



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

## RESOLUCIÓN FINAL 724-2018/ILN-CPC

**AUTORIDAD** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI  
SEDE LIMA NORTE

**ADMINISTRADA** : LATIN AMERICAN WINGS – SUCURSAL PERÚ (LAW)<sup>1</sup>

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
MEDIDA CORRECTIVA  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN

**ACTIVIDAD** : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

**Sumilla:** *en el procedimiento administrativo sancionador seguido contra LAW por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión ha resuelto lo siguiente:*

- (i) **Sancionar a LAW con una multa total de 16,36 UIT por infracción al artículo 19 del Código, al haberse verificado que en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018 afectó el itinerario de 15 vuelos por causas que le son imputables.**
- (ii) **Sancionar a LAW con una multa total de 2 UIT por infracción al artículo 150 del Código, al haberse verificado que, al 15 de febrero de 2018, en su establecimiento ubicado en la zona de counter del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, implementó un Libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación no contaban con la razón social del proveedor, el número de RUC, el domicilio del establecimiento y el código de identificación.**
- (iii) **Ordenar a LAW, en calidad de medida correctiva, que, en un plazo de 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver el costo del pasaje a los consumidores de los vuelos 201, ruta Lima-Santiago, del 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19 y 20 de febrero de 2018; y, 203, ruta Lima-Santiago, del 12, 13, 14, 15, 16 y 19 de febrero de 2018. Precizando que dicho pago se debe realizar sin requerimiento previo y solo respecto de los consumidores que adquirieron el pasaje, registraron su embarque y no pudieron viajar debido a la afectación de los mencionados vuelos, es decir, los que no hicieron uso del servicio que contrataron.**

**Asimismo, se ordena a la aerolínea que cumpla, inmediatamente notificada la presente resolución, con implementar un Libro de Reclamaciones cuyas hojas contengan los requisitos mínimos exigidos por el Reglamento del Libro de Reclamaciones.**

**LAW deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado ante la Comisión en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado para la devolución del costo del pasaje a los consumidores, bajo apercibimiento de**

<sup>1</sup> Con RUC 20601547962 y domicilio fiscal en Calle Monte Rosa Nro. 255 Dpto. 601, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

***imponerle, sin necesidad de remitir una comunicación previa, una multa coercitiva no menor de 3 UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.***

- (iv) ***Disponer la inscripción de LAW en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida.***

#### **SANCIONES:**

##### **Por infracción al artículo 19 del Código**

- ***1,12 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 201 del 11 de febrero de 2018***
- ***1 UIT por el incumplimiento de itinerario del 12 de febrero de 2018***
- ***1 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 203 del 15 de febrero de 2018***
- ***1 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 201 del 12 de febrero de 2018***
- ***1,3 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 203 del 13 de febrero de 2018***
- ***1 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 201 del 13 de febrero de 2018***
- ***1,2 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 203 del 14 de febrero de 2018***
- ***1,16 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 201 del 14 de febrero de 2018***
- ***1,12 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 201 del 15 de febrero de 2018***
- ***1,15 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 203 del 16 de febrero de 2018***
- ***0,9 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 201 del 16 de febrero de 2018***
- ***1,2 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 201 del 18 de febrero de 2018***
- ***1 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 203 del 19 de febrero de 2018***
- ***1,13 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 201 del 19 de febrero de 2018***
- ***1 UIT por el incumplimiento de itinerario del vuelo 201 del 20 de febrero de 2018***

##### **Por infracción al artículo 150 del Código**

- ***0,5 UIT por la omisión de consignar la razón social en la hoja de reclamaciones.***
- ***0,5 UIT por la omisión de consignar el número de RUC en la hoja de reclamaciones.***
- ***0,5 UIT por la omisión de consignar el domicilio del establecimiento en la hoja de reclamaciones.***
- ***0,5 UIT por la omisión de consignar el código de identificación en la hoja de reclamaciones.***

Lima, 14 de setiembre de 2018

#### **I. ANTECEDENTES**

##### **I.1. Investigación**

1. En el marco de sus actividades de prevención y fiscalización de los servicios prestados por las empresas de transporte aéreo de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, el AIJCH), la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte (en adelante, la Secretaría Técnica) tomó conocimiento que LAW habría afectado el itinerario de diversos vuelos operados en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018.

M-CPC-06/01

2



2. Mediante Resolución 1 del 20 de febrero de 2018, ratificada por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi sede Lima Norte en sesión de fecha 22 de enero de 2018, la Secretaría Técnica inició procedimiento administrativo sancionador contra LAW por posible infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) conforme al siguiente detalle:

«**PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Latin American Wings - Sucursal Perú por posibles infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; debido a que habría afectado el servicio de transporte aéreo de los vuelos detallados en el siguiente cuadro:

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Motivos
1	201	Lima-Santiago	11/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
2	203	Lima-Santiago	12/02/2018	06:00	Cancelado	Espera de aeronave
3	203	Lima-Santiago	15/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
4	201	Lima-Santiago	12/02/2018	16:00	Cancelado	Espera de aeronave
5	203	Lima-Santiago	13/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
6	201	Lima-Santiago	13/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
7	203	Lima-Santiago	14/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
8	201	Lima-Santiago	14/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
9	203	Lima-Santiago	15/02/2018	06:00	Demorado	Espera de aeronave
10	201	Lima-Santiago	15/02/2018	16:00	Demorado	Espera de aeronave
11	203	Lima-Santiago	16/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
12	201	Lima-Santiago	16/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
13	201	Lima-Santiago	18/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
14	203	Lima-Santiago	19/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
15	201	Lima-Santiago	19/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
16	201	Lima-Santiago	20/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave

**SEGUNDO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Latin American Wings - Sucursal Perú por posibles infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que habría trasladado pasajeros en vuelos que tenían pasajes adquiridos por terceros en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018.

**TERCERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Latin American Wings - Sucursal Perú por posibles infracciones al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que habría implementado un Libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación no contarían con la razón social de la persona jurídica, número de RUC, domicilio del establecimiento y el código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, en su establecimiento ubicado en la zona de counter del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, distrito de Callao, al 15 de febrero de 2018».

3. A través de la Resolución 1 del 20 de febrero de 2018, ratificada por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi sede Lima Norte en sesión de fecha 22 de enero de 2018, la Secretaría Técnica ordenó a LAW, en calidad de medida cautelar, lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

«**CUARTO:** Ordenar, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte, a Latin American Wings - Sucursal Perú, que de forma inmediata cese la práctica de traslado de pasajeros en vuelos que tengan pasajes adquiridos por terceros, y, garantice y lleve a cabo el traslado de las personas que adquirieron un boleto aéreo en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018, esto sin afectar a los pasajeros de otros vuelos adquiridos y programados».

## I.2. Descargos de LAW

4. Mediante escrito de fecha 2 de marzo de 2018, subsanado el 6 de marzo del 2018, LAW formuló sus descargos en los siguientes términos:

- (i) LAW rechaza las imputaciones en las que se le acusa de no haber brindado un servicio idóneo ya que la demora y reprogramación de los vuelos se debieron a motivos de fuerza mayor.
- (ii) Ante el retraso o reprogramación de un vuelo, LAW informó oportunamente al pasajero (sic), brindándole alternativas, alimentación y alojamiento si el hecho lo ameritaba, el endose de los boletos en los casos de cancelación de vuelo, etc.
- (iii) LAW es una empresa dedicada al rubro aeronáutico que tiene como pieza fundamental a las aeronaves, las cuales, por tratarse de máquinas, se encuentran vulnerables a presentar desperfectos que deben ser revisados y solucionados a fin de garantizar la seguridad de los pasajeros.
- (iv) La demora y reprogramación de los vuelos imputados se debieron a la espera de aeronave por motivos operacionales, lo cual escapa de la responsabilidad de LAW ya que tuvo que realizar inspecciones no previstas a las aeronaves. Enfatizó que la seguridad está ante todo y no puede ser causante de multas para la línea aérea.
- (v) En el rubro aeronáutico cabe la posibilidad que se presenten sucesos no planificados con las aeronaves pues se tratan de máquinas que pueden presentar desperfectos de último momento, los cuales deben ser revisados y solucionados. Por este motivo, algunos vuelos pueden presentar un retraso o ser cancelados.
- (vi) Si bien es cierto que existe un programa de revisión para todas las aeronaves, el cual es cumplido a cabalidad por LAW, lo cierto es que su representada no está exenta de imprevistos de último momento puesto que opera con máquinas vulnerables a fallas. Muchas veces los reportes de fallas no son tales (sic), pero ante su reporte se debe cumplir con procedimientos estándares y de seguridad que retrasan el reinicio del vuelo.
- (vii) Si LAW hubiera optado por realizar vuelos por cumplir con los itinerarios establecidos, a pesar de que era necesario una revisión a las aeronaves, se dejaría de tomar en cuenta los procedimientos que las normas aeronáuticas obligan y hasta quizá se hubiese puesto en riesgo la seguridad de los pasajeros, razón que hubiera generado una investigación por la de la Junta de Infracciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- (viii) El procedimiento seguido por LAW ante el consumidor fue el correcto e idóneo pues en todo momento se tuvo como objetivo salvaguardar la seguridad los pasajeros. En caso alguna de las aeronaves deba ser revisada y, como consecuencia, se genere una espera de aeronave, LAW cumple con brindar a los



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

- pasajeros servicios de alimentación, movilidad y hospedaje, así como facilidades para cumplir con su destino en otras aerolíneas, de ser el caso.
- (ix) La entidad encargada de la regulación de las empresas aéreas es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), el cual tiene conocimiento de las demoras y reprogramaciones suscitadas y las razones que las originaron, no obstante, su representada no ha recibido sanción alguna pues los incidentes se debieron a motivos de fuerza mayor.
  - (x) La Comisión no puede atribuirse funciones e imponer multas pasando por encima (sic) del MTC, entidad que, a pesar de tener conocimiento de las demoras y reprogramaciones suscitadas, no se ha pronunciado con ninguna sanción a su representada pues conoce que aquellas se debieron por motivos de fuerza mayor. El Indecopi debe asegurarse que ante alguna eventualidad o hecho inesperado, la aerolínea tome (sic) los procedimientos adecuados e idóneos para atender al público consumidor.
  - (xi) En el rubro aeronáutico, resulta lógico que el pasajero demorado o con vuelo reprogramado sufra de una exagerada reacción ya que, además de la adrenalina natural por viajar, quiere llegar rápido a su destino; lo cual, no puede afectar a las empresas de transporte aéreo.
  - (xii) La labor principal del Indecopi es velar porque se apliquen las normas de protección al consumidor; sin embargo, esta función no debe generar perjuicios a empresas expuestas a situaciones de fuerza mayor.
  - (xiii) En el sector aeronáutico, se presentan situaciones que escapan de la responsabilidad de LAW —tal como mal tiempo o fallas intermitentes y/o procedimentales— que impiden el despegue de las aeronaves; en base a ello, podrían darse demoras y cancelaciones de vuelos, teniendo en cuenta además que su representada requiere realizar conexión con aeronaves que provienen de vuelos anteriores. Tales hechos son diferentes a la idoneidad con que LAW maneja dichas situaciones frente a los consumidores.
  - (xiv) La investigación iniciada contra LAW no resulta necesaria ya que responde a un criterio de la Comisión en busca (sic) de protección de los derechos de los consumidores. En esa medida, la posición de su representada es de no haber infringido ninguna norma legal dejando establecido que la Comisión no es el organismo encargado de regular a las empresas de transporte aéreo (sic).
  - (xv) Todos los pasajeros afectados por las demoras y reprogramaciones materia de imputación fueron atendidos debidamente por LAW brindándoles las facilidades necesarias a fin de evitar cualquier molestia y contratiempo, tal como lo ordena el Reglamento de la Ley Aeronáutica Civil.
  - (xvi) Es pilar de LAW velar por la seguridad de los pasajeros. Por tal motivo, en caso resulte necesario realizar una revisión no programada a las aeronaves, su representada tiene la obligación de hacerlo, aunque se generen demoras o cancelaciones, como en el presente caso.
  - (xvii) En ningún momento, LAW actuó de manera incorrecta o infringió lo estipulado en el Código ya que los hechos que generaron la demora y cancelación de los vuelos imputados fueron fortuitos y se cumplió con informar a los pasajeros que los horarios estaban sujetos a modificaciones por parte de la empresa.
  - (xviii) En concordancia con lo establecido por los artículos 3 y 7 de la Decisión Andina 619, según el cual, se consideran como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito, LAW se



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

- encuentra exento de responsabilidad ya que la demora y reprogramación de vuelos se debió a un mantenimiento no programado de las aeronaves, hecho que generó la espera de aeronaves.
- (xix) Si bien es cierto que se realizan mantenimientos programados a las aeronaves, esto no garantiza que no se presenten fallas de último minuto, en cuyo caso es responsabilidad de la aerolínea actuar con la diligencia respectiva teniendo como prioridad la seguridad de los pasajeros.
  - (xx) La autoridad de la aeronáutica civil corresponde al MTC y se ejerce a través de la DGAC, entidad encargada de establecer, aplicar y ejecutar las normas que regulan la actividad aeronáutica civil, supervisando y controlando en todos los casos su efectivo cumplimiento.
  - (xxi) De acuerdo a la Ley de Aeronáutica Civil y su reglamento, las actividades aeronáuticas civiles están sujetas al control, fiscalización y sanción de la DGAC. Asimismo, mediante Resolución Ministerial 361-2011-MTC/02, se aprobó el reglamento de infracciones y sanciones aeronáuticas, el cual contiene el procedimiento de investigación de acciones u omisiones que infringen la reglamentación aeronáutica, así como las sanciones que pueden ser impuestas por la DGAC a recomendación de la Junta de Infracciones. En ese sentido, en el sector aeronáutico se ha designado a un órgano con competencia para investigar, iniciar procedimientos y sancionar cualquier vulneración a la norma de dicho sector.
  - (xxii) Las normas de protección al consumidor prevén un sistema integrado mediante el cual corresponde al Estado —en su conjunto— velar por los intereses de los consumidores; de modo que, los proveedores se encuentran sujetos, según sea la actividad comercial a la que se dediquen, a regulaciones sectoriales cuya aplicación ha sido encargada por Ley a determinados organismos del Estado.
  - (xxiii) Las regulaciones sectoriales contemplan una protección mediata a los intereses de los consumidores en la medida que contienen disposiciones de índole preventiva. Debe considerarse que el reconocimiento de los controles preventivos sectoriales no significa, bajo ningún supuesto, la desprotección del consumidor.
  - (xxiv) La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha determinado que el Indecopi solo puede ejercer su potestad sancionadora en la medida que no exista una autoridad sectorial con competencia o capacidad para corregir y sancionar los derechos de los consumidores. Así, la Sala ha señalado que la defensa del consumidor tiene medios de protección directa que operan cuando se ha producido una lesión concreta en la esfera de los consumidores, esto es, cuando el mecanismo preventivo sectorial ha sido insuficiente.
  - (xxv) En el sector aeronáutico, resulta innecesario la intervención ex ante del Indecopi ya que la DGAC es la autoridad competente para fiscalizar y, eventualmente, sancionar las posibles afectaciones a las obligaciones establecidas en la normativa aeronáutica civil; lo cual, ha sido reconocido por la Sala mediante Resolución 1539-2009/SC2-INDECOPI.
  - (xxvi) En el presente caso no se ha acreditado una afectación a los derechos de los consumidores que amerite la intervención del Indecopi. En esa línea, la interpretación efectuada por la Comisión acerca de la presunta obligación de los transportistas para con los pasajeros debe ser conocida por la DGAC, como único órgano competente designado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

- (xxvii) El Indecopi no es competente para conocer la presunta vulneración a las obligaciones establecidas en la normativa aeronáutica civil, de irrogarse dicha función, estaría contraviniendo el Código cuando establece que su competencia debe ser negada cuando haya sido asignada a otro organismo por norma expresa con rango de Ley.
- (xxviii) Finalmente, LAW señaló que el inicio de un procedimiento es atentatorio contra (sic) la economía de la empresa dado que tiene como prioridad el desarrollo de proyectos y servicios en el Perú que permitan la contratación de trabajadores peruanos calificados, además que genera un agravio moral pues cumplió a cabalidad con las reglamentaciones y normas de procedimientos (sic).

### I.3. Informe final de instrucción

5. Por Resolución 6 del 27 de agosto de 2018, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de LAW el informe final de instrucción 129-2018/ILN-CPC de fecha 27 de agosto de 2018 y le otorgó un plazo de 5 días hábiles para la presentación de observaciones. Cabe precisar que la aerolínea no ha presentado observaciones al informe señalado.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. En el presente caso, corresponde determinar lo siguiente:
- (i) Si LAW habría afectado el servicio de transporte aéreo de diversos vuelos operados en el periodo del 11 de febrero al 20 de febrero de 2018; y, de ser el caso, si infringió lo establecido en el artículo 19 del Código.
  - (ii) Si LAW habría trasladado pasajeros en vuelos que tenían pasajes adquiridos por terceros en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018; y, de ser el caso, si infringió lo establecido en el artículo 19 del Código.
  - (iii) Si LAW habría implementado, al 15 de febrero de 2018, en su establecimiento ubicado en la zona de *counter* del AIJCH, un Libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación no contarían con la razón social del proveedor, el número de Registro Único de Contribuyente (RUC), el domicilio del establecimiento y el código de identificación; y, de ser el caso, si infringió lo establecido en el artículo 150 del Código.
  - (iv) Si corresponde ordenar medidas correctivas;
  - (v) Si corresponde imponer sanciones; y,
  - (vi) Si corresponde disponer la inscripción de LAW en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. Cuestiones previas

#### III.1.1. Sobre las imputaciones por presunta infracción al deber de idoneidad

7. Por Resolución 1 de fecha 20 de febrero de 2018, ratificada por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi sede Lima Norte en sesión de fecha 22 de enero



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

de 2018, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra LAW conforme al siguiente detalle:

«**PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Latin American Wings - Sucursal Perú por posibles infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; debido a que habría afectado el servicio de transporte aéreo de los vuelos detallados en el siguiente cuadro:

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Motivos
1	201	Lima-Santiago	11/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
2	203	Lima-Santiago	12/02/2018	06:00	Cancelado	Espera de aeronave
3	203	Lima-Santiago	15/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
4	201	Lima-Santiago	12/02/2018	16:00	Cancelado	Espera de aeronave
5	203	Lima-Santiago	13/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
6	201	Lima-Santiago	13/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
7	203	Lima-Santiago	14/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
8	201	Lima-Santiago	14/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
9	203	Lima-Santiago	15/02/2018	06:00	Demorado	Espera de aeronave
10	201	Lima-Santiago	15/02/2018	16:00	Demorado	Espera de aeronave
11	203	Lima-Santiago	16/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
12	201	Lima-Santiago	16/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
13	201	Lima-Santiago	18/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
14	203	Lima-Santiago	19/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
15	201	Lima-Santiago	19/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
16	201	Lima-Santiago	20/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave

«**SEGUNDO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Latin American Wings - Sucursal Perú por posibles infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que habría trasladado pasajeros en vuelos que tenían pasajes adquiridos por terceros en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018».

8. Al respecto, cabe advertir que ambas imputaciones recogen el incumplimiento de itinerarios de vuelos operados en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018. En tal medida, tomando en cuenta que un servicio de transporte idóneo requiere que el servicio sea ejecutado al destino ofrecido en la fecha y hora contratada por los consumidores, esta Comisión estima que la imputación referida al traslado de pasajeros en vuelos que tenían pasajes adquiridos por terceros se subsume en la imputación referida a la afectación de itinerarios de vuelos.
9. Por lo señalado, esta Comisión considera que solo corresponde evaluar la imputación referida a la afectación del servicio de transporte aéreo en los vuelos detallados en el cuadro *supra* (ver párrafo 7).

### III.1.2. Sobre la rectificación de oficio

10. El artículo 210 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG) establece que los errores materiales o



aritméticos, en los actos administrativos, podrán rectificarse en cualquier momento con efecto retroactivo, siempre que no alteren el contenido sustancial ni el sentido de la decisión<sup>2</sup>.

- 11. Mediante Resolución 1 del 20 de febrero de 2018, ratificada por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi sede Lima Norte en sesión de fecha 22 de enero de 2018, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador contra LAW conforme al siguiente detalle:

«(...) Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Latin American Wings - Sucursal Perú por posibles infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; debido a que habría afectado el servicio de transporte aéreo de los vuelos detallados en el siguiente cuadro:

Table with 7 columns: N°, Vuelo N°, Ruta, Fecha de Salida, Hora de Salida, Incidencia Reportada, Motivos. Rows include flight 203 Lima-Santiago on 15/02/2018 at 06:00, with reported incidents of 'Reprogramado' and 'Demorado' due to 'Espera de aeronave'.

- 12. No obstante, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se aprecia que la mencionada resolución debió decir:

«(...) Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Latin American Wings - Sucursal Perú por posibles infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; debido a que habría afectado el servicio de transporte aéreo de los vuelos detallados en el siguiente cuadro:

Table with 7 columns: N°, Vuelo N°, Ruta, Fecha de Salida, Hora de Salida, Incidencia Reportada, Motivos. Rows include flight 203 Lima-Santiago on 15/02/2018 at 06:00, with reported incident of 'Reprogramado' due to 'Espera de aeronave'.

- 13. En atención a lo expuesto, se propone enmendar el error material contenido en la Resolución 1 del 20 de febrero de 2018 conforme a lo señalado en el apartado precedente.
- 14. Cabe señalar que la precisión antes mencionada no vulnera el derecho de defensa de LAW pues esta tuvo la posibilidad de formular sus descargos en base a la información

2 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 210.- Rectificación de errores 210.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión. 210.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

correcta, esto es, sobre el mismo vuelo imputado (vuelo 203, ruta Lima-Santiago, del 15 de febrero de 2018).

### III.1.3. Sobre la autoridad competente

15. En el procedimiento, LAW señaló que las normas de protección al consumidor prevén un sistema integrado mediante el cual corresponde al Estado —en su conjunto— velar por los intereses de los consumidores; de modo que, los proveedores se encuentran sujetos, según sea la actividad comercial a la que se dediquen, a regulaciones sectoriales que involucran una protección mediata a los intereses de los consumidores, lo cual da cuenta de la fase preventiva del sistema referido.
16. Agregó que la defensa del consumidor tiene medios de protección directa que operan cuando se ha producido una lesión concreta en la esfera de los consumidores, esto es, cuando el mecanismo preventivo sectorial ha sido insuficiente; por lo que, y en línea con lo dicho por la Sala, el Indecopi solo podría ejercer su potestad sancionadora en la medida que no exista una autoridad sectorial con competencia o capacidad para corregir y sancionar los derechos de los consumidores.
17. LAW precisó que de acuerdo a la Ley de Aeronáutica Civil y su reglamento las actividades aeronáuticas civiles están sujetas al control, fiscalización y sanción de la DGAC. Por lo tanto, la DGAC sería la autoridad competente para fiscalizar y, eventualmente, sancionar las posibles afectaciones a las obligaciones establecidas en la normativa aeronáutica civil; lo cual, habría sido reconocido por la Sala mediante Resolución 1539-2009/SC2-INDECOPI.
18. Al respecto, de acuerdo al artículo III<sup>3</sup> y al literal 5 del inciso 1.1 del artículo IV<sup>4</sup> del Código, el Indecopi es competente para supervisar, fiscalizar y sancionar aquellas conductas que involucren una afectación al consumidor dentro de una relación de consumo. El Código solo excluye del ámbito de competencia del Indecopi a los servicios públicos regulados<sup>5</sup>, siendo el organismo regulador el ente encargado de velar por su

<sup>3</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo III.- Ámbito de aplicación**

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

<sup>4</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

2. Proveedores. - Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. (...)

(...)

5. Relación de consumo. - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

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

**Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos**



cumplimiento. En tal sentido, sin excepción, toda actividad que no sea un servicio público regulado se encuentra dentro del ámbito de competencia del Indecopi.

19. Con ello no queremos decir que el Indecopi es el único ente competente para supervisar las actividades económicas de los particulares. Nuestro ordenamiento jurídico ha establecido una serie de disposiciones legales —sanitarias, laborales, tributarias, de seguridad, municipales, entre otros— que regulan tangencialmente distintos aspectos de la actividad comercial. El incumplimiento de estas disposiciones amerita la intervención del ente competente; sin embargo, dado que el Indecopi tiene como fin la protección y defensa de los intereses de los consumidores, también será competente pero sólo cuando el incumplimiento involucre una afectación a los intereses de los consumidores.
20. De acuerdo con lo expuesto, el servicio de transporte aéreo de pasajeros, en tanto no es un servicio público regulado, es una actividad que se encuentra bajo la supervisión y fiscalización del Indecopi, por lo que, si durante el desarrollo de la prestación, se advierte afectaciones a los intereses de los consumidores, la Comisión de Protección al Consumidor<sup>6</sup> será competente para el inicio del procedimiento sancionador correspondiente. Elo no le resta competencia al ente sectorial, la DGAC, la cual desarrollará su potestad sancionadora de acuerdo a sus objetivos, esto es promover y proporcionar infraestructura y servicios aéreos eficientes y seguros.
21. Sobre el particular, la Sala de Defensa de la Competencia<sup>7</sup> del Tribunal del Indecopi, actualmente la Sala, señaló lo siguiente:

*«12. Como puede apreciarse, los servicios, sin distinción alguna, se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Decreto Legislativo 716, no existiendo ninguna circunstancia que indique que la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros ofrecidos por American puedan encontrarse fuera de las definiciones antes señaladas.*

*13. Sin perjuicio de que la actividad de American se encuentre regulada por Convenios Internacionales u otras disposiciones legales, como pueden ser la Ley de Aeronáutica Civil, entre otras, ello no la exime de cumplir con las demás disposiciones legales que puedan regular su actividad comercial, como pueden ser las disposiciones laborales, tributarias, las que regulan la actividad publicitaria, entre otras, ni de asumir responsabilidad por las infracciones a dichas disposiciones en las que pudiera incurrir. En ese sentido, al ofrecer y prestar servicios a los consumidores, American asume la obligación de hacerlo observando también las disposiciones del Decreto Legislativo 716 quedando sujeta a la imposición de las sanciones que le pudieran corresponder por las infracciones en las que pudiera incurrir.*

---

(...) La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo. (...)

<sup>6</sup> **LEY 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. (...)

<sup>7</sup> Ver Resolución 1360-2008-SCD-INDECOPI del 9 de julio de 2008.  
M-CPC-06/01



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

14. En ese sentido e independientemente de las cuestiones de naturaleza civil o las presuntas infracciones a las disposiciones que regulan la aviación comercial, la intervención de la Comisión y de esta Sala procede en tanto tiene por finalidad determinar si la actuación de American constituye una infracción de una norma de orden público como es el Decreto Legislativo 716 y si, de ser el caso, corresponde sancionarla».

22. Asimismo, la Sala, mediante Resolución 1539-2009/SC2-INDECOPI, ha precisado que el Indecopi solo es competente para conocer aquellos hechos que involucren una afectación a los derechos de los consumidores, mientras que la DGAC será competente cuando estos solo impliquen un mero incumplimiento de una obligación técnica:

«12. Es la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC del Ministerio de Transportes y Comunicaciones quién ostenta la competencia para ejercer las facultades de control, vigilancia, supervisión, inspección, fiscalización y sanción de todas las actividades aeronáuticas de Aviación Civil, ello de acuerdo a lo señalado en el artículo 10º de la Ley de Aeronáutica Civil – Ley 272618 y el artículo 13º del Reglamento de ésta aprobado por Decreto Supremo 050-2001-MTC.

13. La normativa por la que se rige la actividad del servicio cuya idoneidad se denuncia sólo constituye un parámetro para establecer la expectativa generada en el consumidor, sin que su incumplimiento suponga per se una infracción al Decreto Legislativo 716, pues de ser así, el Indecopi se estaría subrogando en la posición del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para sancionar el incumplimiento de sus disposiciones. Es por ello, que el incumplimiento de la regulación solo devendrá en una infracción al Decreto Legislativo 716 en tanto afecte los derechos de los consumidores».

23. En línea con lo señalado, sobre lo dicho por LAW respecto a que el Indecopi solo podría ejercer su potestad sancionadora en la medida que no exista una autoridad sectorial con competencia para corregir y sancionar los derechos de los consumidores ya que las regulaciones sectoriales involucran una protección mediata (preventiva) a los intereses de los consumidores; cabe señalar que lo dispuesto por la Sala en dicha ocasión<sup>8</sup> encuentra aplicación en aquellos supuestos en los cuales *ex ante*, esto es, con anterioridad a que los intereses del consumidor hayan resultado lesionados, exista una autoridad sectorial que sancione el asunto puesto en conocimiento del Indecopi con la misma finalidad de protección de los consumidores; circunstancia que no se verifica en el caso particular ya que, como se señaló, la DGAC despliega su potestad sancionadora de acuerdo a sus objetivos, esto es promover y proporcionar infraestructura y servicios aéreos eficientes y seguros.
24. Dicho lo anterior, el Indecopi no podrá sancionar, por ejemplo, a las aerolíneas por las fallas técnicas en las piezas de sus aeronaves, sino que su función será evaluar si la aerolínea cumplió con brindar el servicio contratado por el consumidor de acuerdo a las condiciones pactadas.
25. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde desestimar el argumento esgrimido por LAW en este extremo.

<sup>8</sup> Resolución N° 3659-2012/SPC-INDECOPI del 20 de diciembre de 2012.  
M-CPC-06/01



### III.1.4. Sobre la calificación jurídica de la responsabilidad de LAW

26. En sus descargos, LAW señaló que la entidad encargada de la regulación de las empresas aéreas es el MTC, el cual tiene conocimiento de las demoras y reprogramaciones suscitadas y las razones que las originaron, no obstante, su representada no ha recibido sanción alguna pues los incidentes se debieron a motivos de fuerza mayor.
27. Precisó que la autoridad de la aeronáutica civil corresponde al MTC y se ejerce a través de la DGAC, entidad encargada de establecer, aplicar y ejecutar las normas que regulan la actividad aeronáutica civil, supervisando y controlando en todos los casos su efectivo cumplimiento.
28. LAW añadió que la Comisión no puede atribuirse funciones e imponer multas pasando por encima (sic) del MTC, entidad que, a pesar de tener conocimiento de las demoras y reprogramaciones suscitadas, no se ha pronunciado con ninguna sanción a su representada pues conoce que aquellas se debieron por motivos de fuerza mayor.
29. Sobre el particular, y sin perjuicio de lo indicado en el apartado precedente (ver punto III.1.3) cabe mencionar que, mediante Resolución 2024-2014/SPC-INDECOPI del 7 de julio de 2014, la Sala ha establecido lo siguiente:

*«39. En efecto, si bien la DGAC cuenta con competencia de carácter técnico y operativo, la opinión que pudiera efectuar dicha autoridad respecto de un problema técnico de alguna aeronave, no puede enervar la calificación jurídica que corresponde a la autoridad competente para conocer y resolver asuntos relacionados con infracciones a las normas de protección al consumidor, **teniendo en cuenta que la determinación de la responsabilidad administrativa de los proveedores recae en la autoridad de consumo.***

(...)

*41. En tal sentido, y teniendo en cuenta que Lan pudo haber solicitado dichos informes oportunamente a la DGAC y que **la opinión de dicha autoridad no enerva la calificación jurídica de la responsabilidad administrativa de un proveedor por parte de la autoridad de consumo**, este Colegiado considera que la eventual opinión de la DGAC no constituye una cuestión contenciosa que requiera ser dilucidada previamente para poder resolver el presente caso (...).» (Subrayado y énfasis nuestro)*

30. En línea con lo expuesto, se tiene que la opinión que eventualmente pudiera efectuar la DGAC no puede enervar la calificación jurídica que corresponde a la autoridad competente para conocer y resolver asuntos relacionados con infracciones a las normas de protección al consumidor. En consecuencia, corresponde desestimar el argumento esgrimido por LAW en este extremo.

### III.2. Deber de idoneidad

31. El artículo 18 del Código señala que la idoneidad es 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, teniendo en consideración además que



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado<sup>9</sup>.

32. El artículo 19 del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación<sup>10</sup>.
33. Asimismo, el artículo 20 del Código señala que para determinar la idoneidad de un servicio debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor ofrece y a las que está obligado, por lo que debe tomarse en cuenta las obligaciones del proveedor que se derivan de los términos y condiciones expresamente ofrecidos al consumidor en el contrato<sup>11</sup>.
34. El artículo 171.2 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>12</sup>. En ese sentido, y

<sup>9</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>10</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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

<sup>11</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 20.- Garantías**

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

<sup>12</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 171.- Carga de la prueba**

(...)

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

M-CPC-06/01

14



considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

- **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

35. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la ruptura del nexo causal es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto al proveedor, por lo que este únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a él.
36. De lo mencionado, el deber de idoneidad contenido en los artículos 18 y 19 del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor, siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104 del Código<sup>13</sup>, será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad<sup>14</sup>.

### III.2.1. Idoneidad del servicio de transporte aéreo

37. Para determinar el cumplimiento de la prestación del servicio que brinda un proveedor se debe tener en cuenta el tipo de responsabilidad derivada de la ejecución de la obligación a la que se ha comprometido.
38. En tal sentido, existe una diferencia entre la responsabilidad derivada de las obligaciones de resultado y de las obligaciones de medios. En las obligaciones de resultado, el deudor mantiene una responsabilidad objetiva de la cual solo podrá liberarse si acredita la existencia de un supuesto de caso fortuito, fuerza mayor o hecho determinante de tercero que le impida cumplir con la prestación ofrecida<sup>15</sup>. A diferencia del supuesto anterior, una obligación de medios no puede garantizar que finalizada la prestación se le

<sup>13</sup> **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 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.  
 En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

<sup>14</sup> Ver el fundamento 63 de la Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI del 25 de abril de 2013.

<sup>15</sup> **ESPINOZA ESPINOZA, Juan.** "Derecho de la Responsabilidad Civil", Cuarta Edición, Lima: Gaceta Jurídica, 2006, p. 76.

asegurará la obtención del resultado, pues este no es previsible, sino que solo se garantiza que la ejecución se realizará con la diligencia debida y la mayor dedicación.

39. La Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú<sup>16</sup>, 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.
40. A mayor abundamiento, la doctrina considera que la responsabilidad por el incumplimiento que tiene un transportista procede del riesgo creado por el mismo transportista. Así, Fernando Alfredo Sagarna<sup>17</sup> señala lo siguiente para explicar esta especial responsabilidad:

*«Por tanto, la empresa con sus medios crea un riesgo, y por generarlo el onus probandi se invierte a favor de la víctima, que en la relación jurídica de transporte es la más afectada, esto es la parte débil (...)  
Somos partidarios de la teoría que establece la responsabilidad objetiva de la empresa transportista con fundamento en el deber de garantía.  
El porteador frente al pasajero es la parte más fuerte del contrato de transporte.  
La empresa transportista debe garantizar la incolumidad de los pasajeros que transporta, y es por esa garantía que se presume su responsabilidad».*

41. Bajo esa premisa, el servicio de transporte aéreo se encuentra comprendido dentro de una obligación de resultados, en la cual un pasajero esperaría razonablemente que al contratar dicho servicio se le asegure el traslado a su lugar de destino en la fecha y hora ofrecidas. Por tanto, un consumidor consideraría cumplido el servicio cuando se haya alcanzado el resultado ofrecido por la línea aérea.
42. Del mismo modo, Javier Eleizalde Peña<sup>18</sup> define la responsabilidad del proveedor de servicio de transporte aéreo señalando lo siguiente:

*«(...) La promulgación de normas protectoras de los derechos de pasajeros, y en particular la denegación de embarque injustificado, la cancelación y retrasos de vuelos, acompañados estos hechos de respectivas y*

<sup>16</sup> **LEY 27261, LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ**

**Artículo 78.- Del transporte aéreo, transporte aéreo especial y el trabajo aéreo**

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

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

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

<sup>17</sup> **SAGARNA, Fernando Alfredo.** "Responsabilidad Civil por el Transporte Terrestre de Personas", Buenos Aires: Ediciones Depalma, 1997.

<sup>18</sup> **ELEIZALDE PEÑA, Javier.** "Estudios de Derecho Aeronáutico y Espacial", Sevilla, Marcial Pons, 2008.



*correspondientes compensaciones, reembolsos o viajes alternos, así como de la debida asistencia a la cual tienen derecho en estos casos, fijan o establecen la responsabilidad del transportista y como consecuencia la obligación de pagar la compensación según sea el caso y/o reembolsar el importe del billete; amén de asistir de forma debida a los pasajeros afectados según sea el caso, solo por el hecho de haber incumplido con las condiciones establecidas en el boleto aéreo: embarque en el vuelo y asiento asignado y confirmado; cancelación del vuelo; y retraso en los mismos. Es decir se comprueba el incumplimiento de las obligaciones del transportista de embarcar al pasajero en el vuelo contratado con reserva confirmada, de la cancelación del vuelo escogido y confirmado y se comprueba el retraso del vuelo, automáticamente debe responder al pasajero por dicho incumplimiento».*

43. Dada la naturaleza del servicio y la regulación que lo rige, el respeto de los horarios de vuelo constituye una condición básica para su prestación, de allí que el retraso en la salida o más aún en la cancelación del vuelo, en principio configura un servicio no idóneo. En consecuencia, por regla general, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad.
44. No obstante, el incumplimiento de una obligación por parte del proveedor puede responder a causas imputables y no imputables. Las causas no imputables son aquellas que se imponen como un límite a la responsabilidad por incumplimiento, en donde el esfuerzo requerido es el máximo y el proveedor no puede liberarse salvo que acredite la ruptura del vínculo causal, lo que determina la inexistencia del nexo o continuidad causal y, por tanto, la inexistencia de responsabilidad.
45. Es necesario precisar que en lo referente a las causas no imputables señaladas en el punto precedente, la doctrina establece que estas deben ser entendidas como un “evento extraño a la esfera de control del obligado” y no como una “causa no atribuible a la culpa del deudor”, por cuanto existen impedimentos que por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida se consideran imputables al obligado<sup>19</sup>.
46. En relación con el tipo de responsabilidad que deriva del incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, y en particular las obligaciones de resultado —como trasladar a los pasajeros a sus destinos—, se verifica una responsabilidad objetiva de la cual el proveedor solo podrá liberarse si acredita un supuesto de causa no imputable tal como caso fortuito, fuerza mayor o hecho determinante de tercero.

### III.2.1.1. Sobre la responsabilidad de LAW

47. En principio, LAW señaló que es una empresa dedicada al rubro aeronáutico que tiene como pieza fundamental a las aeronaves, las cuales, por tratarse de máquinas, se encuentran vulnerables a presentar desperfectos que deben ser revisados y solucionados a fin de garantizar la seguridad de los pasajeros. Añadió que en caso

<sup>19</sup> VISINTINI, Giovanna. “Responsabilidad Contractual y Extracontractual”. Estudios sobre el Incumplimiento de Obligaciones y los Hechos Ilícitos en el Derecho y la Jurisprudencia Civil. Ara Editores. Mayo 2002.



resulte necesario realizar una revisión no programada a las aeronaves, su representada tiene la obligación de hacerlo, aunque se generen demoras o cancelaciones, tal como en el presente caso.

48. LAW agregó que si hubiera optado por realizar vuelos por cumplir con los itinerarios establecidos, a pesar de que era necesario una revisión a las aeronaves, se dejaría de tomar en cuenta los procedimientos que las normas aeronáuticas obligan y hasta quizá se hubiese puesto en riesgo la seguridad de los pasajeros. Precisó que es pilar de su representada velar por la seguridad de los pasajeros.
49. Al respecto, cabe reconocer que, de acuerdo a la regulación aeronáutica, la aerolínea tiene el deber de resguardar la seguridad de la operación, no obstante, ello no puede enervar el cumplimiento de su obligación de prestar un servicio idóneo a los pasajeros. Así, resulta pertinente indicar que no se pretende obligar a los proveedores que omitan su obligación sectorial y operen vuelos inseguros, sino que la aerolínea asuma su responsabilidad administrativa frente al consumidor.
50. En otro punto, LAW señaló que en el sector aeronáutico se presentan situaciones —tal como mal tiempo o fallas intermitentes y/o procedimentales— que impiden el despegue de las aeronaves; siendo que, tales hechos son diferentes a la idoneidad con que su representada maneja dichas situaciones frente a los consumidores. Así, en caso alguna de las aeronaves deba ser revisada y, como consecuencia, se genere una espera de aeronave, LAW cumple con brindar a los pasajeros servicios de alimentación, movilidad y hospedaje, así como facilidades para cumplir con su destino en otras aerolíneas, de ser el caso.
51. Añadió que todos los pasajeros afectados por las demoras y reprogramaciones materia de imputación fueron atendidos debidamente por LAW brindándoles las facilidades necesarias a fin de evitar cualquier molestia y contratiempo, tal como lo ordena el Reglamento de la Ley Aeronáutica Civil.
52. Sobre este aspecto, conviene indicar que los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad. Por tal motivo, el proveedor únicamente se liberará de responsabilidad si logra acreditar que tal defecto no le es imputable, esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el mismo al alcance del consumidor.
53. En esa línea, se debe señalar que la Sala ha manifestado que las medidas adoptadas por los proveedores del servicio de transporte aéreo de pasajeros constituyen obligaciones establecidas por el legislador con la finalidad de aminorar los efectos y consecuencias generadas por el incumplimiento contractual de la aerolínea y de este modo no generar un mayor daño en el consumidor, empero, ello no incide en la responsabilidad administrativa de transportar al pasajero de conformidad con lo ofrecido y acordado<sup>20</sup>:

<sup>20</sup> Ver párrafos 51 y 52 de la Resolución 2224-2014/SPC-INDECOPI del 7 de julio de 2014.

«El servicio de transporte aéreo está conformado por dos etapas: (i) la primera correspondiente a la ejecución inicial del servicio de transporte, la cual contiene sus propias reglas y condiciones; y, (ii) la segunda generada como consecuencia del incumplimiento de la prestación inicial del servicio, la cual también contiene sus propios estándares. La garantía legal alegada por Lan está conformada por una serie de obligaciones que inciden únicamente en la segunda etapa, imponiendo determinadas condiciones y características para el otorgamiento de las medidas posteriores, más no tiene incidencia en el conjunto de obligaciones aplicables para la primera etapa».

54. Así, las acciones realizadas por las líneas aéreas para mitigar los efectos del incumplimiento de las condiciones ofrecidas a los pasajeros no eximen su responsabilidad administrativa por infringir las normas de protección al consumidor, configurándose dichas medidas en obligaciones legales frente a servicios de transporte aéreo no idóneo. Sin perjuicio de lo señalado, de ser el caso, tales medidas podrán ser consideradas al momento de graduar la sanción.
55. Ahora bien, LAW ha señalado que las causas que ocasionaron la afectación de los vuelos bajo estudio constituyen hechos fortuitos pues se debieron a un mantenimiento no programado de las aeronaves. Agregó que la Decisión Andina 619 considera como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito.
56. De lo mencionado, resulta importante dejar establecido que esta Comisión no desconoce lo dispuesto por la Decisión Andina 619 cuando señala que una aerolínea no será responsable por la demora o cancelación de un vuelo en caso se verifique la existencia de circunstancias imprevistas, fuerza mayor o caso fortuito<sup>21</sup>, muy por el contrario, acoge

21

**DECISIÓN 619 - NORMAS PARA LA ARMONIZACIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS, TRANSPORTISTAS Y OPERADORES DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO EN LA COMUNIDAD ANDINA EQUIPAJE**

**Artículo 3.-** Para los efectos de la presente Decisión, se entenderá por:

Autoridad Nacional Competente: La autoridad que designe cada País Miembro.

(...)

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

(...)

Transportista aéreo: Es la persona natural o jurídica responsable por el transporte aéreo, ya sea:

- Transportista contractual: El que como parte celebra un contrato de transporte aéreo, con el pasajero, el expedidor o la persona que actúe en nombre de uno u otro.
- Transportista de hecho: Aquel distinto del transportista contractual que, en virtud de una autorización dada por el transportista contractual, realiza todo o parte del transporte aéreo, sin ser, con respecto a dicha parte, un transportista sucesivo. Dicha autorización se presumirá salvo prueba en contrario.

(...)

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

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



lo antes señalado insistiendo en que el proveedor únicamente se liberará de responsabilidad si logra acreditar que la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a él (ver apartado III.2).

57. Finalmente, LAW indicó que cumplió con informar a los pasajeros que los horarios estaban sujetos a modificaciones por parte de la empresa. Sobre el particular, cabe mencionar, en línea con lo establecido por la Sala<sup>22</sup>, que una estipulación en dicho sentido —redactada unilateralmente por LAW— sólo podrá ser oponible al consumidor si la variación en el itinerario u horarios de vuelos son consecuencia de un hecho calificado como caso fortuito o fuerza mayor. De no mediar dichas causas, deviene en abusivo o vejatorio, toda vez que tiene como finalidad limitar la responsabilidad de la aerolínea de manera *ex ante* a la prestación de sus servicios.
58. En atención a lo expuesto, la Comisión considera que corresponde desestimar los argumentos esgrimidos por LAW en este extremo. A continuación, se procederá a evaluar los vuelos imputados.

### III.2.1.2. Análisis del caso concreto

59. En el presente procedimiento, se imputó a LAW la falta de idoneidad en la prestación del servicio de transporte aéreo, pues habría incurrido en el incumplimiento de itinerario de 15 vuelos operados en el periodo del 11 al 20 de febrero del 2018.
60. Antes del análisis correspondiente resulta pertinente señalar que la Sala, respecto de la acreditación de la falta de idoneidad en la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros, ha señalado, mediante Resolución 2426-2017/SPC-INDECOPI del 9 de agosto de 2017, que, sin perjuicio que la autoridad administrativa deba realizar un mayor despliegue probatorio en los procedimientos de oficio, efectuando por ejemplo requerimiento a la administrada sino también a la DGAC, si el proveedor no logra acreditar la falta de responsabilidad por los hechos imputados con los medios probatorios suficientes, este deberá ser sancionado.
61. De acuerdo a las actas de inspección recabadas para los vuelos señalados a continuación, se verifica los incidentes reportados contra LAW en este extremo.

Cuadro 1

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Hora de Salida	Incidencia Reportada	Motivos
1	201	Lima-Santiago	11/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave

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

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

<sup>22</sup> Resolución 1820-2009/SC2-INDECOPI y Resolución 0001-2010/SC2-INDECOPI



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

2	203	Lima-Santiago	12/02/2018	06:00	Cancelado	Espera de aeronave
3	203	Lima-Santiago	15/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
4	201	Lima-Santiago	12/02/2018	16:00	Cancelado	Espera de aeronave
5	203	Lima-Santiago	13/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
6	201	Lima-Santiago	13/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
7	203	Lima-Santiago	14/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
8	201	Lima-Santiago	14/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
9	201	Lima-Santiago	15/02/2018	16:00	Demorado	Espera de aeronave
10	203	Lima-Santiago	16/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
11	201	Lima-Santiago	16/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
12	201	Lima-Santiago	18/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
13	203	Lima-Santiago	19/02/2018	06:00	Reprogramado	Espera de aeronave
14	201	Lima-Santiago	19/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave
15	201	Lima-Santiago	20/02/2018	16:00	Reprogramado	Espera de aeronave

62. Las citadas actas acreditan que LAW incurrió en incumplimiento del servicio de transporte aéreo. Cabe señalar que un servicio de transporte idóneo requiere que el servicio sea ejecutado al destino ofrecido en la fecha y hora contratada.
63. Sobre el particular, conforme lo señalado en el apartado III.2, luego de acreditado el defecto, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que LAW únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a éste.
64. En relación a la causa de tales incidentes, si bien LAW indicó que estos se habrían debido a la espera de aeronave por motivos operacionales, lo cierto es que no ha presentado prueba alguna que sustente su alegación, en consecuencia, no ha logrado demostrar su falta de responsabilidad por los incumplimientos de itinerario en estudio. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos esgrimidos por la aerolínea en la etapa de investigación.
65. Resulta importante indicar que los pasajeros no contrataron la disposición de una determinada aeronave<sup>23</sup>, sino el transporte por vía aérea a su destino. Por tal motivo, se colige que el cumplimiento del servicio no se encontraba estrictamente condicionado a la disponibilidad de una aeronave en particular, sino a que la aerolínea los transporte hasta su destino convenido, por los medios que considere necesario para cumplir con tal propósito.
66. En atención a lo expuesto, la Comisión considera que se ha verificado la responsabilidad de LAW por el incumplimiento de itinerario de los vuelos 201, ruta Lima-Santiago, del 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19 y 20 de febrero de 2018; y, 203, ruta Lima-Santiago, del 12, 13, 14, 15, 16 y 19 de febrero de 2018.

### III.3. Libro de reclamaciones

<sup>23</sup> Tal como podría ser un contrato de arrendamiento de la aeronave.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

67. El artículo 150 del Código establece que los establecimientos comerciales abiertos al público tienen la obligación de contar con un Libro de reclamaciones a disposición de los consumidores, ya sea en formato físico o virtual.
68. El artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, señala que las hojas de reclamaciones, ya sean físicas o virtuales, deberán contener, entre otros, la razón social del proveedor, el número de RUC, el domicilio del establecimiento y el código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto<sup>24</sup>.
69. En el caso concreto, se imputó a LAW posibles infracciones al artículo 150 del Código debido a que, al 15 de febrero de 2018, en su establecimiento ubicado en la zona de *counter* del AIJCH, habría implementado un Libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación no contarían con la razón social del proveedor, el número de RUC, el

24

**DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR** (Modificado por el artículo 1 del Decreto Supremo 006-2014-PCM)

**Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación**

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)

En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados."

**Artículo 8.- Código de Identificación**

Si el proveedor cuenta con varios Libros de Reclamaciones de naturaleza física, deberá contar con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único a nivel nacional. Cada proveedor es responsable de suministrar las Hojas de Reclamaciones señaladas a cada uno de sus establecimientos comerciales, así como de consolidar toda la información en un único registro de quejas o reclamos.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

**PRIMERA. - Período de adecuación para el uso de los Libros de Reclamaciones impresos con anterioridad a la vigencia de esta norma**

Los Libros de Reclamación de naturaleza física que cumplan los requisitos establecidos en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento de Libro de Reclamaciones, que hayan sido impresos con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, podrán utilizarse hasta el 31 de diciembre de 2015, siempre y cuando los nuevos requisitos exigidos sean consignados mediante algún medio mecanizado, computarizado o un sello legible.

domicilio del establecimiento y el código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto.

70. Obra en el expediente el acta de inspección de fecha 15 de febrero de 2018, realizada en la zona de *counter* del AIJCH, donde consta la siguiente hoja de reclamación:

Imagen 1

LIBRO DE RECLAMACIONES				
FECHA	DÍA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 00239
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA			RUC:	
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES			CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>				
NOMBRE:				
DNI / RUC / CE:		TELÉFONO/E-MAIL:		
PADRE O MADRE: <small>padre o madre de menores de edad</small>				
DNI:				
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>				
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:			
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR</b>			RECLAMO <sup>1</sup>	QUEJA <sup>2</sup>
DETALLE:				
PEDIDO:				
				FIRMA DE CONSUMIDOR:
<b>4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA		DÍA	MES	AÑO
				FIRMA DE PROVEEDOR

71. De la revisión de la imagen anterior se observa que la hoja de reclamación del Libro de reclamaciones de LAW no indica la razón social del proveedor, el número de RUC, el domicilio del establecimiento y el código de identificación.
72. Ahora bien, en la medida que la aerolínea no presentó descargos ni prueba alguna en este extremo, más allá de su alegada falta de responsabilidad, esta Comisión considera que se ha verificado la responsabilidad de LAW por haber implementado en la zona de *counter* del AIJCH, al 15 de febrero de 2018, un Libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación no contaban con la razón social del proveedor, el número de RUC, el domicilio del establecimiento y el código de identificación.

### III.4. Medidas correctivas

73. El artículo 114 del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias<sup>25</sup>.

<sup>25</sup>

#### LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 114.-** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

M-CPC-06/01

23



74. Las medidas correctivas reparadoras revierten las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>26</sup>; mientras que las medidas correctivas complementarias revierten los efectos de la conducta infractora o evitan que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>27</sup>.
75. En el presente caso, corresponde ordenar a LAW que, en un plazo de 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver el costo del pasaje a los consumidores de los vuelos 201, ruta Lima-Santiago, del 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19 y 20 de febrero de 2018; y, 203, ruta Lima-Santiago, del 12, 13, 14, 15, 16 y 19 de febrero de 2018. Precisando que dicho pago se debe realizar sin requerimiento previo y solo respecto de los consumidores que adquirieron el pasaje, registraron su embarque y no pudieron viajar debido a la afectación de los mencionados vuelos, es decir, los que no hicieron uso del servicio que contrataron.
76. Asimismo, se ordena a la aerolínea que cumpla, inmediatamente notificada la presente resolución, con implementar un Libro de Reclamaciones cuyas hojas contengan los requisitos mínimos exigidos por el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
77. Finalmente, LAW deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado ante la Comisión en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado para la devolución del costo del pasaje a los consumidores, bajo apercibimiento de imponerle, sin necesidad de remitir una comunicación previa, una multa coercitiva no menor de 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código<sup>28</sup>.

### III.5. Graduación de sanciones

78. Habiéndose verificado las infracciones administrativas cometidas por LAW corresponde determinar las sanciones aplicables.

---

<sup>26</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

<sup>27</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

<sup>28</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**RESPONSABILIDAD Y SANCIONES**

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

79. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y el TUO de la LPAG, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad<sup>29</sup>, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
80. Por otro lado, de acuerdo con los artículos 110 y 112 del Código, al momento de aplicar y graduar la sanción, este órgano resolutorio podrá atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, y otros criterios que considere adecuado adoptar, asimismo establece los criterios para determinar las atenuantes o agravantes correspondientes en cada caso<sup>30</sup>.

29

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:  
(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación.

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

30

**LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 110.- Sanciones Administrativas**

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

*(Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo 1308)*

**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

M-CPC-06/01

25



81. La utilización de estos criterios sirve como parámetro de juicio para dotar de un mayor nivel de objetividad a la determinación de la gravedad de la infracción y la posterior imposición de una sanción, en garantía de los derechos del infractor. No obstante, no debe perderse de vista que la función sancionadora de la autoridad administrativa no puede alejarse del todo de su inevitable contenido y naturaleza discrecional, de acuerdo a la sana crítica y criterio del juzgador en cada caso en concreto<sup>31</sup>.
82. En este caso, la Comisión considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios:

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  2. La probabilidad de detección de la infracción.
  3. El daño resultante de la infracción.
  4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
  2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
  3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
  4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
  5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
  6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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

(Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo 1308)

<sup>31</sup> Sobre la discrecionalidad de la función sancionadora de la Administración, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente: *"En efecto, es en el seno de la actuación de la Administración donde el principio de proporcionalidad cobra especial relevancia, debido a los márgenes de discreción con que inevitablemente actúa la Administración para atender las demandas de una sociedad en constante cambio, pero también, debido a la presencia de cláusulas generales e indeterminadas como el interés general o el bien común, que deben ser compatibilizados con otras cláusulas o principios igualmente abiertos a la interpretación, como son los derechos fundamentales o la propia dignidad de las personas (...)"*. Al respecto vid., Sentencia del Tribunal Constitucional del 11 de octubre de 2004, recaída en el Expediente 2192- 2004-AA /TC.



### III.5.1. Sobre el deber de idoneidad

- (i) **La naturaleza del perjuicio causado:** está configurado por el perjuicio generado a los intereses de los pasajeros que contrataron el servicio de transporte aéreo y vieron frustradas sus expectativas de arribar a su destino de acuerdo al itinerario originalmente contratado.
- (ii) **Probabilidad de detección:** la Comisión considera que la conducta infractora verificada en el presente caso tiene una posibilidad de detección media, pues si bien el Indecopi cuenta con una Oficina Local en el AIJCH encargada de fiscalizar la prestación de servicios que brindan las líneas aéreas; resulta materialmente imposible la fiscalización del total de operaciones de las aerolíneas.

83. Tomando en cuenta el principio de razonabilidad antes mencionado, por el cual, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente a fin de generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, esta Secretaria Técnica propone sancionar a LAW, por infracción al artículo 19 del Código, del siguiente modo:

Cuadro 2

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Pasajeros	Sanción (UIT)
1	201	Lima-Santiago	11/02/2018	149	1.5
2	203	Lima-Santiago	12/02/2018	129 <sup>32</sup>	1.3
3	203	Lima-Santiago	15/02/2018	129	1.3
4	201	Lima-Santiago	12/02/2018	129 <sup>33</sup>	1.3
5	203	Lima-Santiago	13/02/2018	165	1.6
6	201	Lima-Santiago	13/02/2018	129 <sup>34</sup>	1.3
7	203	Lima-Santiago	14/02/2018	153	1.5
8	201	Lima-Santiago	14/02/2018	146	1.46
9	201	Lima-Santiago	15/02/2018	142	1.42
10	203	Lima-Santiago	16/02/2018	145	1.45
11	201	Lima-Santiago	16/02/2018	129 <sup>35</sup>	1.29
12	201	Lima-Santiago	18/02/2018	149	1.5
13	203	Lima-Santiago	19/02/2018	129 <sup>36</sup>	1.3
14	201	Lima-Santiago	19/02/2018	143	1.43
15	201	Lima-Santiago	20/02/2018	129 <sup>37</sup>	1.3

<sup>32</sup> LAW no precisó el número total de pasajeros del presente vuelo, por lo que se utilizará como referencia el (menor) número de pasajeros de una ruta similar operada por la aerolínea.

<sup>33</sup> Ver nota al pie 32.

<sup>34</sup> Ver nota al pie 32.

<sup>35</sup> Ver nota al pie 32.

<sup>36</sup> Ver nota al pie 32.

<sup>37</sup> Ver nota al pie 32.



(iii) **Circunstancia atenuante:** de acuerdo a lo señalado por la Sala<sup>38</sup>, el hecho que las aerolíneas hayan cumplido con otorgar las medidas de protección a los pasajeros afectados por el incumplimiento de itinerario de un vuelo califica como circunstancia atenuante especial, dado que pueden subsumirse en uno de los supuestos establecidos en el Código: *“cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma”*<sup>39</sup>.

De la revisión del expediente, se aprecia que LAW otorgó las siguientes medidas de protección:

Cuadro 3

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Protección acreditada
1	201	Lima-Santiago	11/02/2018	Hospedaje y alimentación
2	203	Lima-Santiago	12/02/2018	Hospedaje y alimentación
3	203	Lima-Santiago	15/02/2018	Hospedaje y alimentación
4	201	Lima-Santiago	12/02/2018	Hospedaje y alimentación
5	203	Lima-Santiago	13/02/2018	Hospedaje y alimentación
6	201	Lima-Santiago	13/02/2018	Hospedaje y alimentación
7	203	Lima-Santiago	14/02/2018	Hospedaje y alimentación
8	201	Lima-Santiago	14/02/2018	Hospedaje y alimentación
9	201	Lima-Santiago	15/02/2018	Hospedaje y alimentación
10	203	Lima-Santiago	16/02/2018	Hospedaje y alimentación
11	201	Lima-Santiago	16/02/2018	Hospedaje y alimentación
12	201	Lima-Santiago	18/02/2018	Hospedaje y alimentación
13	203	Lima-Santiago	19/02/2018	Hospedaje y alimentación
14	201	Lima-Santiago	19/02/2018	Hospedaje y alimentación

<sup>38</sup> Ver fundamentos 100 y 101 de la Resolución 2224-2014/SPC-INDECOPI.

<sup>39</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas**  
(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

(...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

15	201	Lima-Santiago	20/02/2018	Hospedaje y alimentación
----	-----	---------------	------------	--------------------------

84. En esos sentido, la Comisión considera que las protecciones brindadas por LAW a los pasajeros ameritan atenuar la multa de la siguiente manera:

Cuadro 4

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Multa base (UIT)	Multa final (UIT)
1	201	Lima-Santiago	11/02/2018	1.5	1.2
2	203	Lima-Santiago	12/02/2018	1.3	1
3	203	Lima-Santiago	15/02/2018	1.3	1
4	201	Lima-Santiago	12/02/2018	1.3	1
5	203	Lima-Santiago	13/02/2018	1.6	1.3
6	201	Lima-Santiago	13/02/2018	1.3	1
7	203	Lima-Santiago	14/02/2018	1.5	1.2
8	201	Lima-Santiago	14/02/2018	1.46	1.16
9	201	Lima-Santiago	15/02/2018	1.42	1.12
10	203	Lima-Santiago	16/02/2018	1.45	1.15
11	201	Lima-Santiago	16/02/2018	1.29	0.9
12	201	Lima-Santiago	18/02/2018	1.5	1.2
13	203	Lima-Santiago	19/02/2018	1.3	1
14	201	Lima-Santiago	19/02/2018	1.43	1.13
15	201	Lima-Santiago	20/02/2018	1.3	1
<b>MULTA FINAL TOTAL (UIT)</b>					<b>16.36</b>

85. En virtud a lo expuesto, la Comisión propone sancionar a LAW con una multa total 16.36 UIT, por infracción al artículo 19 del Código.

### III.5.2. Sobre el Libro de reclamaciones

86. El Decreto Supremo 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento, señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones referidas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones<sup>40</sup>.
87. El uso del referido aplicativo exige contar las ventas o ingresos brutos del ejercicio inmediato anterior al año en que se configuró la infracción. Sin embargo, pese a que la Secretaría Técnica requirió dicha información a través de la Resolución 1 del 20 de febrero de 2018, LAW no cumplió con entregarla.
88. En base a lo señalado, ante la ausencia de elementos para utilizar el aplicativo indicado, esta Comisión estima que se debe graduar la sanción a imponer con los criterios

<sup>40</sup> Aplicativo establecido en el anexo IV del D.S. 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.



previstos en el artículo 112 del Código. Así, se proponen tomar en cuenta los siguientes criterios:

- (i) **La naturaleza del perjuicio causado:** el hecho que LAW haya implementado en su establecimiento ubicado en la zona de *counter* del AIJCH un Libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación no contaban con la razón social del proveedor, el número de RUC, el domicilio del establecimiento y el código de identificación, implica una limitación al derecho de los consumidores de identificar al proveedor reclamado y los datos de su reclamo.
- (ii) **Probabilidad de detección:** la conducta infractora verificada tiene una posibilidad de detección media, pues si bien, materialmente, es difícil que la autoridad fiscalice a todos los establecimientos de su competencia, una vez que identifica a un proveedor puede disponer acciones de supervisión para advertir su actuación infractora.

89. Tomando en cuenta el principio de razonabilidad antes mencionado, por el cual, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente a fin de generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, la Comisión propone sancionar a LAW, por infracción al artículo 150 del Código, del siguiente modo:

Cuadro 5

Hecho infractor	Omisión advertida	Sanción (UIT)
Llevar el Libro de reclamaciones u hoja de reclamación sin observar el Reglamento.	La razón social del proveedor	0.5
Llevar el Libro de reclamaciones u hoja de reclamación sin observar el Reglamento.	El número de RUC	0.5
Llevar el Libro de reclamaciones u hoja de reclamación sin observar el Reglamento.	El domicilio del establecimiento	0.5
Llevar el Libro de reclamaciones u hoja de reclamación sin observar el Reglamento.	El código de identificación del reclamo	0.5
<b>MULTA FINAL TOTAL (UIT)</b>		<b>2</b>

90. Finalmente, el numeral 4 del artículo 203 del TUO de la LPAG<sup>41</sup> establece 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, en ese sentido, corresponde requerir a LAW el pago espontáneo de las multas impuestas en el presente procedimiento; 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 firme.

41

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL****Artículo 203.- Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

### III.6. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

91. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119<sup>42</sup> del Código, la Comisión determina que corresponde la inscripción de la infracción y sanción impuesta a LAW en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### III.7. Sobre la medida cautelar

92. Por Resolución 1 del 20 de febrero de 2018, ratificada por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi sede Lima Norte en sesión de fecha 22 de enero de 2018, la Secretaría Técnica ordenó a LAW, en calidad de medida cautelar, lo siguiente:

*«CUARTO: Ordenar, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor sede Lima Norte, a Latin American Wings - Sucursal Perú, que de forma inmediata cese la práctica de traslado de pasajeros en vuelos que tengan pasajes adquiridos por terceros, y, garantice y lleve a cabo el traslado de las personas que adquirieron un boleto aéreo en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018, esto sin afectar a los pasajeros de otros vuelos adquiridos y programados».*

93. Ahora bien, el artículo 155 del TUO de la LPAG prescribe que las medidas cautelares caducan de pleno derecho cuando se emite la resolución que pone fin al procedimiento<sup>43</sup>. Por tal motivo, corresponde disponer el levantamiento de la medida cautelar antes señalada.

## IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** sancionar a Latin American Wings – Sucursal Perú por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que en el periodo del 11 al 20 de febrero de 2018 afectó el itinerario de 15 vuelos por causas que le son imputables, imponiéndose a dicho proveedor las siguientes multas:

<sup>42</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>43</sup> DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

**Artículo 155.- Medidas cautelares.**

155.1 Iniciado el procedimiento, la autoridad competente mediante decisión motivada y con elementos de juicio suficientes puede adoptar, provisoriamente bajo su responsabilidad, las medidas cautelares establecidas en esta Ley u otras disposiciones jurídicas aplicables, mediante decisión fundamentada, si hubiera posibilidad de que sin su adopción se arriesga la eficacia de la resolución a emitir.

155.2 Las medidas cautelares podrán ser modificadas o levantadas durante el curso del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser consideradas en el momento de su adopción.

155.3 Las medidas caducan de pleno derecho cuando se emite la resolución que pone fin al procedimiento, cuando haya transcurrido el plazo fijado para su ejecución, o para la emisión de la resolución que pone fin al procedimiento.

155.4 No se podrán dictar medidas que puedan causar perjuicio de imposible reparación a los administrados.



Cuadro 6

Nº	Vuelo Nº	Ruta	Fecha de Salida	Incidencia Reportada	Sanción (UIT)
1	201	Lima-Santiago	11/02/2018	Reprogramado	1.2
2	203	Lima-Santiago	12/02/2018	Cancelado	1
3	203	Lima-Santiago	15/02/2018	Reprogramado	1
4	201	Lima-Santiago	12/02/2018	Cancelado	1
5	203	Lima-Santiago	13/02/2018	Reprogramado	1.3
6	201	Lima-Santiago	13/02/2018	Reprogramado	1
7	203	Lima-Santiago	14/02/2018	Reprogramado	1.2
8	201	Lima-Santiago	14/02/2018	Reprogramado	1.16
9	201	Lima-Santiago	15/02/2018	Demorado	1.12
10	203	Lima-Santiago	16/02/2018	Reprogramado	1.15
11	201	Lima-Santiago	16/02/2018	Reprogramado	0.9
12	201	Lima-Santiago	18/02/2018	Reprogramado	1.2
13	203	Lima-Santiago	19/02/2018	Reprogramado	1
14	201	Lima-Santiago	19/02/2018	Reprogramado	1.13
15	201	Lima-Santiago	20/02/2018	Reprogramado	1
<b>MULTA FINAL TOTAL (UIT)</b>					<b>16.36</b>

**SEGUNDO:** sancionar a Latin American Wings – Sucursal Perú por infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que, al 15 de febrero de 2018, en su establecimiento ubicado en la zona de *counter* del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, implementó un Libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación no contaban con la razón social del proveedor, el número de RUC, el domicilio del establecimiento y el código de identificación, imponiéndose a dicho proveedor las siguientes multas:

Cuadro 7

Omisión advertida	Sanción (UIT)
La razón social del proveedor	0.5
El número de RUC	0.5
El domicilio del establecimiento	0.5
El código de identificación del reclamo	0.5
<b>MULTA FINAL TOTAL (UIT)</b>	<b>2</b>

**TERCERO:** ordenar a Latin American Wings – Sucursal Perú que, en un plazo de 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver el costo del pasaje a los consumidores de los vuelos 201, ruta Lima-Santiago, del 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19 y 20 de febrero de 2018; y, 203, ruta Lima-Santiago, del 12, 13, 14, 15, 16 y 19 de febrero de 2018. Precisando que dicho pago se debe realizar sin requerimiento previo y solo respecto de los consumidores que adquirieron el pasaje, registraron su embarque y no pudieron viajar debido a la afectación de los mencionados vuelos, es decir, los que no hicieron uso del servicio que contrataron.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

Asimismo, se ordena la aerolínea que cumpla, inmediatamente notificada la presente resolución, con implementar un Libro de Reclamaciones cuyas hojas contengan los requisitos mínimos exigidos por el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Latin American Wings – Sucursal Perú deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado ante la Comisión en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado para la devolución del costo del pasaje a los consumidores, bajo apercibimiento de imponerle, sin necesidad de remitir una comunicación previa, una multa coercitiva no menor de 3 UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** disponer la inscripción de Latin American Wings – Sucursal Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida.

**QUINTO:** disponer el levantamiento de la medida cautelar ordenada por Resolución 1 del 20 de febrero de 2018.

**SEXTO:** informar a Latin American Wings – Sucursal Perú que la multa impuesta<sup>44</sup> será rebajada en 25% si la administrada consiente la resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente, conforme a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>45</sup>.

**SÉPTIMO:** requerir a Latin American Wings – Sucursal Perú el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta 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 firme.

**OCTAVO:** informar a Latin American Wings – Sucursal Perú, que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>46</sup>. Cabe señalar, que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en

<sup>44</sup> Utilizando el Código CUM que figura en la respectiva cédula de notificación podrá realizar el pago de su multa en:  
- Cajas del Indecopi ubicadas en Calle De La Prosa N° 104, San Borja.  
- Cuentas INDECOPI-MULTAS en el Banco de Crédito del Perú.  
- Vía Internet por [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)

<sup>45</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 113.-** La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

<sup>46</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 38.-** El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. (...). La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado (Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 septiembre 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 8-2018/ILN-CPC-SIA

un plazo máximo de 15 días hábiles<sup>47</sup>, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>48</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: Roger Arturo Merino Acuña, Javier Mihail Pazos Hayashida y José Abraham Tavera Colugna.**

**ROGER ARTURO MERINO ACUÑA**  
Comisionado

**JAVIER MIHAIL PAZOS HAYASHIDA**  
Comisionado

**JOSÉ ABRAHAM TAVERA COLUGNA**  
Comisionado

---

<sup>47</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (NORMA PUBLICADA EL 20 DE MARZO DE 2017)**  
**Artículo 216. Recursos administrativos**  
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, (...).

<sup>48</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (NORMA PUBLICADA EL 20 DE MARZO DE 2017)**  
**Artículo 220.- Acto firme**  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.