros.

Respecto al vuelo de fecha 23 de noviembre de 2017

31. En el presente caso, el ORPS imputó al denunciado la falta de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que habría cancelado el vuelo VV103 en la ruta Chiclayo – Lima del 23 de noviembre de 2017.

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

¹⁸ Así, NIETO, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. Cuarta edición reformada. Madrid: Tecnos, 2005. p. 512, quien señala que "no opera el *bis in idem* ante una dualidad de sanciones administrativas cuando, aun tratándose de los mismos hechos, las leyes están protegiendo bienes jurídicos inequívocamente diferentes".

¹⁹ Ver Resolución N° 0354-2018/SPC-INDECOPI-LAM del 13 de febrero de 2018.
M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

32. El ORPS resolvió declarar fundado dicho extremo, por cancelación injustificada del vuelo VV103 en la ruta Chiclayo – Lima del 23 de noviembre de 2017.
33. El denunciado manifestó en su recurso de apelación, que el 23 de noviembre y 25 de noviembre de 2017, se encontraban programados los vuelos en las rutas Chiclayo – Lima – Chiclayo respectivamente; no obstante, debido a motivos operacionales a Aircraft on Ground (en adelante, AOG), por falla Apu Bleed Leak, razón por la cual las aeronaves fueron declaradas fuera de línea con el objetivo de realizar las acciones de mantenimiento no programadas que fueran necesarias; por lo que, los horarios programados para los vuelos de la denunciante tuvieron que ser cancelados.
34. Indicó, que su área de mantenimiento determinó que la aeronave no se encontraba en condiciones óptimas de aeronavegabilidad.
35. Preciso, que no se obtiene beneficio alguno cuando ocurre una cancelación de vuelo, las aerolíneas en general se ven completamente afectadas cuando un vuelo se cancela.
36. Señaló, que el ORPS no puede partir del supuesto que la cancelación de dos vuelos, como es el caso en particular, constituye un beneficio a favor del denunciado o de cualquier línea en general.
37. También indicó, que la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), es la autoridad competente en materia aeronáutica y tiene la potestad de evaluar las cancelaciones que pueden realizar los operadores aeronáuticos y de considerarlas injustificadas, procederá a sancionar las mismas.
38. Señaló, que se comunicó a la DGAC sobre las cancelaciones, quien no consideró que las mismas sean injustificadas, ni imputables a la denunciada.
39. Asimismo precisaron, se tomaron todas las medidas de seguridad necesarias para informar a la denunciante sobre las cancelaciones, así como la reprogramación de los vuelos o el reembolso del monto cancelado por el tramo afectado.
40. Manifestó, que en la Decisión N° 619 se establece las normas para la amortización de los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores, la misma que en el último párrafo del artículo 7° establece que “se consideran como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificados por la autoridad nacional competente”.
41. Finalmente indicó, que el denunciado no tiene responsabilidad alguna y no se ha iniciado el reembolso del monto pagado por el tramo afectado.
42. Respecto a ello, la Sala Especializada en Protección al consumidor, (en adelante la Sala)²⁰ ha establecido que las fallas o averías en los componentes o piezas de una

²⁰ Ver: Resolución 2434-2010/SC2-INDECOPI del 27 de octubre de 2010, emitida en el procedimiento iniciado de oficio contra Continental Airlines Inc. Sucursal del Perú; y, Resolución 1347-2012/SC2-INDECOPI del 9 de mayo de 2012, emitida en el procedimiento iniciado por el señor Albert Alex Jesús Forsyth Solari y otros contra Iberia Líneas Aéreas de España S.A.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

aeronave no constituyen, en principio, un evento ajeno o extraño a la actuación de una aerolínea, pues es un aspecto bajo su esfera de control al punto que una condición regular para operar en este mercado es establecer un programa de revisión y mantenimiento para prevenir y dar solución a tales averías²¹. Por lo tanto, si luego de verificado el incumplimiento de la prestación debida, una aerolínea alega desperfectos en sus aeronaves como eximente de responsabilidad debe acreditar que tal avería o falla resultaba imprevisible y fuera de su esfera de control, esto es, que la probabilidad de que ocurra no podía ser controlada de forma alguna.

43. Del informe técnico presentado por el denunciado²², como medio probatorio se advierte la existencia de una falla en la aeronave de placa HK-5164, que brindaría el servicio materia de denuncia, así como la medida correctiva realizada; sin embargo, ello por sí solo no acredita que el desperfecto encontrado corresponda a un hecho fortuito e imprevisible para el proveedor; exigencia que debe ser probado para exonerarse de responsabilidad.
44. Asimismo indicar, que si bien el denunciado ha indicado que las fallas presentadas generaron un mantenimiento no programado, no ha cumplido con acreditar fehacientemente dicha afirmación, o que los mantenimientos programados se hayan efectuado oportunamente; por lo que corresponde a este Colegiado confirmar la presente resolución que declaró infundado este extremo.

Respecto al vuelo de fecha 23 de noviembre de 2017

45. En el presente caso, el ORPS imputó al denunciado la falta de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que habría cancelado el vuelo VV103 en la ruta Lima – Chiclayo del 25 de noviembre de 2017.
46. El ORPS resolvió declarar fundado dicho extremo, por cancelación injustificada del vuelo VV103 en la ruta Chiclayo – Lima del 25 de noviembre de 2017.
47. El denunciado manifestó en su recurso de apelación, que el 23 de noviembre y 25 de noviembre de 2017, se encontraban programados los vuelos en las rutas Chiclayo – Lima – Chiclayo respectivamente; no obstante, debido a motivos operacionales a Aircraft on Ground (en adelante, AOG), por falla Apu Bleed Leak, razón por la cual las aeronaves fueron declaradas fuera de línea con el objetivo de realizar las acciones de mantenimiento no programadas que fueran necesarias; por lo que, los horarios programados para los vuelos de la denunciante tuvieron que ser cancelados.
48. Indicó, que su área de mantenimiento determinó que la aeronave no se encontraba en condiciones óptimas de aeronavegabilidad.
49. Precisó, que no se obtiene beneficio alguno cuando ocurre una cancelación de vuelo, las aerolíneas en general se ven completamente afectadas cuando un vuelo se cancela.

²¹ Ver Resolución N° 0353-2018/SPC del 21 de febrero de 2018.

²² Ver a folios 98 y 99 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

50. Señaló, que el ORPS no puede partir del supuesto que la cancelación de dos vuelos, como es el caso en particular, constituye un beneficio a favor del denunciado o de cualquier línea en general.
51. También indicó, que la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), es la autoridad competente en materia aeronáutica y tiene la potestad de evaluar las cancelaciones que pueden realizar los operadores aeronáuticos y de considerarlas injustificadas, procederá a sancionar las mismas.
52. Señaló, que se comunicó a la DGAC sobre las cancelaciones, quien no consideró que las mismas sean injustificadas, ni imputables a la denunciada.
53. Asimismo precisaron, se tomaron todas las medidas de seguridad necesarias para informar a la denunciante sobre las cancelaciones, así como la reprogramación de los vuelos o el reembolso del monto cancelado por el tramo afectado.
54. Manifestó, que en la Decisión N° 619 se establece las normas para la amortización de los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores, la misma que en el último párrafo del artículo 7° establece que "se consideran como causas no imputables al transportista aéreos, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificados por la autoridad nacional competente".
55. Finalmente indicó, que el denunciado no tiene responsabilidad alguna y no se ha iniciado el reembolso del monto pagado por el tramo afectado.
56. Respecto a ello, la Sala Especializada en Protección al consumidor, (en adelante la Sala)²³ ha establecido que las fallas o averías en los componentes o piezas de una aeronave no constituyen, en principio, un evento ajeno o extraño a la actuación de una aerolínea, pues es un aspecto bajo su esfera de control al punto que una condición regular para operar en este mercado es establecer un programa de revisión y mantenimiento para prevenir y dar solución a tales averías. Por lo tanto, si luego de verificado el incumplimiento de la prestación debida, una aerolínea alega desperfectos en sus aeronaves como eximente de responsabilidad debe acreditar que tal avería o falla resultaba imprevisible y fuera de su esfera de control, esto es, que la probabilidad de que ocurra no podía ser controlada de forma alguna.
57. Del informe técnico presentado por el denunciado²⁴, como medio probatorio se advierte la existencia de una falla en la aeronave de placa HK-5164, que brindaría el servicio materia de denuncia, así como la medida correctiva realizada; sin embargo, ello por sí solo no acredita que el desperfecto encontrado corresponda a un hecho fortuito e imprevisible para el proveedor; exigencia que debe ser probado para exonerarse de responsabilidad.

²³ Ver: Resolución 2434-2010/SC2-INDECOPI del 27 de octubre de 2010, emitida en el procedimiento iniciado de oficio contra Continental Airlines Inc. Sucursal del Perú; y, Resolución 1347-2012/SC2-INDECOPI del 9 de mayo de 2012, emitida en el procedimiento iniciado por el señor Albert Alex Jesús Forsyth Solari y otros contra Iberia Líneas Aéreas de España S.A.

²⁴ Ver a folios 98 y 99 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM.

58. Asimismo indicar, que si bien el denunciado ha indicado que las fallas presentadas generaron un mantenimiento no programado, no ha cumplido con acreditar fehacientemente dicha afirmación, o que los mantenimientos programados se hayan efectuado oportunamente; por lo que corresponde a este Colegiado confirmar la presente resolución que declaró infundado este extremo.

Sobre la sanción impuesta, la medida correctiva y el pago de las costas y costos

59. Se confirma las multas impuestas, las medidas correctivas y el pago de costas y costos ordenados en la Resolución Final N°0333-2018/PS0-INDECOPI-LAM.

SE RESUELVE

PRIMERO: confirmar la Resolución Final N°0333-2017/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 16 de abril de 2018, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Diana Magaly Torres Herrera en contra de [REDACTED], en tanto se acreditó la cancelación injustificada del vuelo de fecha 23 de noviembre de 2017 en la ruta Chiclayo-Lima.

SEGUNDO: confirmar la Resolución Final N°0333-2017/PS0-INDECOPI-LAM de fecha 16 de abril de 2018, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Diana Magaly Torres Herrera en contra de [REDACTED], en tanto se acreditó la cancelación injustificada del vuelo de fecha 25 de noviembre de 2017 en la ruta Lima-Chiclayo.

TERCERO: confirmar las multas impuestas, las medidas correctivas ordenadas y el pago de costas y costos ordenado en el presente procedimiento.

CUARTO: requerir a [REDACTED], el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme²⁵.

QUINTO: informar a Viva Airlines Perú S.A.S. que deberá presentar al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa a la señora [REDACTED] que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva

²⁵

De acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley 274444, Ley de Procedimiento Administrativo General, que señala que para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION N° 0485-2018/INDECOPI-LAM
EXP. EN ORPS N° 0101-2018/PS0-INDECOPI-LAM
EXP. EN COMISION N° 0138-2018-AP/CPC-INDECOPI-LAM

conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1308—, agota la vía administrativa¹⁴. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 17 de la Ley 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo.

Con la intervención de los señores comisionados: Tony Daniel Barturén Llanos, Percy Flores Rojas, Javier Alfredo Penalillo Pimentel y Antonio Urteaga Trauco.

TONY DANIEL BARTURÉN LLANOS
Presidente