| | | |
|---|---|---|
| **PROCEDENCIA** | : | COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE |
| **PROCEDIMIENTO** | : | DE PARTE |
| **DENUNCIANTES** | : | EDGARD ALFONSO DURAND GUERRERO<br>GLADYS YOLANDA VALDERRAMA ALARCÓN |
| **DENUNCIADA** | : | LAN PERÚ S.A. |
| **MATERIAS** | : | DISCRIMINACIÓN<br>IDONEIDAD DEL SERVICIO |
| **ACTIVIDAD** | : | TRANSPORTE REGULAR VÍA AÉREA |

***SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Lan Perú S.A. por infracción del artículo 7Bº de la Ley de Protección al Consumidor y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que la aerolínea estaba facultada a requerir un certificado médico que acredite que la hija de los denunciantes podía viajar, en aras de su propia seguridad y la de los demás pasajeros.***

***Por otro lado, se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Lan Perú S.A. por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, al haber quedado acreditado que no permitió viajar a la hija de los denunciantes, oponiéndoles unos requisitos que no fueron informados de manera clara y accesible durante el proceso de compra de los pasajes aéreos.***

***SANCIÓN: 10 UIT***

Lima, 21 de diciembre de 2012

## I ANTECEDENTES

1. El 11 de marzo del 2010, el señor Edgard Alfonso Durand Guerrero y la señora Gladys Yolanda Valderrama Alarcón (en adelante, los señores Durand y Valderrama), denunciaron a Lan Perú S.A[1]. (en adelante, Lan) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) por infracción del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor[2].

[1] RUC 20341841357, con domicilio fiscal en Av. José Pardo 513, Int. 3 P, Miraflores, Lima, Lima, conforme a http://www.sunat.gob.pe

[2] Cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM, publicado el 30 de enero de 2009

2. Los denunciantes señalaron que adquirieron tres boletos aéreos para trasladarse a la ciudad de Lima el 11 de febrero del 2010 en el vuelo LP 277; sin embargo, en la fecha programada, personal de Lan denegó el embarque de su menor hija alegando que la misma padecía un cuadro de esquizofrenia y no había presentado certificado médico alguno que le permitiera abordar el vuelo. Adjuntaron copia del certificado médico emitido el 19 de febrero del 2010 por el Dr. Luis Otoya, en el cual se precisaba que la menor presentaba un trastorno mixto del desarrollo con cuadro de psicosis asociado.

3. En su defensa, Lan señaló que impidió el abordaje de la menor por motivos de seguridad. Resaltó que informó a los denunciantes a través de su página web que aquellos pasajeros que no podían seguir instrucciones dentro del vuelo o que presentaban alteraciones de personalidad o conducta debían entregar a la aerolínea una certificación de su médico tratante. Manifestó que, en el presente caso, dado que la menor hija de los denunciantes presentaba una enfermedad mental era necesario el cumplimiento del requisito descrito, sin embargo, no cumplieron con el mismo.

4. Mediante Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM del 25 de junio del 2010, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

   (i) Declaró fundada la denuncia contra Lan por infracción de los artículos 7Bº y 8º de la Ley de Protección al Consumidor. La Comisión consideró que había quedado acreditado el trato diferenciado no justificado y la falta de idoneidad en el servicio brindado a los denunciantes, al haber impedido arbitrariamente a su menor hija abordar el vuelo LP 277;
   (ii) ordenó a Lan que se abstenga de impedir sin justificación alguna el acceso de los usuarios a sus aviones y servicios; y, que devuelva a favor de los denunciantes el valor de los tres boletos aéreos adquiridos, así como de las respectivas tarifas aeroportuarias;
   (iii) sancionó a Lan con una multa de 20 UIT y la condenó al pago de costas y costos.

5. El 7 de julio del 2010, Lan apeló la Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM reiterando los argumentos señalados en sus descargos. Asimismo, señaló lo siguiente:

   (i) La Comisión no fundamentó porqué la negativa al embarque de un pasajero por razones de seguridad no era una razón objetiva y justificada;

en el diario oficial *El Peruano*.

(ii) la Regulación Aeronáutica del Perú 121 (en adelante, RAP), permite a los explotadores aéreos rehusar el transporte de un pasajero si este no puede dar cumplimiento a los requerimientos de aviso establecidos en los procedimientos de dicho explotador;
(iii) el Manual General de Operaciones de su empresa establece que las personas que sufran alteraciones de personalidad o conducta (como esquizofrenia o psicosis) solo podrán viajar si presenten una certificación médica que autorice la realización de dicha actividad;
(iv) dicho requisito fue implementado a fin de salvaguardar la seguridad del consumidor y de los demás pasajeros.

6. Mediante Carta 011-2012/SC2-INDECOPI del 26 de marzo del 2012, la Secretaría Técnica de la Sala solicitó a la Asociación Psiquiátrica Peruana que cumpla con brindar la siguiente información:

(i) Si las personas que padecen psicosis tienen alguna limitación para realizar actividades cotidianas como la utilización de los servicios de transporte terrestre o aéreo;
(ii) de ser el caso, si las personas que padecen de psicosis pueden resultar agresivas, o peligrosas por si solas cuando realicen las actividades descritas o, si dicha conducta únicamente se manifiesta ante determinados factores externos;
(iii) en este último supuesto, que tipos de circunstancias podrían incentivar esta conducta agresiva en la persona que sufre del referido trastorno mental.

7. Mediante Carta 029-2012-APP del 12 de abril del 2012, la Asociación Psiquiátrica Peruana precisó lo siguiente:

(i) La psicosis es un estado patológico que puede encontrarse en varias enfermedades o trastornos;
(ii) en algunos casos la psicosis es un estado transitorio que afecta la vida de una persona durante un determinado lapso. En todos los casos el episodio psicótico constituye una emergencia médica que debe ser tratada a la brevedad posible;
(iii) en algunos casos, después del tratamiento respectivo el enfermo podría regresar a su estado previo de salud (normalidad) y no volver a presentar otro episodio semejante en el futuro;
(iv) la persona que se encuentra en un estado (episodio) psicótico activo tiene serias limitaciones para realizar las actividades cotidianas, como por ejemplo, utilizar el servicio de transporte terrestre o aéreo. En estos casos, los pacientes que se encuentran en un estado psicótico pueden presentar síntomas de agresividad contra otras personas o sí mismas. A veces estos estados de agresividad/violencia pueden manifestarse

espontáneamente en relación con desregulaciones en ciertos circuitos cerebrales; pero, en otras ocasiones pueden resultar de provocaciones que se dan en el medio ambiente (por ejemplo, un trato hostil o situaciones de estrés);

(v) los pacientes que están en tratamiento exitoso por un estado psicótico, en cambio, están en condiciones de realizar actividades cotidianas en la mayoría de casos. Obviamente, si el tratamiento es suspendido por diversas razones, los síntomas psicóticos reaparecen con los riesgos consiguientes.

8. Mediante escrito del 3 de octubre de 2012, Lan indicó que el impedimento del abordaje de la hija de los denunciantes estuvo respaldado por la RAP 91, Apéndice J, pues esta indica que todo paciente debe tener la autorización de un profesional médico para poder transportarse en una aeronave y que el explotador aéreo debe verificar que dicho profesional llene un Formato de Información Médica. Finalmente, la denunciada solicitó se programe una audiencia de informe oral.

9. El 28 de noviembre de 2012, se llevó a cabo una audiencia de informe oral con la asistencia del representante de Lan y de los denunciantes.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

En atención a los hechos expuestos, corresponde determinar lo siguiente:

(i) si la conducta de Lan al establecer un procedimiento de abordaje específico para aquellos pasajeros que padecen de un trastorno mental, constituye una infracción al artículo 7Bº de la Ley de Protección al Consumidor;
(ii) si son de aplicación al presente caso la RAP121 y la RAP 91 Apéndice J;
(iii) si Lan ha infringido el artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor al no haber informado a los denunciantes sobre la necesidad de presentar un certificado médico que autorice el transporte de su hija; y,
(iv) si corresponde ordenar medidas correctivas, imponer una sanción a la denunciada y condenarla al pago de las costas y costos del procedimiento.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. La infracción de los artículos 5º literal d) y 7Bº de la Ley de Protección al Consumidor

10. En nuestro ordenamiento, el derecho a la igualdad y consecuentemente, a la no discriminación, ha sido reconocido en el artículo 2º numeral 2 de la Constitución Política del Perú, que establece que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y a no ser discriminada por su origen, raza, sexo,

idioma, religión, opinión, condición económica o motivo de cualquier otra índole[3].

11. En materia de protección al consumidor, el literal d) del artículo 5º de la Ley de Protección al Consumidor reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial[4], disposición que consagra el derecho a la igualdad estipulado constitucionalmente.

12. Asimismo, el artículo 7Bº de la referida norma señala expresamente que los proveedores se encuentran prohibidos de efectuar prácticas discriminatorias a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas[5].

13. Tal como ha señalado la Sala en anteriores pronunciamientos[6], la norma en cuestión contempla: (i) el tipo infractor básico consistente en la selección o exclusión injustificada de clientela, también denominado trato diferenciado injustificado (segundo párrafo del artículo) y (ii) el tipo agravado de discriminación, que ocurre cuando el trato diferenciado está motivado por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, lo cual se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas (primer párrafo del artículo).

14. Aunque coloquialmente los consumidores puedan calificar como discriminación a cualquier trato diferenciado, la discriminación reviste una gravedad mayor dentro de este tipo de limitaciones pues aquí la restricción no sólo afecta el derecho a acceder o disfrutar los productos y servicios

---

[3] **CONSTITUCION POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 2º.- Toda persona tiene derecho:**
(…)
2. A la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

[4] **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 5º.-** En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos: (…).
d) derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial (…).

[5] **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 7Bº.-** Los proveedores no podrán establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que los primeros ofrecen en locales abiertos al público. Está prohibido realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas. La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el proceso o a la administración cuando ésta actúe de oficio. Acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, le corresponde a quien alegue tal hecho, probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

[6] A modo de ejemplo, véase la Res. 876-2012/SC2.

ofertados dentro de la dinámica regular de una economía social de mercado, sino que adicionalmente afecta la dignidad de las personas y socava las condiciones básicas para el desarrollo de una vida en sociedad.

15. En efecto, a diferencia de la mera selección o excusión injustificada de clientela (tipo infractor básico), en materia de discriminación la limitación de acceso a un servicio estaría dada por una desvaloración de las características inherentes y consustanciales a determinados colectivos humanos[7], siendo la afectación verificada en uno de sus integrantes sólo una evidencia de tal desvaloración.

16. Así por ejemplo, el hecho que un proveedor no desee brindarle un servicio a un consumidor por una relación de enemistad califica como una mera exclusión o selección injustificada de clientela, sin embargo, si el dueño de un establecimiento comercial no permite el ingreso de un consumidor por su condición racial, ello denotaría un trato diferenciado en su connotación de agravante, esto es, discriminación.

17. Los dos supuestos califican como trato diferenciado, el primero en su concepción básica y el segundo en su versión agravante (discriminación), y constituyen una infracción al artículo 7Bº de la Ley de Protección al Consumidor.

18. Es importante señalar que la distinción antes referida también ha sido recogida por la Defensoría del Pueblo, la cual ha señalado que:

> *"La diferencia de trato también puede ser injustificada o ilegítima por no encontrarse fundada en una base objetiva y razonable y no constituir, necesariamente, un acto de discriminación. En efecto, un trato diferenciado hacia una persona o grupo de personas puede generar el menoscabo de sus derechos. Sin embargo, si este acto no se encuentra fundado en un motivo o razón prohibida por el derecho, la acción no podrá ser considerada como discriminatoria. Para que un acto sea señalado como discriminatorio deben concurrir sus elementos constitutivos, pues cada uno de ellos forma parte de un todo integral.*
>
> *Si se quiere un ejemplo de trato diferenciado injustificado, consideremos el caso de un alumno separado de su centro de estudios debido a los constantes problemas que ocasiona su madre debido a su carácter irascible. En este caso, si bien el trato diferenciado genera la afectación del derecho a la educación, no estamos frente a una situación que pueda*

[7] La raíz de las prácticas discriminatorias se encuentra en la atribución, bajo paradigmas socio culturales –lamentablemente vigentes– de características o comportamientos no deseables a tales grupos humanos, impidiendo que los individuos sean juzgados por sus propios méritos y acciones, ocasionando que sufran los prejuicios de cierto segmento de la sociedad de manera injustificada y contraria al ordenamiento constitucional.

> *ser calificada como discriminatoria, debido a que no existe el motivo prohibido* (…)
>
> *Sin embargo, la ausencia de calificación de este caso como de discriminación no significa la tolerancia de dicha práctica. Por el contrario, como se ha afirmado anteriormente, todo trato diferenciado injustificado vulnera el derecho a la igualdad, razón por la cual, frente a un caso de esta naturaleza, es posible reconducir la investigación a través de los mecanismos de protección del derecho a la igualdad"*[8].

19. Como puede apreciarse, el órgano constitucionalmente autónomo encargado de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad, conforme al artículo 162º de la Constitución Política del Perú, distingue entre los actos de discriminación y el simple trato diferenciado o exclusión injustificada, condenando ambas conductas, siendo que este Colegiado considera que ambos supuestos se encuentran prohibidos en el ámbito del consumo por el artículo 7Bº de la Ley de Protección al Consumidor en los términos antes expuestos.

20. Es importante precisar que tanto los actos de discriminación como el tipo básico de selección o exclusión injustificada de clientela pueden presentarse en la dinámica de las relaciones de consumo no sólo bajo la forma de la exclusión o negativa de acceso al servicio, como en los casos de discotecas que deniegan la entrada de determinados consumidores[9]. En efecto, dichas conductas también pueden configurarse cuando el proveedor imponga obstáculos al disfrute del servicio por parte del consumidor que ya accedió a él[10]. Ello, en virtud de una interpretación *in dubio pro consumidor*[11] del artículo 7Bº de la Ley de Protección al Consumidor.

---

8 **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**. *La discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes*. Serie Documentos Defensoriales – Documento Nº 2. Lima, setiembre 2007, pp. 39 y 40. Es preciso indicar que dicho documento, en la parte citada líneas arriba, se sustenta en los aportes de CORTÉS CARCELÉN, Juan Carlos y TOYAMA MIYAGUSUKU, Jorge, "Flexibilización del Derecho Laboral y Discriminación por razón de sexo", en *Discriminación sexual y aplicación de la ley*, Volumen II, Lima: Defensoría del Pueblo, 2000, p. 102.; y LANDA GOROSTIZA, Jon Mirena. "La intervención penal frente a la xenofobia. Problemática general con especial referencia al "delito de provocación" del artículo 510º del Código Penal", Bilbao: Universidad del País Vasco, 1999, p. 90.

9 Ver las Resoluciones 1415-2006/TDC-INDECOPI del 13 de setiembre de 2006, en el procedimiento seguido de oficio contra Gesur S.A.C. (discriminación), y 1731-2010/SC2-INDECOPI del 11 de agosto de 2010, en el procedimiento seguido por el señor Augusto Barrón en contra de Mamabars S.A.C. (trato diferenciado ilícito).

10 Ver las Resoluciones 665-2006/TDC-INDECOPI del 17 de mayo de 2006, en el procedimiento seguido por Chrisstian Manuel Olivera Fuentes en contra de Supermercados Peruanos S.A. (discriminación) y 1087-2010/SC2-INDECOPI del 24 de mayo de 2010, en el procedimiento seguido por los señores Julio César Cabanillas Bazán y Gladys Lucrecia Salazar Gutiérrez de Cabanillas en contra de Lan Perú S.A. (trato diferenciado ilícito).

11 **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 2º**.- La protección al consumidor se desarrolla en el marco del sistema de economía social de mercado establecido en el Capítulo I, del Régimen Económico de la Constitución Política del Perú, debiendo ser interpretado en el sentido más favorable al consumidor.

21. En lo referente a la carga probatoria, corresponde al consumidor acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato desigual. Sólo superada esta valla, corresponderá al proveedor demostrar la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual, lo cual permitirá determinar si se ha contravenido la ley mediante un trato diferenciado ilícito o prácticas discriminatorias.

22. En el presente caso, los señores Durand y Valderrama denunciaron a Lan por no haber permitido a su hija abordar el vuelo LP 277, requiriéndole arbitrariamente la presentación de un certificado de su médico tratante. Ello toda vez que dicha consumidora padecía de un trastorno mental (psicosis).

23. Lan en su defensa manifestó que aquellas personas que sufrían de alteraciones de conducta/personalidad o trastornos mentales debían presentar un certificado de su médico tratante a fin de abordar el vuelo contratado. Justificó dicha conducta en la seguridad del propio consumidor y de los demás pasajeros del referido vuelo.

24. Es necesario resaltar que el presente caso, la negativa de abordaje del vuelo se debió al trastorno mental sufrido por la señorita Díaz Valderrama y la falta de presentación del certificado médico requerido, más no al trastorno mixto de desarrollo sufrido por la misma. Por tanto, el análisis sobre el fondo de la controversia se ceñirá a evaluar si el requerimiento de certificados médicos a personas que sufren de un trastorno de psicosis se encuentra justificado.

25. La psicosis constituye un trastorno mental que se caracteriza por un deterioro grave del contacto del individuo con la realidad, que se manifiesta a través de delirios, alucinaciones, lenguaje incoherente o comportamiento marcadamente alterado y desorganizado. Este trastorno altera el pensamiento, la percepción y la capacidad de la persona para actuar y relacionarse normalmente.

26. De conformidad con lo señalado por la Asociación Psiquiátrica Peruana, durante una crisis psicótica, la persona puede infligirse lesiones o mostrarse agresiva ante las demás personas, siendo que estos estados de agresividad pueden manifestarse espontáneamente por desregulaciones en ciertos circuitos cerebrales o por provocaciones que se dan en el medio ambiente.

27. La referida asociación también precisó que los referidos estados de agresividad se presentan cuando el paciente no está siguiendo el tratamiento médico respectivo, siendo que de encontrarse en un tratamiento exitoso, estaría en condiciones de realizar sus actividades cotidianas sin dificultad[12].

[12] Ver fojas 166-167 del expediente.

28. Dado que las personas que padecen de psicosis y se encuentran en un estado psicótico activo pueden presentar síntomas de agresividad contra otras personas o sí mismas, resulta importante conocer si las mismas están en tratamiento médico. Dicha información es relevante a fin de determinar si éstas pueden realizar sus actividades cotidianas, como el uso de transporte aéreo, sin que representen un posible riesgo para ellas mismas o para terceros.

29. Por tanto, considerando las características propias del trastorno de psicosis, es justificable que el proveedor solicite a las personas que sufran de ello el certificado de su médico tratante, a fin de verificar si las mismas se encuentran en tratamiento médico y pueden realizar sus actividades cotidianas sin que presenten una posible crisis psicótica.

30. Cabe precisar que la Ley de Protección al Consumidor establece como una de los motivos justificados para efectuar un trato diferenciado, la seguridad del establecimiento, lo cual involucra, en el caso de transporte aéreo, la seguridad del vuelo, que incluye al propio consumidor y demás pasajeros.

31. Finalmente, esta Sala considera que el pasajero únicamente deberá presentar el certificado médico requerido para que pueda acceder al servicio contratado, sin que resulte necesario que dicho certificado sea evaluado por el médico tratante de Lan. Ello, considerando que la finalidad de este tipo de requerimientos es verificar la seguridad del vuelo, que incluye al consumidor y los demás pasajeros, lo cual bastaría con la certificación por parte del médico tratante del consumidor.

32. Por los argumentos expuestos, corresponde revocar la Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM que declaró fundada la denuncia de los señores Durand y Valderrama contra Lan por infracción del artículo 7Bº de la Ley de Protección al Consumidor, y reformándola, declarar infundada la misma, toda vez que la aerolínea estaba facultada a requerir un certificado médico que acredite que la hija de los denunciantes podía viajar en aras de su propia seguridad y la de los demás pasajeros.

III.2 Sobre los alcances de la Regulación Aeronáutica Peruana 121 y 91 Apéndice J

33. En el presente caso, ha quedado acreditado que la señorita Díaz Valderrama fue impedida de abordar el vuelo LP 277, debido a que presentaba un trastorno de psicosis y no contaba con el informe del médico tratante que certifique que se podía viajar.

34. Lan indicó que su decisión estuvo respaldada por: (i) la RAP 121, que permite a los explotadores aéreos rehusar el transporte de un pasajero si este no puede dar cumplimiento a los requerimientos de aviso establecidos en los procedimientos de dicho explotador; y, (ii) la RAP 91 Apéndice J, que dispone que todo paciente debe tener la autorización de un profesional médico para poder transportarse en una aeronave, el cual debe llenar un Formato de Información Médica.

35. Respecto a la RAP 121, esta es una norma aeronáutica emitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil, la cual regula entre otros, las operaciones de vuelo. Además, en lo relativo a la autoridad del transportista aéreo para rehusar transportar a un pasajero, indica lo siguiente:

> *"(a) Ningún explotador certificado puede rehusar transportar un pasajero en base a que el pasajero pueda necesitar la asistencia de otra persona para que se mueva eficazmente a una salida en caso de emergencia y su transporte afecte la seguridad de vuelo. Para esto:*
> *El explotador certificado establecerá los procedimientos (incluyendo requerimientos razonables de aviso) para el transporte de pasajeros que puedan necesitar de la asistencia de otra persona para ayudarla al desplazamiento eficaz a una salida en caso de emergencia; y*
> *Podrá rehusar el transporte de una persona, cuando existe por lo menos una de las siguientes condiciones:*
> *(i)El pasajero no pueda dar cumplimiento a los requerimientos de aviso en los procedimientos del explotador certificado.*
> *(ii) El pasajero no pueda ser transportado según los procedimientos del explotador certificado."*
>
> *(Subrayado agregado)*

36. En el presente caso, Lan no podía afirmar que la hija de los denunciantes se encontraba dentro del supuesto (i) previsto por la RAP 121, ya que no estaba acreditado que la señorita Díaz Valderrama no tuviera la capacidad de cumplir las instrucciones o requerimientos de aviso del transportista aéreo. Tal como ha informado la Asociación Psiquiátrica Peruana, una persona con trastorno de psicosis no necesariamente puede manifestar una conducta agresiva frente a las demás personas, ya que de encontrarse en un tratamiento exitoso, estaría en condiciones de realizar actividades cotidianas sin dificultad.

37. Asimismo, Lan tampoco podía argumentar que no transportó a la hija de los denunciantes, actuando en cumplimiento de los procedimientos recogidos en su manual de operaciones, pues dichos procedimientos (tales como la presentación de certificación médica especializada para poder viajar) no son

oponibles *per se* a los consumidores, sino que deben ser informados a los pasajeros, a fin que puedan tomar las previsiones respectivas del caso.

38. Por otro lado, respecto a la RAP 91 Apéndice J "Transporte de pacientes en aeronaves que no son de ambulancia aérea", debe precisarse que está destinada a regular el traslado de aquellos pacientes que por circunstancias excepcionales tengan que ser transportados en aeronaves comerciales a su solicitud o del personal de salud correspondiente, de esta manera, dicha norma tiene por objetivo establecer la estandarización de los procedimientos y medidas de seguridad para la instalación de camillas, oxígeno en las aeronaves comerciales de forma que no se incremente el riesgo de la integridad física de los pacientes durante el vuelo.

39. Debe tenerse en cuenta que las disposiciones de la referida RAP, utilizan en todo momento el término "*paciente*"[13] para distinguir a los sujetos a quienes le serán aplicables las referidas normas, entendiéndose por pacientes a aquellas personas que se encuentran con tratamiento médico u hospitalario a cargo de un profesional de la salud.

40. En virtud a la calidad de *pacientes* de los sujetos a ser transportados, la RAP parte 91 dispone que el explotador aéreo en un caso de traslado de emergencia, debe exigir que un profesional de salud calificado acompañe a dichos sujetos, asignándole un asiento próximo que le permita brindarle la atención necesaria. Finalmente, establece que dicho profesional de la salud deberá llenar un Formato de Información Médica para que el paciente pueda viajar[14].

41. De lo anterior se desprende que las disposiciones de la RAP parte 91 opuestas por Lan, no son aplicables a aquellos casos en los cuales una persona que no se encuentra en situación de emergencia, decida acceder a los servicios de trasporte aéreo voluntariamente, pese a padecer de un trastorno físico o mental, como lo es el caso de la señorita Díaz Valderrama.

---

[13] **NORMA TÉCNICA COMPLEMENTARIA-DSA-001-2004. TRANSPORTE DE PACIENTES EN AERONAVES QUE NO SON AMBULANCIA AÉREA. 5. Definiciones.** Paciente: Cualquier persona (víctima o enfermo) con riesgo a su salud que se encuentre con tratamiento médico o pre hospitalario de un profesional de la salud.

[14] **RAP PARTE 091. REGLAMENTO DE VUELO Y OPERACIONES. APÉNDICE J. TRANSPORTE DE PACIENTES EN AERONAVES QUE NO SON DE AMBULANCIA AÉREA. 6. Formato de Información Médica y Guía Básica para el personal de Salud**
6.1 El explotador aéreo debe exigir al personal de salud el adecuado llenado del formato de información médica del Adjunto A de este Apéndice, y la misma deberá estar en un archivo activo por lo menos durante doce (12) meses.
**1. Generalidades**
(…)
1.2 El paciente debe estar acompañado de un profesional de la salud calificado, el que debe tener asignado un asiento próximo para brindar la atención necesaria.

42. En ese sentido, Lan no puede oponer como defensa la existencia de las mencionadas normas de regulación aeronáutica, ya que no son aplicables al caso de autos.

III.3. La infracción al deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo

43. El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme con el cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado[15]. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición[16].

44. Con respecto a la información proporcionada por los proveedores, esta resulta de vital importancia al analizar la afectación al deber de idoneidad, ya que el proveedor al momento de brindar el servicio contratado por el consumidor no puede oponerle exclusiones que no le han sido informadas previa y adecuadamente en virtud a que debe existir una coincidencia entre el servicio ofrecido (y conforme a las condiciones informadas previamente) y el servicio finalmente brindado. De este modo, la idoneidad del servicio brindado a un consumidor tendrá como parámetros principales la información otorgada por el proveedor a dicho consumidor durante la etapa de

---

15 **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 8º.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.

16 La Resolución 085-96-TDC emitida dentro del procedimiento iniciado por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L., y publicada en el diario oficial "El Peruano" el 30 de noviembre de 1996, estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

*"a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.*
*b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo (…)."*

contratación del servicio, la misma que generó una serie de expectativas respecto a las condiciones del mismo.

45. Conforme a lo señalado en párrafos precedentes, si un consumidor desea que una persona con trastornos mentales utilice los servicios de un explotador aéreo, es razonable que la aerolínea pueda solicitarle requisitos adicionales a los que pide a la generalidad de sus clientes para acceder al mismo con el fin de garantizar su seguridad durante el vuelo; no obstante, dichos requisitos deberían ser puestos en conocimiento del pasajero de una manera clara, accesible y oportuna, siendo que la información brindada por el proveedor que no cumpla con dichas características, no podrá ser oponible al consumidor.

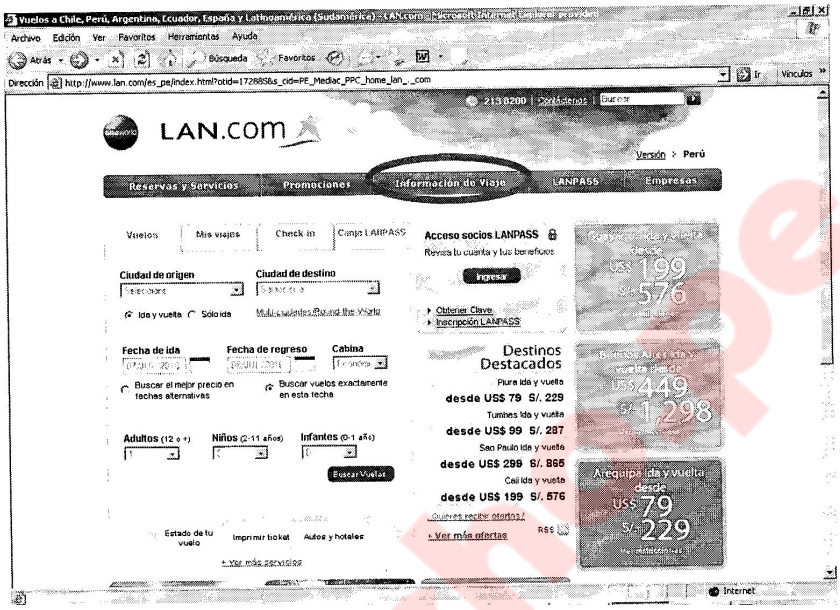
46. La accesibilidad de la información se encuentra relacionada con los medios utilizados por el proveedor a fin que el consumidor tenga conocimiento sobre las condiciones, características y requisitos para acceder al servicio ofertado. De este modo, las aerolíneas no se pueden limitar a realizar una simple indicación de las condiciones del servicio aéreo sino que deberán cerciorarse que dicha información sea brindada de tal forma que permita asegurar una lectura de ésta por el consumidor, más aún de aquella información que condiciona de forma directa la prestación del servicio.

47. Otra de las principales características que debe cumplir la información brindada al consumidor, es que ésta sea oportuna, es decir, que sea incorporada de manera previa a la adquisición del pasaje aéreo.

48. En términos similares, la claridad en la información brindada al consumidor constituye un parámetro fundamental para una adecuada prestación del servicio. En el caso de transporte aéreo, las aerolíneas deberán redactar las condiciones del servicio ofertado de tal manera que el consumidor pueda entender claramente la idea o concepto señalado por la aerolínea, evitando que la información brindada pueda ser objeto de distintas interpretaciones que causen dudas en el consumidor. De no cumplir con dicha característica las condiciones ofrecidas e informadas se tornarían ambiguas, causando falsas expectativas en el consumidor que finalmente repercutirán en la prestación del servicio aéreo.

49. Lan señaló que cumplió con informar adecuadamente a los denunciantes sobre la condición requerida a través de su portal Web:

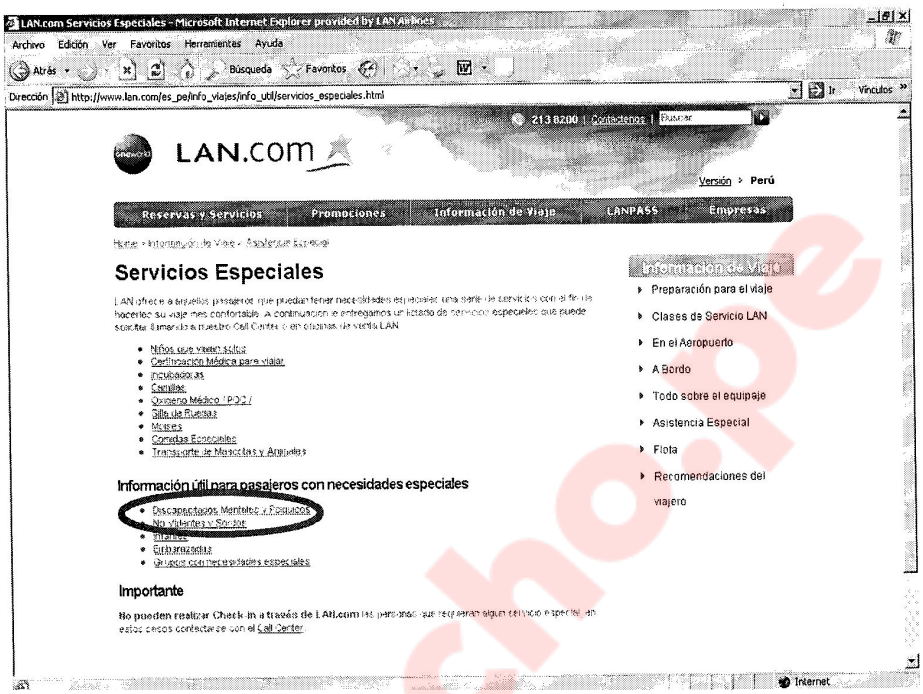
**Paso 1:**


LAN.com
Reservas y Servicios
Promociones
Información de Viaje
LANPASS
Empresas
Vuelos
Mis viajes
Check-in
Canje LANPASS
Ciudad de origen
Ciudad de destino
Fecha de ida
Fecha de regreso
Cabina
Adultos (12 a +)
Niños (2-11 años)
Infantes (0-1 año)
Buscar Vuelos
Acceso socios LANPASS
Ingresar
Destinos Destacados
Piura ida y vuelta
desde US$ 79 S/. 229
Tumbes ida y vuelta
desde US$ 99 S/. 287
Sao Paulo ida y vuelta
desde US$ 299 S/. 865
Cali ida y vuelta
desde US$ 199 S/. 576
Arequipa ida y vuelta
desde
US$ 79
S/. 229
+ Ver más ofertas
+ Ver más servicios

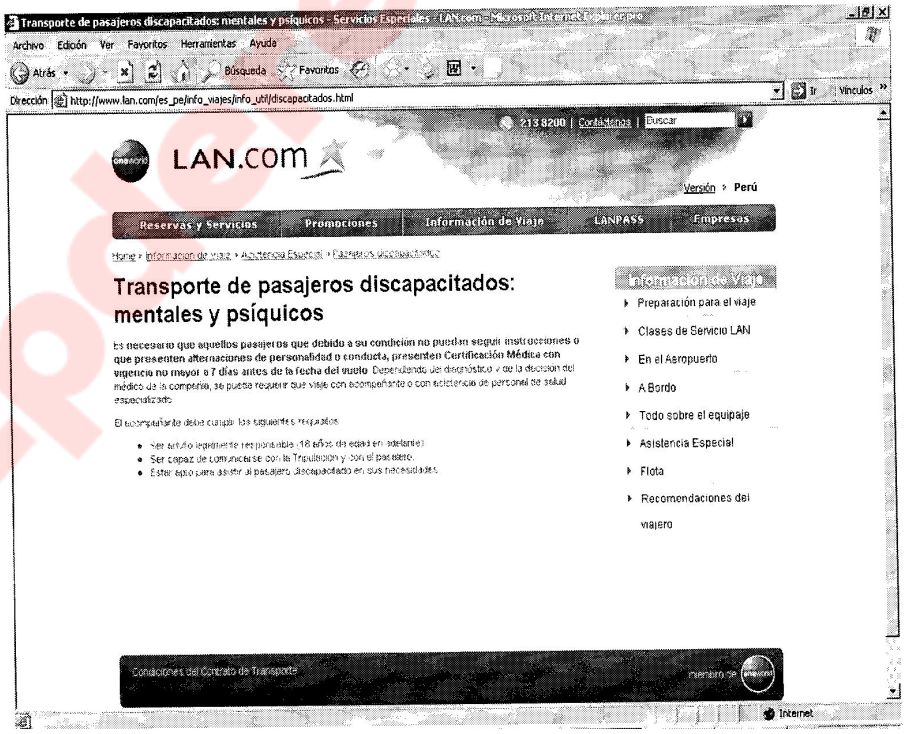
**Paso 2:**

Reservas y Servicios
Promociones
Información de Viaje
LANPASS
Empresas
Información de Viaje
Clases de Servicio LAN
En el Aeropuerto
A Bordo
Todo sobre el equipaje
Asistencia Especial
Flota
Recomendaciones del viajero

**Paso 3:**


LAN.com Servicios Especiales - Microsoft Internet Explorer provided by LAN Airlines
LAN.com
Reservas y Servicios
Promociones
Información de Viaje
LANPASS
Empresas
Servicios Especiales
Información útil para pasajeros con necesidades especiales
Importante
Información de Viaje
Preparación para el viaje
Clases de Servicio LAN
En el Aeropuerto
A Bordo
Todo sobre el equipaje
Asistencia Especial
Flota
Recomendaciones del viajero

**Paso 4:**


Transporte de pasajeros discapacitados: mentales y psíquicos - Servicios Especiales
LAN.com
Reservas y Servicios
Promociones
Información de Viaje
LANPASS
Empresas
Transporte de pasajeros discapacitados: mentales y psíquicos
Información de Viaje
Preparación para el viaje
Clases de Servicio LAN
En el Aeropuerto
A Bordo
Todo sobre el equipaje
Asistencia Especial
Flota
Recomendaciones del viajero

50. De las imágenes adjuntadas, se advierte que en la parte superior de la página Web de Lan existe un link de "*Información de viaje*", dentro del cual se encuentra otro denominado "*Atención especial – servicios especiales, información útil para pasajeros con necesidades especiales*". De la denominación de dichas conexiones no se colige claramente que contengan información sobre los requisitos adicionales que Lan exigía a los pasajeros que tengan trastornos mentales.

51. Dentro de "*Atención Especial"*, recién se informa que los pasajeros con discapacidad mental o psíquica que no puedan seguir instrucciones o que presenten alteraciones de conducta deben presentar Certificación Médica de una vigencia no mayor a 7 días antes de la fecha de vuelo para poder acceder al servicio. Mas aún, se verifica que dicho requisito no se encuentra informado de manera clara y directa en ninguna de las etapas del proceso de compra a través del portal Web de Lan, lo cual lleva a concluir que una vez culminado dicho proceso, el consumidor no ha sido informado sobre tal restricción.

52. Sobre el particular, este Colegiado considera que el requisito mencionado incide directamente en la prestación del servicio de transporte aéreo, convirtiéndose de este modo en una restricción fundamental del producto. En ese orden de ideas, la información relacionada a los documentos que debe presentar una persona con esta clase de padecimiento, necesariamente debe ser proporcionada al consumidor en forma directa al momento de adquirir el pasaje aéreo y no en forma general en el portal Web de la aerolínea.

53. En tal sentido, la información sobre los requisitos que debía cumplir la hija de los denunciantes para poder viajar, no se encontraba a disposición de los usuarios de manera accesible, toda vez que el consumidor debía realizar una búsqueda a través de distintas conexiones para llegar a ella y además no era oportuna pues no estaba incluida dentro del proceso de compra de los pasajes aéreos. Asimismo, la información tampoco se exponía de manera clara, ya que del rótulo de las conexiones, no se desprendía que contenían información aplicable al caso de la señorita Díaz Valderrama.

54. En virtud de lo expuesto, se puede concluir que Lan no informó a los denunciantes en forma accesible, oportuna y clara durante el proceso de compra de los boletos aéreos, que su hija debía presentar una certificación médica especializada para poder viajar por presentar un trastorno de psicosis.

55. Por los argumentos antes señalados, corresponde confirmar la Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM en el extremo que declaró fundada la denuncia

contra Lan por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor.

III.4 Sobre la graduación de la sanción

56. La Comisión impuso una multa global de 20 UIT a Lan por haber tratado de forma diferenciada a la hija de los denunciantes y vulnerado el deber de idoneidad al no permitirle acceder al vuelo LP 277.

57. No obstante, la presente Resolución ha decido declarar infundado el extremo referido al presunto trato diferenciado injustificado sufrido por la señorita Diaz Valderrama, hallando responsable a Lan únicamente por una infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor. Por tanto, corresponde graduar la sanción impuesta.

58. El artículo 41ºA de la Ley de Protección al Consumidor establece que al momento de graduar y aplicar la sanción, se debe tener en cuenta criterios tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante 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, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento y la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso[17].

[17] **DECRETO LEGISLATIVO 716. Artículo 41º.-** Las infracciones a la presente Ley serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta veinte (20) UIT;
b. Infracciones graves, con una multa de hasta cien (100) UIT;
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta trescientas (300) UIT.

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor serán responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.
En los casos referidos en el párrafo precedente, además de la sanción que, a criterio de la Comisión corresponde imponer a los infractores, se podrá imponer una multa de hasta cuatro (4) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración, según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.
Las sanciones serán impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas y complementarias que ordene la Comisión con la finalidad de revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.
La reincidencia se considerará circunstancia agravante, por lo que la sanción aplicable no deberá ser menor que la sanción precedente.
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse de acuerdo a la Ley, se utilizará la UIT vigente a la fecha de pago efectivo.
La multa aplicable será 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 de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

*(Artículo modificado por el Artículo 11° del Decreto Legislativo N° 1045).*
**Artículo 41Aº.-** La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:
a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
b. La probabilidad de detección de la infracción.
c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado.

59. Al calcular la sanción que corresponde imponer, se debe considerar el principio de razonabilidad aplicable a los procedimientos que involucran el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, según el cual, cuando las decisiones de la autoridad administrativa creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar para que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido[18].

60. En el presente caso se ha verificado que Lan impidió el abordaje de la hija de los denunciantes al oponerle requisitos para acceder al servicio de transporte aéreo no informados previamente.

61. Así, resulta manifiesto el grave daño que la infracción cometida por Lan causó, toda vez que los denunciantes no pudieron acceder al vuelo contratado, lo cual genero diversas molestias además de la pérdida de los pasajes aéreos adquiridos.

62. Sin perjuicio de lo anterior, este colegiado considera fundamental resaltar que la conducta infractora de Lan genera un efecto negativo en el mercado de transporte aéreo, pues menoscaba la imagen del mismo frente a los usuarios de dichos servicios. Así, lo mínimo que esperan los usuarios en materia de transporte aéreo, es que sean trasladados a su lugar de destino en la hora programada, sin que les nieguen el acceso al servicio por la falta de cumplimiento de requisitos o condiciones que no fueron informadas antes de la adquisición de los pasajes aéreos. Por tanto, conductas como las desplegadas por Lan generan gran desconfianza en los usuarios, con los consecuentes perjuicios al desarrollo del mercado en este sector.

---

d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
*(Artículo incorporado por el Artículo 12° del Decreto Legislativo N° 1045).*

[18] **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(…)
1.4 Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

63. En este orden de ideas, corresponde revocar la Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM en el extremo que sancionó a Lan con una multa de 20 UIT y, reformándola, se le sanciona con 10 UIT.

III.5 Sobre la medida correctiva y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

64. Considerando que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto a la medida correctiva impuesta ni a la condena al pago de las costas y costos, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º de la Ley del procedimiento Administrativo General[19].

65. En tal sentido, corresponde confirmar la Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM en dichos extremos.

66. Sin perjuicio de lo expuesto, este Colegiado exhorta a la denunciada a que incorpore como un paso obligatorio dentro del proceso de compra de boletos aéreos en su portal Web, la información relacionada a los documentos que debe presentar una persona con trastornos mentales para acceder al servicio contratado (tales como la presentación de certificados médicos). En efecto, el consumidor al momento de adquirir un pasaje deberá ser informado sobre los distintos requisitos del servicio ofertado, de tal manera que su lectura constituya un paso ineludible antes de realizar su contratación. Del mismo modo, y a fin de que los usuarios cumplan con los requisitos previstos en el supuesto descrito, la información también les debe ser proporcionada durante el proceso de "*check in*".

## IV RESOLUCIÓN DE LA SALA:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM del 25 de junio del 2010, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, en el extremo que declaró fundada la denuncia de los señores Edgard Alfonso Durand Guerrero y Gladys Yolanda Valderrama Alarcón contra Lan Perú S.A. por infracción del artículo 7Bº de la Ley de Protección al Consumidor y, reformándola, se declara infundada la misma, toda vez que la aerolínea estaba facultada a requerir un certificado médico que acredite que la hija de los denunciantes podía viajar, en aras de su propia seguridad y la de los demás pasajeros.

---

[19] **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Articulo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.-**
(…)
6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (…)

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM en el extremo que declaró fundada la denuncia de los señores Edgard Alfonso Durand Guerrero y Gladys Yolanda Valderrama Alarcón contra Lan Perú S.A. por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciada no permitió viajar a la hija de los denunciantes oponiéndole unos requisitos que no fueron informados de manera clara, oportuna y accesible durante el proceso de compra de los pasajes aéreos.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM en el extremo que sancionó a Lan Perú S.A. con una multa de 20 UIT y, reformándola, sancionarla con una multa de 10 UIT.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM en el extremo que ordenó como medida correctiva a Lan Perú S.A. que se abstenga de impedir sin justificación alguna el acceso de los usuarios a sus aviones y servicios; y, que devuelva a favor de los denunciantes el valor de los tres boletos aéreos adquiridos, así como de las respectivas tarifas aeroportuarias.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 812-2010/INDECOPI-LAM en el extremo que condenó a Lan Perú S.A. al pago de las costas y costos incurridos por los denunciantes durante el procedimiento.

***Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Ana Asunción Ampuero Miranda, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.***

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**
**Vicepresidente**

Lpderecho.pe