



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR Nº 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : GLORIA ASUNCIÓN ESPINAL LAU DE PAREDES

DENUNCIADA : LAN PERÚ S.A.

MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO
CANCELACIÓN DE VUELO
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS

ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR POR VÍA AÉREA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia, en tanto Lan Perú S.A. no acreditó que la omisión de transportar a la denunciante y a su nieta en la ruta Tacna - Lima luego de la cancelación del vuelo LP 162, se haya debido a causas ajenas a la aerolínea. Asimismo, en atención al desistimiento convencional presentado por la denunciante, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada y la condena al pago de costas y costos impuestos en la resolución recurrida.*

SANCIÓN: Amonestación

Lima, 21 de diciembre de 2012

ANTECEDENTES

1. El 19 de agosto de 2008, la señora Gloria Asunción Espinal Lau de Paredes (en adelante, la señora Espinal) denunció a Lan Perú S.A.¹ (en adelante, Lan) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 1 (en adelante, la Comisión) por presuntas infracciones del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor², señalando lo siguiente:
 - (i) Adquirió dos pasajes de Lan para el vuelo LP 163 en la ruta Lima – Tacna – Lima, con fecha de salida desde la ciudad de Lima para las 05:00 horas del 3 de agosto de 2008, y de retorno para el vuelo LP 162 programado para las 07:00 horas del 8 de agosto de 2008;
 - (ii) el 3 de agosto de 2008, el vuelo partió con destino a Tacna a la hora programada; sin embargo, no aterrizó en el lugar de destino y retornó a

¹ RUC: 20341841357. Domicilio: Av. José Pardo 513, Int. 3, Miraflores, Lima.

² Cuyo Texto Único Ordenado ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM.



Lima por malas condiciones climáticas, reprogramando dicho vuelo para las 19:00 horas del día en mención;

- (iii) el 8 de agosto de 2008, Lan canceló su vuelo de retorno Lima - Tacna ofreciendo a la señora Espinal trasladarla a ella y a su nieta gratuitamente; sin embargo, no pudo viajar en ninguna de las siguientes fechas programadas pues los vuelos fueron cancelados teniendo que viajar por vía terrestre; y,
 - (iv) la denunciada no cumplió con brindarle ningún tipo de servicio de alojamiento, alimentación y servicio de traslado por los días adicionales que tuvo que permanecer en Tacna.
2. En sus descargos, Lan señaló lo siguiente:
- (i) Los vuelos LP 163 y 162 fueron cancelados debido a factores climatológicos adversos en la ciudad de Tacna conforme lo evidencian los reportes meteorológicos oficiales;
 - (ii) en tanto las cancelaciones de los vuelos se debieron a factores climáticos, ofreció a los pasajeros trasladarlos gratuitamente en los vuelos siguientes (dependiendo de la capacidad disponible y asegurándose que ello no perjudicara a terceros dispuestos a pagar por dichos vuelos) conforme hizo con la denunciante al trasladarla a Tacna posteriormente el 3 de agosto de 2008;
 - (iii) no realizó prácticas discriminatorias en contra de la denunciante, circunstancia que, por cierto, no había sido acreditada por la señora Espinal; y,
 - (iv) solamente se encontraba obligada a ofrecer el servicio de hospedaje, traslados y alimentación a aquellos pasajeros que no pudieron embarcarse en su vuelo por factores atribuibles a la empresa con la finalidad de mitigar los perjuicios causados, no así en los casos fortuitos.
3. Mediante Oficio 042-2009/CPC-INDECOPI del 24 de febrero de 2009, la Comisión solicitó a la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (en adelante, Corpac) que precise: (i) si entre las 05:00 y las 19:00 horas del 3 de agosto de 2008 se presentaron condiciones climatológicas adversas en la ruta Lima - Tacna; (ii) si el 8 de agosto de 2008 se presentaron condiciones climatológicas adversas en la ruta Tacna – Lima; y, (iii) en ambos casos especificar si debido al clima adverso no se permitió el



despegue y aterrizaje de las aeronaves en los aeropuertos de dichas ciudades.

4. Dicho requerimiento fue atendido mediante Oficio GOA. 074-09/03 del 31 de marzo de 2009. Corpac señaló que el vuelo LP 163 del 3 de agosto de 2008, con destino a Tacna, partió a las 05:26 horas y retornó a Lima por mal tiempo. Asimismo, que el vuelo LP 162 del 8 de agosto de 2008 programado para las 19:00 horas se canceló debido al mal tiempo en la ciudad de Tacna.
5. Mediante Resolución 1073-2012/CPC del 28 de marzo de 2012, la Comisión resolvió lo siguiente:
 - (i) Declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la reprogramación del vuelo LP 163, toda vez que se determinó que la reprogramación se otorgó en el siguiente vuelo inmediato;
 - (ii) declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la cancelación del vuelo LP 162, en tanto se acreditó la existencia de condiciones climatológicas adversas que impidieron la realización de dicho vuelo;
 - (iii) declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la falta de transporte luego de la cancelación del vuelo LP 162;
 - (iv) declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 7º literal b) de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la presunta discriminación por no transportarla a la ciudad de Lima los días 8 (en horas de la tarde), 9, 10 y 11 de agosto de 2008;
 - (v) ordenó en calidad de medida correctiva que Lan cumpla con devolver a la señora Espinal los montos asumidos por los servicios de alimentación, alojamiento y transporte, incluidos los costos de los pasajes terrestres adquiridos para transportarse a la ciudad de Lima, previa acreditación de los mismos; y,
 - (vi) sancionó a Lan con una multa de 6 UIT y la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.



6. El 12 de abril de 2012, Lan apeló la Resolución 1073-2012/CPC, en el extremo referido a la falta de transporte los días 8 (en horas de la tarde), 9, 10 y 11 de agosto de 2008, alegando lo siguiente:
 - (i) La cancelación del vuelo programado para las 07:00 horas del 8 de agosto de 2008 se debió a los problemas climatológicos presentados en Tacna, los mismos que califican como hechos fortuitos o de fuerza mayor que la exoneraban de responsabilidad conforme la propia Comisión admitió, sin embargo, resulta incoherente que se le pretenda responsabilizar por no haber transportado a la denunciante en los días sucesivos máxime si no estaba obligada a hacerlo por las razones antes expuestas;
 - (ii) Conforme a lo establecido en el artículo 7º de la Decisión 619 de la Comunidad Andina, cuando la cancelación del vuelo no sea imputable al transportista aéreo este quedará exonerado de las compensaciones establecidas en el artículo 8º de la norma en mención, es decir, los gastos de hospedaje, traslados y refrigerio; y,
 - (iii) la Comisión impuso una multa de 4 UIT y luego, de manera irregular estableció un agravante de 2 UIT por no haber asumido los gastos adicionales en alimentación, alojamiento y traslados pese a que dicho hecho ya había sido analizado, contraviniendo la prohibición del nom bis in idem;
7. Por escrito del 25 de abril de 2012, Lan complementó su recurso de apelación presentando un reporte Metar correspondiente a los días 8 y 9 de agosto de 2008 y solicitando que se le conceda el uso de la palabra.
8. La Sala convocó a las partes una audiencia de informe oral para el día 27 de noviembre de 2012, llevándose esta a cabo con la participación del señor Antonio Olortegui Marka, representante de Lan.
9. El 27 de noviembre de 2012, la señora Espinal presentó un escrito mediante el cual se desistió de la pretensión planteada contra Lan.
10. El 29 de noviembre de 2012, Lan presentó un escrito adjuntando como medio probatorio la solicitud de cotización del reporte Metar correspondiente al día 10 de agosto de 2008.
11. Cabe señalar que en tanto la denunciante no apeló la Resolución 1073-2012/CPC en los extremos que le fueron desfavorables, estos han quedado consentidos.



ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre el desistimiento en los procedimientos sancionadores administrativos

12. La Administración Pública ha sido investida de una potestad sancionadora que se manifiesta en la imposición de multas a los administrados, con la cual se persigue tanto un fin represivo (castigo) como un fin de prevención (desaliento de futuras conductas similares)³.
13. Los procedimientos sancionadores de protección al consumidor son el mecanismo lógico formal diseñado por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público que el Estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor. El procedimiento sancionador administrativo – definido en esos términos por la Ley de la materia – es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en las normas de protección al consumidor, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65º de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores, reconocido inclusive por el Tribunal Constitucional⁴.
14. El procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, puede ser iniciado de oficio o de parte, ya sea por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado, de aquel que pudiera verse potencialmente afectado o por iniciativa de una asociación de consumidores⁵,

³ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. Análisis sobre la Potestad Sancionadora de la Administración Pública y el Procedimiento Administrativo Sancionador en el Marco de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. En: Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General – Segunda Parte, primera edición, Ara Editores EIRL, Lima, 2003, p. 502.

⁴ La Constitución prescribe en su artículo 65º la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de trasgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, aparea el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor (...). Res. N° 0008-2003-AI/TC

⁵ DECRETO LEGISLATIVO 619. LEY DE PROTECCIÓN ALCONSUMIDOR. Artículo 40º.- El procedimiento administrativo para hacer cumplir las disposiciones de la presente Ley se iniciará de oficio, a pedido del consumidor afectado, o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una Asociación de Consumidores, y se registrará por



lo cual coincide con lo dispuesto en el artículo 105° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General o el artículo 23° del Decreto Legislativo 807⁶.

15. Tratándose de un procedimiento sancionador, e independientemente de que sea una acción de oficio o una denuncia de parte, el procedimiento sancionador administrativo únicamente se inicia de oficio, es decir, con la acción pública que expresa la imputación de cargos, conforme se desprende del numeral 3 del artículo 234° de la Ley de Procedimiento Administrativo General.
16. Por medio de la denuncia, el administrado pone en conocimiento del Órgano Administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa. Ante ello, la Administración tiene el deber de iniciar un procedimiento, como consecuencia de la obligatoriedad de la acción punitiva del Estado⁷. Por tanto, la denuncia tiene la misión de poner en conocimiento de la administración la comisión de hechos presuntamente ilícitos – la llamada *notitia criminis* –, a efectos de que esta ponga en marcha su actividad investigadora y, de ser el caso, su potestad sancionadora⁸.
17. En ese escenario, la acción del particular, es decir de un consumidor en la iniciación del procedimiento sancionador y el hecho de que pueda canalizar una pretensión de resarcimiento particular, no menoscaba que dicha intervención particular es también una forma en que la autoridad toma noticia

lo dispuesto en el Título Quinto del Decreto Legislativo N° 807.

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807, FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.- Artículo 23°.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 105°.- Derecho a formular denuncias

105.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

105.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

105.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviere individualizado.

⁷ LOZANO CUTANDA y otros. Diccionario de Sanciones Administrativas, primera edición, España, Editorial Ustel, 2010, pp. 842 y 844.

⁸ GÓMEZ TOMILLO, Manuel e IÑIGO SANZ, Rubiales. Derecho Administrativo Sancionador. Parte General y Práctica del Derecho Penal Administrativo, segunda edición, España, Editorial Arandazi, 2010, p 189.



directa de un acto contrario al cumplimiento de la ley y, consiguientemente, se encuentra obligada a desplegar el poder público del que está investida y, de ser el caso, sancionar la violación del marco legal.

18. Así, el particular que, con legítimo interés, activó una acción ante la autoridad para que ésta inicie el procedimiento sancionador administrativo puede perder interés en el resarcimiento de su pretensión, lo cual no afecta ni determina la conclusión del procedimiento sancionador una vez que ya se ha impuesto una sanción administrativa, pues la autoridad debe actuar conforme a su competencia en la persecución del probable incumplimiento ya conocido del marco legal cuya cautela tiene confiada. El consumidor una vez que ya se ha sancionado al infractor, únicamente tiene dentro de su dominio de disposición la expectativa por el resarcimiento, mas no la actividad punitiva del Estado respecto de la infracción.
19. En el mismo sentido, el desistimiento únicamente puede producirse antes de la existencia de un pronunciamiento de la autoridad, pues cuando la autoridad se ha pronunciado e impuesto una sanción, la sanción pertenece al Estado y no puede dejarse sin efecto por pedido de un particular, conforme al artículo 63º inciso 3 de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁹.
20. En consecuencia, la acción de desistimiento del consumidor que activa el procedimiento sancionador administrativo únicamente puede alcanzar los derechos subjetivos que – accesoriamente – a la sanción pudieran derivarse del procedimiento (medidas correctivas, costas y costos por ejemplo). En ningún caso, este consumidor podría desistirse de lo que no le pertenece: el conocimiento de un hecho contrario al marco legal que la autoridad está obligada a sancionar. Esta obligación se prolonga necesariamente después del desistimiento¹⁰.
21. Por los argumentos expuestos, y dado que el desistimiento de la señora Espinal fue presentado durante el trámite en segunda instancia, corresponde dejar sin efecto la Resolución 1073-2012/CPC en el extremo que: (i) ordenó a

⁹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 63º.- **Carácter inalienable de la competencia administrativa**
(...)

63.3 La demora o negligencia en el ejercicio de la competencia o su no ejercicio cuando ello corresponda, constituye falta disciplinaria imputable a la autoridad respectiva.

¹⁰ Es importante que se tome en consideración también que el artículo 189º de la Ley de Procedimiento Administrativo General regula en especial el desistimiento en los procedimientos en los cuales el particular actúa en busca de la satisfacción de un interés particular, es decir, aquellos en los cuales su acción está destinada a obtener de la autoridad el reconocimiento de un derecho, ejemplo pedir una licencia de obra o de funcionamiento de local comercial, un permiso de operación, etc. Esta regulación no está pensada para los procedimientos sancionadores administrativos. En consecuencia, su aplicación analógica a los procedimientos sancionadores únicamente corresponde en cuanto es del ámbito de disposición del particular, como la medida correctiva, mas no la multa que pertenece al Estado, conforme ha sido analizado anteriormente.



Lan como medida correctiva, que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución, cumpla con reembolsar a la señora Espinal los gastos en los que incurrió por concepto de alimentación, alojamiento y transporte, previa acreditación de los mismos y, (ii) condenó a Lan al pago de las costas y costos incurridos por la denunciante en el procedimiento, debiendo continuar con el análisis de la denuncia, en atención al recurso de apelación interpuesto por Lan.

22. Finalmente, respecto al cambio de criterio asumido por este Colegiado sobre el desistimiento convencional¹¹ es preciso señalar que el numeral 2 del artículo IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que los criterios interpretativos establecidos por las entidades, pueden ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general, precisando que en dicho escenario la nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuera más favorable a los administrados¹².
23. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que el numeral 2 del artículo IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que los criterios interpretativos establecidos por las entidades, pueden ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general, precisando que en dicho escenario la nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuera más favorable a los administrados¹³.
24. No obstante, la limitación señalada en el párrafo anterior, que impide aplicar la nueva interpretación a situaciones anteriores al cambio de criterio, se debe entender referida a la nueva lectura de normas sustantivas (aquellas que

¹¹ Véase la Resolución 3448-2012/SPC-INDECOPI del 22 de noviembre de 2012.

¹² **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Precedentes administrativos.**

1. Los actos administrativos que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, constituirán precedentes administrativos de observancia obligatoria por al entidad, mientras dicha interpretación no sea modificada. Dichos actos serán publicados conforme a las reglas establecidas en la presente norma.

2. Los criterios interpretativos establecidos por las entidades, podrán ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuera más favorable a los administrados. (...)

¹³ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Precedentes administrativos.**

3. Los actos administrativos que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, constituirán precedentes administrativos de observancia obligatoria por al entidad, mientras dicha interpretación no sea modificada. Dichos actos serán publicados conforme a las reglas establecidas en la presente norma.

4. Los criterios interpretativos establecidos por las entidades, podrán ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuera más favorable a los administrados. (...)



determinan la responsabilidad administrativa de los administrados) cuya aplicación inmediata implique directamente la imposición de multas en situaciones donde antes la autoridad administrativa no sancionaba. Es en este contexto que se entiende la garantía brindada por la norma citada precedentemente, que busca tutelar la confianza legítima de los administrados al momento de ajustar su conducta a la ley¹⁴.

25. Por ello, lo anterior no rige para cambios de criterio respecto de los efectos que pueden tener figuras como el desistimiento, conciliación, transacción, entre otros, pues no determinan responsabilidad en un administrado. En dichos casos, la Sala puede cambiar de criterio y aplicar el mismo al caso concreto, siempre que motive su decisión, explicando por qué la decisión anterior era incorrecta o contraria al interés general¹⁵.
26. En la medida que este Colegiado ha cumplido con realizar tal motivación y que mediante la presente resolución no pretende revisar de oficio un acto firme, el cambio de criterio efectuado se ajusta a ley.

Sobre la idoneidad del servicio

27. El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor¹⁶, establece un supuesto de responsabilidad de los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los servicios que ofrecen en el mercado.
28. En aplicación de dicha norma, los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles o implícitas, atendiendo a la naturaleza del servicio¹⁷.

¹⁴ Cfr. Resolución 936-2010/SC2-INDECOPI.

¹⁵ **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:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

(...)

Artículo VI.- Precedentes administrativos

(...)

3. En todo caso, la sola modificación de los criterios no faculta a la revisión de oficio en sede administrativa de los actos firmes.

¹⁶ **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.



29. En el presente caso, de acuerdo con lo reconocido por Lan, el vuelo Tacna – Lima programado para el 8 de agosto de 2008 a las 07:00 horas, se canceló debido a condiciones climáticas adversas en la ciudad de Tacna; sin embargo, Lan alega que ello califica como hecho fortuito o de fuerza mayor que la exonera de responsabilidad por no transportar a la señora Espinal a su destino tanto en dicha fecha como en las fechas posteriores, pues el ofrecimiento brindado a la denunciante constituye una liberalidad y no una obligación.
30. De este modo, si bien la imputación referida a la cancelación del vuelo de Tacna a Lima programado para el 8 de agosto de 2012 a las 07:00 horas no ha sido materia de impugnación, se deberá analizar si en virtud a dicha cancelación Lan se encontraba obligada a transportar a la denunciante y a su nieta en los vuelos inmediatos posteriores.
31. Lan manifestó en su escrito de apelación que *“...Cabe precisar que, pese a que la aerolínea no tenía ninguna responsabilidad legal de transportar a la denunciante en un vuelo siguiente, Lan ofreció el transporte gratuito, siempre y cuando hubiera disponibilidad de espacio”* (énfasis agregado)¹⁷.
32. Adicionalmente, manifestó que *“Por otro lado, en el presente procedimiento no se toma en cuenta que Lan no negó la posibilidad de embarcar a la denunciante y a su nieta en un vuelo posterior, por el contrario, pese a que el código civil exige de responsabilidad en las prestaciones de servicio, por causas de fuerza mayor, nuestra empresa tuvo que reprogramar a varios pasajeros que se encontraban días esperando su turno para ser transportados. En efecto, el mal tiempo en la ciudad de Tacna se dio por*

¹⁷ La Resolución 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, publicada en el diario oficial El Peruano el 30 de noviembre de 1996, confirmó la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L., a propósito de la comercialización de un par de zapatos que se rompieron dos meses después de haber sido adquiridos. En dicha resolución, se 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 manipule*

¹⁸ En la foja 143 del expediente.



varios días, hecho que ocasionó que una serie de pasajeros se vieran afectados” (énfasis agregado)¹⁹.

33. En ese sentido, Lan reconoce expresamente que ofreció a la denunciante transportarla en vuelos posteriores conforme lo señaló la señora Espinal en su denuncia, pero que ello no pudo concretarse por problemas climatológicos que persistieron durante varios días en la ciudad de Tacna. De esta forma, Lan asumió la obligación de transportar a la denunciante y a su nieta en los vuelos posteriores, con lo cual debía cumplir con las condiciones expresamente ofrecidas. Sin embargo, incumplió con ello.
34. Consecuentemente, y habiéndose acreditado la existencia de un defecto en la prestación del servicio de transporte aéreo por parte de Lan consistente en no haber trasladado a la señora Espinal y a su nieta en los vuelos siguientes al vuelo LP 162, le corresponde a la denunciada demostrar que dicho defecto no le es imputable.
35. 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.
36. En relación con el tipo de responsabilidad que deriva del incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, cabe señalar que en lo referente a las obligaciones de resultado –como aquella asumida por Lan de trasladar a los pasajeros a la ciudad de Lima luego de la cancelación del vuelo programado para el 8 de agosto de 2008 a las 07:00 horas-, se verifica una responsabilidad de la cual el proveedor sólo podrá liberarse si acredita un supuesto de caso fortuito, fuerza mayor o hecho determinante de tercero²⁰.
37. En relación con las causas no imputables a las que se ha hecho mención en el punto precedente, la doctrina también señala 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

¹⁹ En la foja 143 del expediente.

²⁰ ESPINOZA, Juan. Derecho de la Responsabilidad Civil, p. 76.



comprometida se consideran imputables al obligado²¹. En tal sentido, para eximirse de responsabilidad no resulta relevante que el proveedor acredite el cumplimiento de un determinado nivel de diligencia sino la existencia de un hecho extraordinario que interrumpa la sucesión ordinaria de causa a efecto.

38. En consecuencia, 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 Lan únicamente se liberaría de responsabilidad si acredita que la causa que originó que no pudiera prestar el servicio contratado escapaba a su esfera de control.
39. Durante la tramitación del procedimiento, Lan ha manifestado que no sería responsable por la infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, puesto que el vuelo programado para el 8 de agosto de 2008 a las 07:00 horas con destino a Lima no pudo realizarse debido a las condiciones climáticas adversas en la ciudad de Tacna. A fin de acreditar lo señalado, Lan presentó un reporte meteorológico Metar del aeropuerto de Tacna, en el cual se consignó que los días 3, 8 y 9 de agosto de 2008 la ciudad de Tacna se encontraba con neblina y con cielo cubierto²².
40. Dicho medio probatorio fue presentando posteriormente ante la Sala, razón por la cual la Comisión no pudo valorarlo para efectos de analizar si existió una causa debidamente acreditada que permita establecer una exoneración de responsabilidad.
41. Sin embargo, dicho documento solo acreditaría que los días 8 y 9 de agosto de 2008 existían factores climatológicos en Tacna que impidieron a Lan brindar el servicio de transporte aéreo por presencia de neblina, más no así de los días 10 y 11 de agosto de 2008, fechas en que Lan ofreció transportar a la denunciante y que finalmente no cumplió.
42. Sobre el medio probatorio anexo al escrito presentado por Lan el 29 de noviembre de 2012, este no resulta suficiente para acreditar la existencia de factores climatológicos adversos en Tacna el 10 de agosto de 2008, pues se encuentra redactado por el propio personal de la empresa denunciada. Por otra parte, se puede apreciar que Lan solicitó al aeropuerto de Tacna un reporte Metar sobre las condiciones climáticas en dicha fecha; sin embargo, dicho medio probatorio debió haber sido presentado en su oportunidad

²¹ 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.

²² En las fojas 156 del expediente.



teniendo en cuenta el lapso prolongado en que se ha desarrollado el presente procedimiento.

43. En tal sentido, Lan no ha aportado ningún medio probatorio que acredite la ruptura del nexo causal que le permita exonerarse de responsabilidad por no haber transportado a la señora Espinal y a su nieta los días 10 y 11 de agosto de 2008, pese a habérselo ofrecido²³.
44. Por consiguiente, considerando que la denunciada no ha acreditado que el no haber transportado a la señora, luego de la cancelación del vuelo LP 162, se deba a una causa no imputable a la misma, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor.

Graduación de la Sanción

45. El Artículo 41º de la Ley de Protección al Consumidor indica que la sanción administrativa será determinada atendiendo a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
46. Dichos criterios fueron recogidos y complementados por el Decreto Legislativo 1045, al establecer que debía tenerse en cuenta el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, 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 caso²⁴.

²³ En efecto, antes de analizar si la causa alegada por la denunciada constituye un hecho no imputable a la misma, corresponde evaluar si la aerolínea ha acreditado la existencia de la causa alegada, pues de conformidad con el artículo 196º del Código Procesal Civil la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos. De igual forma, el artículo 162.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece la obligación de los administrados de aportar pruebas.

²⁴ **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



47. La Comisión sancionó a Lan con una multa de 6 UIT por el incumplimiento en el transporte de la señora Espinal y de su nieta a la ciudad de Lima.
48. Al respecto, la denunciada manifestó que la Comisión impuso una multa de 4 UIT y luego, de manera irregular establece un agravante de 2 UIT por no haber asumido los gastos adicionales en alimentación, alojamiento y traslados pese a que dicho hecho ya había sido analizado.
49. En efecto, dicha circunstancia no se encuentra establecida como una agravante en la Ley de Protección al Consumidor ni en la Ley del Procedimiento Administrativo General, con lo cual no corresponde considerarla como tal.
50. Sin perjuicio de lo expuesto, es importante señalar que en principio la infracción cometida por Lan implicaría una afectación económica al no haberla transportado a ella y a su nieta incurriendo en gastos adicionales que no tenía previsto cubrir como alimentación, hospedaje y transporte a la denunciante, lo cual daría cuenta de la dimensión del daño causado y la necesidad de imponer una sanción que desincentive dicha conducta. No obstante, al momento de graduar la sanción la autoridad administrativa debe evaluarse las circunstancias particulares del caso en concreto, priorizando el daño que en efecto causó la infracción.

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 41A°.- 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.
- 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).



51. Así, de la revisión del expediente se advierte que el daño sufrido por la señora Espinal no fue de una magnitud tal que justifique la multa impuesta por la Comisión. Ello, se desprende del hecho que la propia denunciante haya manifestado su voluntad de desistirse de la pretensión planteada contra Lan, solicitando expresamente la conclusión del procedimiento en virtud a la transacción extrajudicial celebrada. Cabe precisar que en dicha transacción Lan se comprometió a devolver a la denunciante los gastos incurridos por alojamiento y transporte los cuales equivalen a S/. 520,50 y el valor del tramo Tacna-Lima correspondiente a los boletos aéreos adquiridos equivalentes a US\$ 130,99.
52. En tal sentido, pese a los efectos negativos que la conducta de Lan pudo ocasionar en el mercado y el beneficio ilícito que pudo obtener, lo cierto es que la cuantía de la multa impuesta no resulta congruente al daño resultante de la infracción.
53. En ese sentido, corresponde revocar la apelada en el extremo que la Comisión sancionó a Lan con una multa de 6 UIT y, reformándola, imponerle una amonestación por la infracción cometida.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1073-2012/CPC del 28 de marzo de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gloria Asunción Espinal Lau de Paredes contra Lan Perú S.A. por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, pues no ha quedado acreditado que el incumplimiento de transportar a la denunciante y a su nieta en la ruta Tacna - Lima luego de cancelado el vuelo LP 162, se haya debido a causas ajenas a la aerolínea.

SEGUNDO: En atención al desistimiento de la pretensión presentado por la señora Gloria Asunción Espinal Lau de Paredes, se deja sin efecto la Resolución 1073-2012/CPC en el extremo que: (i) ordenó a Lan Perú S.A. como medida correctiva, que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución, cumpla con devolver los montos asumidos por los servicios de alimentación, alojamiento y transporte, incluidos los costos de los pasajes terrestres adquiridos para transportarse a la ciudad de Lima, previa acreditación de los mismos y, (ii) condenó a Lan Perú S.A. al pago de las costas y costos incurridos por la denunciante en el procedimiento.



TERCERO: Revocar la Resolución 1073-2012/CPC en el extremo que sancionó a Lan Perú S.A. con una multa de 6 UIT y, reformándola, se le sanciona con una amonestación.

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

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Vicepresidente

El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda es el siguiente:

La vocal que suscribe el presente voto difiere de los fundamentos expuestos y de la decisión adoptada por la mayoría, sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. El sustento para admitir que el desistimiento convencional puede realizarse en cualquier instancia, se encuentra en las normas generales del procedimiento administrativo sin necesidad de recurrir a las disposiciones referentes a los procedimientos administrativos especiales, sean bilaterales o sancionadores.²⁵
2. El Artículo 186° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la conciliación, la transacción y el desistimiento son formas de conclusión del procedimiento administrativo. Por su parte, el numeral 4 del Artículo 189° de la referida norma señala que el desistimiento podrá realizarse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance.²⁶

²⁵ El procedimiento bilateral está regulado en los Artículos 219° al 228° y el procedimiento sancionador está regulado en los Artículos 229 al 237 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

²⁶ De conformidad con el Artículo 25° del Reglamento de Organización y Funciones de INDECOPI (aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM) los miembros del Tribunal están obligados a observar las normas establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobada por Ley N° 27444, en lo que resulte aplicable.

Asimismo, el último párrafo del artículo 106° del Código, en el que se establecen los procedimientos a cargo del INDECOPI, señala lo siguiente:



3. Asimismo, el numeral 5 del Artículo 189° de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que el desistimiento: *“se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia”*.
4. Por tanto, en estricta aplicación de ambos artículos, es evidente que no se hace distinción alguna entre la primera y segunda instancia para que el desistimiento pueda dar lugar a la conclusión del procedimiento administrativo, siendo que, una interpretación contraria trasgrediría uno de los principios de interpretación del derecho: *“no distinguir donde la ley no distingue”*.
5. Debe precisarse, además, que los artículos bajo comentario se encuentran comprendidos dentro de las normas generales del procedimiento administrativo, sin que dichas normas generales, el capítulo dedicado al procedimiento sancionador o, por último, las normas especiales aplicables al procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor (de competencia de esta Sala) impidan la terminación convencional de los procedimientos por desistimiento, lo que así ha sido entendido en numerosas resoluciones adoptadas sobre el particular.
6. En presente caso, el trámite en segunda instancia se inició con la apelación interpuesta por Lan, por lo que era posible que la denunciante se desista antes de la notificación de la resolución de la Sala que se pronunciara sobre su recurso, como efectivamente lo hizo, en la forma y oportunidad previstas por las normas aplicables señaladas en el presente caso, según lo que obra en el expediente.
7. Las únicas limitaciones impuestas por las normas mencionadas en el presente voto para la aceptación del desistimiento como forma de conclusión del procedimiento son las siguientes: (i) que otros terceros interesados en el procedimiento insten por su continuación luego de que son notificados del desistimiento, o (ii) que la autoridad de oficio verifique que tal aceptación pueda afectar intereses de terceros o el interés general, supuesto en el cual la autoridad limitará los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento. Ambos supuestos están contenidos en los numerales 6 y 7 del Artículo 189° de la Ley del Procedimiento Administrativo General:

Artículo 106°.- Procedimientos a cargo del Indecopi.-
(...)

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.



- “189.6 La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.*
- 189.7. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento”.*

En el numeral 6 del Artículo 189º cabe destacar el carácter mandatorio de la norma tanto respecto de la aceptación del desistimiento por parte de la autoridad, como de la conclusión del procedimiento.

8. Ahora bien, no todos los procedimientos pueden tener una relación directa con el interés general. Así, por ejemplo, difícilmente puede sostenerse que los defectos denunciados en la prestación del servicio de confección de un sastre puede tener repercusión en el interés general, máxime si no existen evidencias de que esta conducta haya ocurrido con otros consumidores distintos al denunciante. Esta evaluación es una que la Sala debe realizar caso por caso a fin de cumplir la misión encomendada en materia de protección del consumidor.
9. En efecto, existen bienes jurídicos que desde la Constitución merecen una protección más elevada por parte del Estado, como el derecho a la vida o la salud. No en vano el propio Artículo 65º de la Constitución Política del Perú sobre “*el deber especial de protección*” del Estado en materia de defensa de los consumidores se refiere específicamente a que el Estado “*vela, en particular, por la salud y seguridad de la población*”.
10. Cabe preguntarse, bajo las normas de protección al consumidor, qué esfera de acción conserva la Sala frente a un supuesto en el que, mediante su desistimiento un consumidor (que presentó su denuncia) declara que, en términos simples, ya ha visto satisfecho su interés, cubierta su expectativa o atendido su reclamo. De conformidad con las normas mencionadas en el presente voto singular, el procedimiento debe ser aceptado y debe concluirse el proceso y, solamente en el caso que terceros interesados en él insten por su continuación o que la autoridad de oficio verifique que tal aceptación pueda afectar intereses de terceros o el interés general, se puede limitar los efectos del desistimiento sólo al interesado y, de conformidad con las disposiciones que resulten aplicables, debe continuarse el procedimiento. La



finalidad de esta norma es precisamente evitar que se pueda afectar el interés general mediante el acto de disposición de un particular. En el presente caso, tales supuestos no se verifican, por lo que el procedimiento debe concluir.

11. En este sentido, actualmente, el Artículo VI del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) establece como política pública que el Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, **promoviendo que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores.** Por lo tanto, la aceptación del desistimiento sin mayores límites que los establecidos en las propias normas antes mencionadas es perfectamente compatible con la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor el cual es de competencia de la Sala y perfectamente compatible con el ejercicio de la misma establecido en el Artículo 63° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
12. El criterio expuesto de manera resumida en el presente voto en discordia, es concordante con el criterio que ha desarrollado el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI en numerosos pronunciamientos, en los que se han aceptado los desistimientos presentados por los denunciantes como una forma de conclusión del procedimiento, pese a que en primera instancia se sancionó con multas a los proveedores denunciados²⁷.
13. Del caso propuesto y analizado por la Sala con la actual conformación, no se ha aportado elemento alguno del que se desprenda razón o justificación para que se cambie el criterio de interpretación adoptado (en materia de oportunidad o aceptación del desistimiento como forma de conclusión del procedimiento administrativo) en las resoluciones referidas en el párrafo precedente, criterio basado en la interpretación de los Artículos 186° y 189° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, criterio que comparto.

²⁷

Al respecto, podemos citar las siguientes resoluciones: Resolución N° 0286-1999/TDC-INDECOPI del 25 de agosto de 1999, Resolución N° 417-2000/TDC-INDECOPI del 27 de setiembre de 2000, Resolución N° 0244-2001/TDC-INDECOPI del 20 de abril de 2001, Resolución N° 0213-2002/TDC-INDECOPI del 20 de marzo de 2002, Resolución N° 0012-2003/TDC del 22 de enero de 2003, Resolución N° 0155-2003/TDC-INDECOPI del 7 de mayo de 2003, Resolución N° 0019-2004/TDC-INDECOPI del 23 de enero de 2004, Resolución N° 0236-2004/TDC-INDECOPI del 11 de junio de 2004, Resolución N° 0626-2005/TDC-INDECOPI del 1 de junio de 2005, Resolución N° 0245-2006/TDC-INDECOPI del 22 de febrero de 2006, Resolución N° 0261-2006/TDC-INDECOPI del 24 de febrero de 2006, Resolución N° 0589-2007/TDC-INDECOPI del 19 de abril de 2007, Resolución N° 1686-2008/TDC-INDECOPI del 22 de agosto de 2008, Resolución N° 1795-2008/TDC-INDECOPI del 4 de setiembre de 2008, Resolución N° 0383-2008/SC2-INDECOPI del 26 de noviembre de 2008, Resolución N° 0001-2009/SC2-INDECOPI del 12 de enero de 2009, Resolución N° 0146-2010/SC2-INDECOPI del 25 de enero de 2010, Resolución N° 2249-2012/SC2-INDECOPI del 19 de julio de 2012.



14. El 27 de noviembre de 2012, la señora Espinal manifestó su voluntad de desistirse de la pretensión que dio origen al presente procedimiento al haber celebrado una transacción con Lan. Así, se observa que dicho desistimiento cumple con los requisitos establecidos en el artículo 189° de la Ley del Procedimiento Administrativo General y, por tanto, se debe tener por desistida a la señora Espinal de su pretensión, lo cual implicaría la conclusión del procedimiento y, adicionalmente, impediría que esta promueva otro por el mismo objeto y causa.
15. De otro lado, no se aprecia una afectación al interés de terceros ni al interés general que amerite la continuación del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 189.7° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, dado que el presente procedimiento versa únicamente sobre el hecho de no haber transportado a la señora Espinal en las fechas sucesivas, luego de la cancelación del vuelo LP 162 sin justificación alguna, sin que haya evidencia en el expediente que permita apreciar que esta misma conducta se haya presentado con otros consumidores distintos a la denunciante.
16. En consecuencia, corresponde tener por desistida a la señora Espinal de su pretensión, declarando la conclusión del procedimiento y dejando sin efecto la medida correctiva, la multa y la condena al pago de costas y costos, y se dispone el archivo definitivo del expediente.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA