



*Corte Suprema de Justicia de la República
Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente*

**SENTENCIA
CASACIÓN Nº 8941-2015
LIMA**

Sumilla: No se encuentra acreditado en autos que el defecto en la prestación del servicio se produjo por causa imputable a la administrada, lo que permite establecer que la empresa demandante incurrió en infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

Lima, veintinueve de noviembre
de dos mil dieciséis.-

**LA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL PERMANENTE DE LA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA:**

VISTA; la causa número ocho mil novecientos cuarenta y uno guión dos mil quince, con los acompañados; de conformidad con el Dictamen Fiscal Supremo en lo Contencioso Administrativo; en audiencia pública llevada a cabo en el día de la fecha; con los señores Jueces Supremos: Walde Jáuregui - Presidente, Vinatea Medina, Rueda Fernández, Toledo Toribio y Malca Guaylupo; y luego de verificada la votación con arreglo a ley, se emite la siguiente sentencia:

I.- MATERIA DEL RECURSO:

Se trata del recurso de casación interpuesto por **Lan Perú Sociedad Anónima**, de fecha cinco de mayo de dos mil quince, obrante a fojas ciento siete del cuaderno formado en la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República, contra la sentencia de vista de fecha diecinueve de diciembre de dos mil catorce, de fojas sesenta y nueve del referido cuaderno, que revocó la sentencia apelada de fecha quince de julio de dos mil trece, obrante a fojas doscientos cuatro que declaró fundada la demanda y reformándola la declararon infundada.

**II.- FUNDAMENTOS POR LOS CUALES SE HA DECLARADO PROCEDENTE
EL RECURSO:**

Esta Sala Suprema mediante resolución de fecha dos de marzo de dos mil dieciséis, obrante a fojas noventa y siete del cuaderno de casación, ha declarado procedente el recurso de casación por las siguientes causales: **i) Infracción normativa por inaplicación del artículo 162 de la Ley del Procedimiento**



SENTENCIA
CASACIÓN Nº 8941-2015
LIMA

Administrativo General, del artículo 33 de la Ley del Proceso Contencioso Administrativo y del numeral 5.5.5 literal a) de la Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, alega que la sentencia cuestionada determina que la carga de la prueba le corresponde al recurrente, sin tener en consideración que la norma denunciada señala que es el consumidor quien debe acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio y luego será el proveedor quien deberá demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad; y **ii) Infracción normativa por interpretación errónea del artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor – Decreto Legislativo N° 716 y de los artículos 4.2.3 y 4.2.5 de la Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI**, sostiene que lo relevante en el presente caso es determinar si la pasajera llegó a tiempo para abordar el avión, lo cual debe ser probado por Indecopi y la denunciante, conforme a las reglas de la carga de la prueba antes descritas.

III.- CONSIDERANDO:

EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

PRIMERO: El artículo 148 de la Constitución Política del Perú consagra al proceso contencioso administrativo como un mecanismo para el control judicial de la legalidad de la administración pública, mediante el cual los ciudadanos pueden acudir ante el Poder Judicial cuestionando las decisiones administrativas que los afecten¹.

SEGUNDO: Señala Danós Ordóñez²: *“que esta consagración constitucional del proceso contencioso administrativo cumple los objetivos siguientes: i) garantiza el equilibrio entre los poderes del Estado, pues permite que las decisiones de la administración pública, de cualquiera de los tres niveles de gobierno, puedan ser revisadas por el Poder Judicial; ii) refuerza el principio de legalidad que fundamenta a la administración pública, pues todo acto administrativo debe ceñirse al ordenamiento jurídico vigente, lo cual debe ser verificado por el Poder Judicial; iii) consagra el derecho de los administrados a cuestionar las decisiones*

¹DANÓS ORDÓÑEZ, Jorge. La Constitución comentada, “Proceso contencioso administrativo”, Gaceta Jurídica, Tomo II, primera edición, diciembre 2005, p. 702.

² DANÓS ORDÓÑEZ, Jorge. Op cit. pp. 702-703.



SENTENCIA
CASACIÓN Nº 8941-2015
LIMA

administrativas ante el órgano judicial competente, lo cual satisface el derecho a la tutela judicial efectiva; iv) establece una tácita reserva constitucional para que el control jurisdiccional de los actos administrativos exclusivamente a través del proceso contencioso administrativo; v) no existen normas que excluyan a los actos administrativos del control jurisdiccional. Según Huapaya Tapia³: “Precisamente, el ordenamiento ha diseñado una serie o gama de medios de control de la actuación de la administración pública, destinados a garantizar y efectivizar su sometimiento pleno a la Ley y al Derecho. Uno de estos medios es el denominado control jurisdiccional de la administración pública, y dentro de este rubro se posiciona el denominado proceso contencioso administrativo, como medio ordinario de control jurisdiccional de la actuación de la administración pública y del sometimiento de los fines que la justifican”.

TERCERO: Del contenido de los artículos 38, 43, 45 y 148 de la Constitución de mil novecientos noventa y tres, podemos concluir que en mérito al deber general de respetar la Constitución Política del Estado y el ordenamiento jurídico nacional, lo que representa un límite para el ejercicio del poder por parte del Estado en un marco nacional de separación de poderes, dentro del cual se ha dividido competencias procurando un equilibrio de poderes, la proscripción de la arbitrariedad y del abuso del poder. A partir de tal soporte normativo, el Poder Judicial ejerce control jurídico sobre los actos de la administración pública, clara manifestación del control poder y proscripción de la arbitrariedad. En tal sentido, el proceso contencioso administrativo tiene como fin revisar los actos que se emiten en un procedimiento administrativo, cuando se omite la formalidad establecida o la decisión del funcionario no se ajusta a derecho.

CUARTO: El artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, aprobado por Decreto Supremo Nº 013-2008-JUS⁴, indica que la finalidad de la acción contencioso administrativa o proceso contencioso administrativo, prevista en el artículo 148 de la Constitución

³ HUAPAYA TAPIA, Ramón. Tratado del Proceso Contencioso Administrativo, Jurista Editores, primera edición, mayo 2006, pp. 219-220.

⁴Texto Único Ordenado de la Ley N°27584: Artículo 1. - Finalidad. La acción contencioso administrativa prevista en el Artículo 148 de la Constitución Política tiene por finalidad el control jurídico por el Poder Judicial de las actuaciones de la administración pública sujetas al derecho administrativo y la efectiva tutela de los derechos e intereses de los administrados. Para los efectos de esta Ley, la acción contencioso administrativa se denominará proceso contencioso administrativo.



**SENTENCIA
CASACIÓN Nº 8941-2015
LIMA**

Política del Estado es el control jurídico por el Poder Judicial de las actuaciones de la administración pública sujetas al derecho administrativo y la efectiva tutela de los derechos e intereses de los administrados. Como se observa, el proceso contencioso administrativo surge como la manifestación del control judicial que debe existir sobre las actuaciones de las entidades administrativas, entre ellas, los actos administrativos, el silencio administrativo y las actuaciones materiales administrativas, protegiendo al administrado frente a errores, de forma y de fondo, que pueden cometerse al interior de un procedimiento administrativo.

ANTECEDENTES DEL PROCESO

QUINTO: Mediante el presente proceso, la demandante Lan Perú Sociedad Anónima pretende que se declare la nulidad de la Resolución N° 0676-2008/TDC-INDECOPI de fecha tres de abril de dos mil ocho, que resolvió revocar la Resolución N° 179-2007/INDECOPI-LOR de fecha veinti ocho de setiembre de dos mil siete que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Sonia Reátegui Rengifo por infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716 y, reformándola la declaró fundada; ordenando como medida coercitiva la entrega de tres (3) boletos aéreos para que puedan ser utilizados por ella y sus menores hijas, o en su defecto, devuelva el importe pagado por dichos boletos; y, sanciona con una multa de cinco Unidades Impositivas Tributarias (5 UIT). Sustenta la demanda, argumentando que sin tener en consideración la normatividad aeronáutica, la resolución emitida por la demandada imputa a la empresa demandante el haber incumplido el contrato de transporte aéreo, no por alguna de las causales señaladas sino más bien por el hecho de no haber realizado actos positivos para cumplir con la prestación a su cargo. Que la obligación de los pasajeros es estar en el momento previsto para el abordaje, por lo que la compañía no puede asumir la responsabilidad en caso el pasajero se demore o simplemente no se apersona a la puerta de abordaje. Agrega que el personal, como parte de sus funciones tiene la obligación de realizar los anuncios del vuelo con un determinado tiempo de anticipación, función que fue cumplida por el personal de la empresa demandante.

SEXTO: Mediante escrito de fojas ciento cuatro, el Indecopi cumple con contestar la demanda, argumentando principalmente que corresponde a Lan Perú Sociedad



**SENTENCIA
CASACIÓN Nº 8941-2015
LIMA**

Anónima acreditar que el defecto no le había sido imputable o acreditar si empleó la diligencia requerida en el caso concreto, por encontrarse en una posición de mayor ventaja frente a los consumidores. Agrega que desde el momento en que la denunciante y sus hijas se registraron en el aeropuerto, Lan Perú Sociedad Anónima asumió la obligación de transportarlas al destino para el cual contrataron. Atendiendo a esta obligación, debió acreditarse que la empresa demandante realizó los actos correspondientes a fin de dar cumplimiento a la prestación de cargo.

SÉPTIMO: La Segunda Sala Especializada en lo Contencioso Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima por sentencia de fecha quince de julio de dos mil trece, de fojas doscientos cuatro, resolvió declarar fundada la demanda; sosteniendo que del análisis de los medios probatorios se puede colegir que si bien la señora Sonia Reátegui Rengifo y sus menores hijas asistieron con anticipación al aeropuerto (4:39 pm) cierto es también, que las mismas tuvieron tiempo suficiente para tomar las medidas necesarias y precauciones comunes y preventivas a fin de estar a la hora indicada en la puerta de embarque (5:10 pm) conforme se advierte de los boletos de viaje, para efectos de poder abordar al avión y no llegar tarde al embarque, conforme se desprende del reporte electrónico a fojas treinta y ocho del acompañado. El hecho que exista una garantía implícita no implica que el proveedor sea siempre responsable, pues podría existir descuido o negligencia del propio consumidor; siendo dichas circunstancias en las cuales obviamente no podría hacerse responsable a la empresa demandante de lo ocurrido.

OCTAVO: La Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República en mérito del recurso de apelación interpuesto por el Indecopi, emite la sentencia de fecha diecinueve de diciembre de dos mil catorce, de fojas sesenta y nueve del cuaderno formado en dicha Sala Suprema resolviendo revocar la sentencia apelada que declaró fundada al demanda y reformándola la declaró infundada, bajo el sustento de que si bien la empresa Lan Perú ha presentado el reporte electrónico que señala: “MSG-/PAX llegó tarde al gate”; este documento no es un medio probatorio idóneo tendente a desvirtuar de manera fehaciente la imputación atribuida por la usuaria en lo referente a la falta de idoneidad del



SENTENCIA
CASACIÓN Nº 8941-2015
LIMA

servicio, puesto que no señala la hora en que llegó realmente la usuaria a la puerta de embarque, máxime si se tiene en cuenta que la carga de la prueba lo tiene el proveedor. Agrega, que la propia empresa demandante ha reconocido que el esposo de la señora Sonia Reátegui Rengifo adquirió los boletos para el vuelo Lima – Iquitos a las 5:45 horas, siendo chequeada ésta con sus menores hijas a las 4:39 horas, evidenciándose que la consumidora se registró como pasajero del vuelo con la debida anticipación, con lo que se acreditaría la conducta diligente que la denunciante tuvo durante el proceso de embarque, al haberse registrado prudencialmente, situación que no ocurre con la empresa demandante quien no ha probado de manera fehaciente el haber prestado un servicio idóneo, trasgrediendo el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor – Decreto Legislativo N°716.

MATERIA DEL CONFLICTO JURIDICO

NOVENO: Por las circunstancias anotadas y los argumentos expuestos en el recurso de casación, se aprecia que la controversia radica en determinar si la empresa recurrente tienen la carga de la prueba en aquellos casos en que se denuncie vulneración a los derechos al consumidor, como lo indica la instancia de mérito o si por el contrario, es el consumidor o la administración los obligados a demostrar la falta de idoneidad en el servicio, como refiere la recurrente; asimismo determinar si existió infracción al deber de idoneidad en la prestación del servicio de transporte aéreo, tal como alegó en la vía administrativa la denunciante Sonia Reátegui Rengifo.

SOBRE EL DEBER DE IDONEIDAD

DÉCIMO: El deber de idoneidad corresponde a la etapa de ejecución en la relación de consumo, ya sea en la comercialización de productos o de la prestación de servicios. El **artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716- Ley de Protección al Consumidor** – indica: *“Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde”*.



**SENTENCIA
CASACIÓN Nº 8941-2015
LIMA**

UNDÉCIMO: Lo expuesto se condice con la **Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, que establece los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor**, al indicar que los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que pongan a disposición de los consumidores en el mercado (artículo 4.2.3), siendo que esta garantía implícita es la obligación de responder por el bien o servicio en caso no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables, condiciones que están relacionadas a las circunstancias que rodean la adquisición como el lugar de compra, la información dada al momento de la adquisición, la publicidad existente, la presentación del producto o los términos y condiciones ofrecidas, entre otros (artículo 4.2.5). Es decir, en aplicación de las citadas normas, podemos concluir que los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

DUODÉCIMO: Estas normas contienen una garantía implícita, la cual se entiende, como la obligación del proveedor de responder por el bien o servicio en caso éste no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables. El instrumento a partir del cual los consumidores desarrollan expectativas razonables, es el contrato de consumo de un bien o uso de un servicio. Sin embargo, el ámbito en el cual se verifica si tales expectativas son satisfechas, será la ejecución de dicho contrato, que no es otro en el cual, las partes del contrato esperan que la otra cumpla con su correspondiente prestación; dentro del cual, de ser necesario, pueden exigir su cumplimiento.

DÉCIMO TERCERO: La Ley de Aeronáutica Civil del Perú, define el servicio de transporte aéreo como la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación con sujeción a las frecuencias, itinerarios y horarios prefijados o informados a los consumidores, estableciendo como obligación de las aerolíneas hacer mención expresa de las condiciones del servicio al momento de la venta o en la publicidad que difunda.



SENTENCIA
CASACIÓN Nº 8941-2015
LIMA

DÉCIMO CUARTO: Ahora, **el artículo 162 de la Ley de Procedimiento General - Ley N° 27444**, en su segundo párrafo establece que corresponde a los administrados aportar pruebas con la finalidad de que éstos puedan ser actuados y merituados a efecto de que se reconozca un hecho invocado que permita declarar fundada la resolución; es decir, frente a la denuncia de un consumidor insatisfecho, éste tiene la obligación de aportar pruebas necesarias que acrediten los hechos denunciados a efectos de crear certeza sobre la infracción alegada (inciso a) del numeral 5.5.5 de la Resolución N° 00 1-2006-LIN-CPCI/INDECOPI). Sin embargo, de no ser responsable el proveedor; éste deberá acreditar que empleó la diligencia debida para cada caso concreto o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, esto se colige de lo prescrito en el **artículo 33 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584 aprobado por el Decreto Supremo N° 013-2008-JUS**, que indica: *“Salvo disposición legal diferente, la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que sustentan su pretensión. Sin embargo, si la actuación administrativa impugnada establece una sanción o medidas correctivas, o cuando por razón de su función o especialidad la entidad administrativa está en mejores condiciones de acreditar los hechos, la carga de probar corresponde a ésta.”* A esta forma de entender la responsabilidad, la denominaremos responsabilidad objetiva con inversión de la carga de la prueba, pues si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar elementos de juicio que rompan el nexo causal o que acredite que actuó con la diligencia requerida, pudiendo presentar diversos documentos que desarrollan las Regulaciones Aeronáuticas del Perú para tal finalidad.

DÉCIMO QUINTO: En el caso de autos, es de verse que con fecha veintiocho de marzo de dos mil siete, la señora Sonia Reátegui Rengifo denunció a Lan Perú Sociedad Anónima por presunta infracción al Decreto Legislativo N° 716; señalando que el día trece de febrero de dos mil siete, su esposo adquirió tres boletos aéreos para la ruta Lima – Iquitos para ella y sus dos menores hijas; sin embargo, en la fecha del viaje, la empresa de transporte aéreo les impidió abordar el avión sin darles explicación alguna, a pesar que realizaron los chequeos correspondientes en el aeropuerto, agrega que los pasajeros que se encontraban detrás de ella también fueron perjudicados.



**SENTENCIA
CASACIÓN Nº 8941-2015
LIMA**

DÉCIMO SEXTO: La instancia de mérito ha establecido que la señora Sonia Reátegui Rengifo asistió al aeropuerto el día que se programó su vuelo, esto es, el veintidós de febrero de dos mil siete a las 4:39 pm, lo que permite establecer el actuar diligente por parte de la usuaria, al haberse registrado con la anticipación debida considerando que tenía que apersonarse a la zona de embarque recién a las 5:10 p.m.

DÉCIMO SÉPTIMO: Al respecto, la empresa recurrente argumenta que la denunciante y sus hijas llegaron a la sala de embarque pocos minutos antes del despegue de la aeronave, motivo por el cual no pudo abordar el avión, adjuntando para ello el reporte electrónico que obra a fojas veintiuno que indica: “MSG-/PAX LLEGO TARDE AL GATE”, documento que a criterio de esta Sala Suprema no constituye un medio probatorio idóneo que permita desvirtuar la denuncia de falta de idoneidad, más aún si el aludido documento fue emitido por la propia empresa recurrente, lo que no genera convicción en su objetividad o imparcialidad; asimismo no contiene indicios o datos que permitan certificar que este corresponda o guarde relación con el servicio prestado a la señora Reátegui, así como tampoco indica la fecha y hora en que se apersonó a la zona de abordaje.

DÉCIMO OCTAVO: Consecuentemente, no se encuentra acreditado en autos que el defecto en la prestación del servicio se produjo por causa imputable a la señora Reátegui, lo que permite establecer que incurrió en infracción del artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, estando a que las circunstancias descritas no lo exime de responsabilidad. Fundamentos por los cuales corresponde declarar infundado el recurso de casación interpuesto al no verificarse la infracción de las normas denunciadas.

IV.- DECISIÓN

Por tales fundamentos, y en atención a lo dispuesto en el artículo 397 del Código Procesal Civil, declararon: **INFUNDADO** el recurso de casación interpuesto por **Lan Perú Sociedad Anónima**, de fecha cinco de mayo de dos mil quince, obrante a fojas ciento siete del cuaderno de apelación formado en la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República; en consecuencia: **NO CASARON** la sentencia de vista de fecha diecinueve de diciembre de dos mil



*Corte Suprema de Justicia de la República
Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente*

**SENTENCIA
CASACIÓN Nº 8941-2015
LIMA**

catorce, obrante a fojas sesenta y nueve del referido cuaderno; en los seguidos por Lan Perú Sociedad Anónima contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi y otro, sobre Acción Contencioso Administrativa; **DISPUSIERON** la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano” conforme a ley; y *los devolvieron. Juez Supremo Ponente Vinatea Medina.*

S.S.

WALDE JÁUREGUI

VINATEA MEDINA

RUEDA FERNÁNDEZ

TOLEDO TORIBIO

MALCA GUAYLUPO

Gzs/bma/sg