



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

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

SUMILLA: Se incurre en interpretación restrictiva del numeral 66.7 del artículo 66 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al impedirse el endose del pasaje aéreo, recortándose el derecho que tiene el consumidor de endosar el pasaje aéreo de un vuelo round trip (ida y vuelta) parcialmente usado, pues la norma no distingue entre los tipos de pasajes aéreos ni establece que el derecho de endose de boleto de avión solo aplique a los vuelos adquiridos en su integridad o que no procede para los boletos parcialmente usado.

Lima, veinticinco de agosto
de dos mil veintidós

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

I. VISTA la causa número once mil ciento cinco– dos mil veinte; en Audiencia Pública virtual llevada a cabo en la fecha; integrada por los señores Jueces Supremos Calderón Puertas – Presidente, Yaya Zumaeta, Quispe Salsavilca, Yalán Leal y Bustamante Zegarra; luego de verificada la votación de acuerdo a ley, se emite la siguiente sentencia:

I.1. OBJETO DEL RECURSO DE CASACIÓN

Se trata del recurso de casación interpuesto por el demandado **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)**, de fecha cinco de agosto de dos mil veinte, inserto a fojas trescientos ochenta y seis del expediente judicial electrónico, contra la sentencia de vista contenida en la resolución número dieciocho de fecha veinte de mayo de dos mil veinte, obrante a fojas trescientos cincuenta y nueve, emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, que **revoca en parte** la sentencia apelada de primera instancia expedida mediante la resolución número diez de fecha treinta de abril de dos mil diecinueve, corriente a fojas doscientos cuarenta y cinco, que declara infundada la demanda; y, **reformándola**, declara **fundada en parte** la demanda.



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

I.2. CAUSALES POR LAS CUALES SE HA DECLARADO PROCEDENTE EL RECURSO DE CASACIÓN

Mediante auto calificadorio de fecha veintiuno de abril de dos mil veintiuno, obrante a fojas ciento sesenta del cuaderno de casación formado en esta Sala Suprema, se declaró **PROCEDENTE** el recurso de casación interpuesto por el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual** (*en adelante Indecopi*), por las siguientes causales:

- a) Infracción normativa por inaplicación de los artículos VII del Título Preliminar y 50 numeral 6 del Código Procesal Civil.** Indica que, la Sala Superior se ha pronunciado respecto a supuestos que no han sido materia de apelación, y si bien ha determinado correctamente en el décimo segundo considerando que la sentencia de primera instancia no afectó la debida motivación y analizó debidamente los medios probatorios presentados por las partes, sin embargo, contradictoriamente sostiene en su décimo tercer considerando que el agravio referido a la afectación al debido proceso y al principio de congruencia procesal, le permite realizar un análisis del tema de fondo y que se debe verificar si ella debe ser confirmada o revocada, sin que el apelante en ningún extremo del recurso de apelación haya planteado lo relacionado al análisis de fondo por la aplicación del artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, circunscribiendo el agravio a la no valoración de todos los fundamentos y medios probatorios centrales que sustentan la pretensión, en lo referente al mercado negro paralelo de venta de pasajes y la no consideración de medios probatorios aportados por Avianca sobre los vuelos *one way* - OW y *round trip* - RT; es decir, se presenta falta de congruencia entre lo apelado y lo resuelto, incluyendo en el fallo puntos que no han sido materia de apelación,
- b) Infracción normativa por interpretación errónea del artículo 66 numeral 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, en contraposición con el deber de información.** Alega que la infracción se presenta con lo argumentado en el décimo quinto y



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

décimo séptimo considerandos de la sentencia de vista, en concordancia con el artículo 2 de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (*en adelante solo Código*), que establece que el proveedor tiene la obligación de ofrecer toda la información relevante para la toma de una adecuada decisión de consumo, la que debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada (debe estar acorde con la norma), oportuna y fácilmente accesible. No se puede considerar que la modificación por la Ley N° 30046 al artículo 66.7 del Código, no incluye el endoso o postergación de los vuelos siguientes no utilizados en la modalidad *round trip*, ya que ello implicaría que los consumidores se encontrarán en una situación de desprotección al perder los vuelos siguientes por no poder utilizarlos, lo cual es contrario al sentido de la referida modificación normativa. La interpretación correcta del artículo 66.7 del Código, es que el ejercicio del derecho de postergar o endosar un vuelo, cualquiera sea la modalidad del servicio, debe efectuarse veinticuatro horas antes del inicio de éste, lo que implica que en los casos donde el objeto del contrato de transporte esté constituido por más de una prestación independiente, la postergación o endoso se dará válidamente si tal derecho es ejercido veinticuatro horas antes del inicio de la ejecución de cualquiera de ellas, no pudiendo establecerse limitaciones que la misma ley no establece. De ello se entiende que el plazo contemplado en la norma que forma parte de la contratación de un servicio *round trip*, deba ser situado antes del inicio de la ejecución de las prestaciones de éste, es decir veinticuatro horas antes de la salida del vuelo de ida o de retorno, respectivamente, por lo que la interpretación efectuada por la Sala Superior es errada al negar el derecho a postergar o endosar la prestación concreta del servicio de transporte antes que se realice, para lo cual no es de interés la práctica comercial de forma de venta. Asimismo, precisa que el derecho contemplado en el artículo 66.7 del Código está definido por la anticipación de veinticuatro horas en la presentación de la solicitud, teniendo en cuenta el inicio de la ejecución de la prestación en que se traduce la modalidad contratada, de manera que si esta implica la ejecución de dos prestaciones independientes, como en la modalidad *round trip*, basta con que la solicitud sea



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

presentada veinticuatro horas antes del inicio de la ejecución de una de ellas, siendo que el establecimiento de cualquier condición adicional resultaría una vulneración al artículo citado; por ello, indica, la interpretación de la Sala Superior es incorrecta, al señalar que por tratarse de una oferta contractual unitaria no se pueda ejercer el derecho del endoso o postergación de pasajes *round trip* que hubieran sido utilizados en un tramo.

II. CONSIDERANDO

PRIMERO: ANTECEDENTES

Previo al análisis y evaluación de las causales expuestas en el recurso de casación, resulta menester realizar un breve recuento de las principales actuaciones procesales:

1.1. DEMANDA: Mediante escrito de fecha veinte de marzo de dos mil dieciocho, obrante a fojas noventa y nueve del expediente judicial electrónico, la demandante **Aerovías del Continente Americano Sociedad Anónima-Avianca Sucursal Perú** (en adelante Avianca), interpone demanda sobre proceso contencioso administrativo, postulando en su petitorio lo siguiente:

Primera pretensión principal: Se declare la nulidad total de la Resolución N° 0162-2018/SPC-INDECOPI, emitida el veinticuatro de enero de dos mil dieciocho, por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, así como de la Resolución N° 080-2017/CC3, emitida el veinte y ocho de junio de dos mil diecisiete por la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi, por incurrir en las causales 1 y 2 del artículo 10 de la Ley N° 27444, Ley Procedimiento Administrativo General, al vulnerar los principios de legalidad y debido procedimiento administrativo; señalando que la parte demandada: i) aplicó de forma indebida el numeral 66.7 del artículo 66 de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberlo interpretado arbitrariamente, en tanto que este no establece la obligación de las aerolíneas de permitir el endoso para boletos aéreos



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

de vuelos round trip (ida y vuelta) parcialmente usados; ii) interpretó incorrectamente la información que Avianca trasladó a los consumidores sobre el endoso de boletos aéreos al señalar que la misma inducía a error pese a que ello no se daba en realidad, no existiendo así infracción alguna, al artículo 3 de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor; iii) se denegó de manera inmotivada y arbitraria la Audiencia de Informe Oral; y, (vi) se ha vulnerado de manera grave y directa sus derechos fundamentales de libre iniciativa privada, libertad de empresa y libertad de contratación, al interferir en el modelo de negocio desarrollado por la empresa demandante sin sustento normativo alguno y de manera arbitraria y abusiva.

Segunda pretensión principal: Se expida un pronunciamiento de plena jurisdicción por el cual se determine que, en aplicación de lo dispuesto expresamente en el numeral 66.7 del artículo 66 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor no existe obligación por parte de las aerolíneas de realizar endosos de boletos aéreos round trip (de ida y vuelta) parcialmente usados. Así como, que indique que: ii) la información trasladada por Avianca a los consumidores sobre el endoso de pasajes aéreos no los inducía a error, no generándose así ninguna infracción al artículo 3 de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Pretensión subordinada a la primera pretensión principal: Se declare la nulidad total de la Resolución N° 162-2018/SPC-INDE COPI, emitida el veinticuatro de enero de dos mil dieciocho por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, así como de la Resolución N° 080-2017/CC3, emitida el veintiocho de junio de dos mil diecisiete por la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi, al incurrir en las causales previstas en los incisos 1 y 2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley Procedimiento Administrativo General, al vulnerar el principio del debido procedimiento administrativo, la garantía del derecho de defensa y el requisito de validez del acto administrativo



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

de la debida motivación por cuanto por una presunta infracción incurrida se nos impuso una multa ilegalmente determinada.

1.2. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA: Con escrito de fecha veinticinco de abril de dos mil dieciocho, obrante a fojas ciento cuarenta y ocho, el demandado **Indecopi** contradice la demanda.

1.3. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA: Mediante resolución número diez, de fecha treinta de abril de dos mil diecinueve, que obra a fojas doscientos cuarenta y cinco, emitida por el Vigésimo Quinto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo de Lima con Subespecialidad en Temas de Mercado, que declaró **infundada** la demanda, interpuesta por Avianca en contra del Indecopi. El Juzgado de instancia fundamentó su decisión en base a los siguientes argumentos principales: Se determina que de acuerdo con los artículos 3 y 66 numeral 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante Código del Consumidor) los consumidores que hacen uso de cualquier modalidad de transporte de pasajeros dentro del país, tienen derecho a endosar o transferir sus pasajes adquiridos a otra persona plenamente identificada, en las mismas condiciones pactadas, debiendo comunicar de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor de veinticuatro horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión. Que, correspondía a la aerolínea demandante brindar información necesaria y que no induzca a error respecto al endoso a que tienen derecho los consumidores, y sobre las particularidades del mismo. Que se realizó una supervisión a Avianca, a fin de verificar, entre otros, el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 3 y 66 numeral 66.7 del Código del Consumidor, motivo por el cual la Gerencia de Fiscalización y Supervisión realizó tres supervisiones a la página web de Avianca y una acción de supervisión *in situ* en uno de los establecimientos de Avianca ubicado en Centro Comercial Jockey Plaza, av. Javier Prado Este N° 1200 interior 10, Hipermercados Tottus, Santiago de Surco, Lima, luego de lo cual la Comisión consideró que si bien Avianca permitía el endoso de boletos



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

nacionales, la aerolínea había dispuesto una condición que constituye una mayor exigencia a las que están legalmente contempladas en el artículo 66.7 del Código del Consumidor, consistente en que el endoso aplica solo si el boleto no había sido utilizado en un tramo. Respecto al argumento de Avianca consistente en que el Indecopi aplicó de forma indebida el numeral 66.7 del artículo 66 de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberlo interpretado arbitrariamente, en tanto que este no establece la obligación de las aerolíneas de permitir el endoso para boletos aéreos de vuelos *round trip* (ida y vuelta) parcialmente usados; el juzgado de primera instancia establece que del artículo 66 numeral 66.7 del Código del Consumidor se desprende que existe una disposición expresa y concreta respecto al derecho de endoso que tienen los consumidores, así como cuales son las restricciones y condiciones que debe de cumplirse para el uso del mismo, no advirtiéndose dentro de las restricciones o condiciones antes señaladas, que el endoso solo aplica para boletos en su integridad o que no procede para boletos parcialmente usados, como alega la demandante. Añade el juzgado que tal como lo indicó la entidad administrativa, que si bien los pasajes aéreos de la modalidad *round trip* (ida y vuelta) implica la prestación de un servicio asentado sobre la base de una oferta contractual unitaria definida por el establecimiento de condiciones especiales que permiten a los consumidores adquirir pasajes de ida y vuelta, la puesta en práctica de dicho servicio supone la ejecución de dos prestaciones independientes, constituidas por el transporte de ida y el de regreso, motivo por el cual dicho artículo señala que si el consumidor no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene derecho a utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho; es decir, la ejecución de dichos servicios están basadas en prestaciones independientes, por lo que, los consumidores pueden hacer uso de manera independiente cada uno de ellos, no encontrándose obligados a realizar cada uno de los vuelos para poder continuar con el siguiente y que en aplicación del principio pro consumidor, se debe interpretar que el endoso no solo aplica a tramos íntegros, sino que también se puede endosar un solo tramo. En este sentido, el Juzgado determina que la ahora demandante dispuso la aplicación



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

de una condición que no se contempla en el artículo 66.7 del Código, lo cual afectaría el derecho de los usuarios del servicio de transporte aéreo nacional.

1.4. SENTENCIA DE VISTA: Mediante resolución número dieciocho, de fecha veinte de mayo de dos mil veinte, que obra a fojas trescientos cincuenta y nueve, el Colegiado Superior resolvió **revocar** sentencia que declara infundada la demanda y reformándola se declara **fundada** solo en los extremos relacionados con la interpretación del artículo 66.7 sobre endoso de pasajes aéreos y la sanción relacionada con ese tema, en consecuencia nula parcialmente la Resolución N° 0162-2018/SPC-INDECOP I, en el extremo relacionado a la infracción del artículo 66.7 del Código del Consumidor y el de la multa impuesta por dicha infracción, confirmando la sentencia en lo demás que contiene. Respecto al agravio referido a la afectación al debido proceso y principio de congruencia procesal, así como la alegación de una motivación aparente, la Sala Superior establece que revisada la sentencia se advierte que, la juez de primera instancia fundamentó de manera suficiente y coherente los temas relevantes al caso, exponiendo las razones que la llevaron a declarar infundada la demanda; asimismo, se establece que en el considerando octavo se fundamentó lo pertinente en relación a la infracción del artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concluyendo al igual que el Indecopi que, al amparo de la normativa antes citada, el endoso no solo aplica a tramos íntegros, sino que también se puede endosar un solo tramo; y, sobre las afirmaciones de los argumentos que no fueron contestados, se establece que ello no resulta trascendental, pues no llega a variar el sentido de lo decidido. Luego, la Sala Superior entra a analizar los agravios relacionados con la interpretación y aplicación arbitraria del artículo 66 numeral 66.7 del Código del Consumidor, estableciendo que el artículo en comentario otorga el derecho a endosar o transferir o postergar el servicio en las mismas condiciones pactadas y que la precisión que hizo el legislador con respecto al ejercicio de tales derechos (dentro de una economía social de mercado) es que el mismo no sea ejercido de manera tal que perjudique el servicio aéreo, ni afecte el importante rol que cumplen éstos y tampoco a los consumidores; por lo que el legislador precisó que los consumidores para ejercer su derecho de endoso deben comunicarlo al



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

proveedor con una anticipación no menor de 24 horas de la fecha, tanto respecto de vuelos *one way* o vuelos *round trip* u *otra modalidad*. La Sala Superior establece no hay argumentos sostenibles para que la autoridad administrativa pueda desdoblar la *prestación del servicio* en dos o más tramos independientes, pues debe entenderse a la prestación del servicio como una unidad, entonces la *prestación del servicio* debe entenderse conforme con las condiciones pactadas entre las partes y los usos asentados, consolidados en el mercado aéreo. De esta manera, a juicio del Colegiado el ejercicio del derecho de endose de pasaje aéreo no implica en modo alguno que el titular modifique las condiciones del vuelo, pues lo único que varió el legislador con la Ley N°30046 es la situación del derecho de no perder los vuelos siguientes y, no existe razón alguna para considerar que de alguna manera se varió el contenido del párrafo primigenio. De esta manera, el Colegiado Superior sostiene que la adquisición de boletos en la modalidad *round trip* debe sujetarse a la prestación del servicio convenida y ello en modo alguno implica que el consumidor utilice el mismo, lo endose o lo postergue a la fecha que el crea conveniente y de modo unilateral y considera errada la interpretación de la Administración y del Juzgado de primera instancia. Por otro lado, establece que las acciones de supervisión de las páginas web de la aerolínea, así como la visita de inspección en su local, constituyen medios de prueba e idóneos que acreditan la infracción del artículo 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: CONSIDERACIONES PREVIAS SOBRE EL RECURSO DE CASACIÓN

2.1. En primer lugar, debe tenerse en cuenta que el recurso extraordinario de casación tiene por objeto, el control de las infracciones que las sentencias o los autos puedan cometer en la aplicación del Derecho; partiendo a tal efecto de los hechos considerados probados en las instancias de mérito y aceptados por las partes, para luego examinar si la calificación jurídica realizada es la apropiada a aquellos hechos. No bastando la sola existencia de la infracción normativa, sino que se requiere que el error sea esencial o decisivo sobre el resultado de lo decidido.



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

2.2. En ese entendido la labor casatoria es una función de cognición especial, sobre vicios en la resolución por infracciones normativas que inciden en la decisión judicial, ejerciendo como vigilantes el control de derecho, velando por su cumplimiento “*y por su correcta aplicación a los casos litigiosos, a través de un poder independiente que cumple la función jurisdiccional*”¹, revisando si los casos particulares que acceden a casación se resuelven de acuerdo a la normatividad jurídica, correspondiendo a los Jueces de Casación cuestionar que los Jueces encargados de impartir justicia en el asunto concreto respeten el derecho objetivo en la solución de los conflictos.

2.3. Así también, habiéndose acogido entre los fines de la casación la función nomofiláctica, esta no abre la posibilidad de acceder a una tercera instancia ni se orienta a verificar un reexamen del conflicto ni la obtención de un tercer pronunciamiento por otro Tribunal sobre el mismo petitorio y proceso, siendo más bien un recurso singular que permite acceder a una Corte de Casación para el cumplimiento de determinados fines, como la adecuada aplicación del derecho objetivo al caso concreto y la uniformidad de la jurisprudencia nacional por la Corte Suprema de Justicia de la República.

2.4. Ahora bien, por causal de casación, se entiende al motivo que la ley establece para la procedencia del recurso², debiendo sustentarse en aquellas anticipadamente señaladas en la ley, pudiendo por ende interponerse por apartamiento inmotivado del precedente judicial, por infracción de la Ley o por quebrantamiento de la forma. Se consideran motivos de casación por infracción de la ley, la violación en el fallo de leyes que debieron aplicarse al caso, así como la falta de congruencia de lo decidido con las pretensiones formuladas por las partes y la falta de competencia. Los motivos por quebrantamiento de la forma aluden a infracciones en el proceso, por lo que en tal sentido si bien todas las causales suponen una violación de la ley, también lo es que estas pueden darse en la forma o en el fondo.

¹ HITTERS, Juan Carlos. Técnicas de los Recursos Extraordinarios y de la Casación. Librería Editora Platense, Segunda Edición, La Plata, página 166.

² MONROY CABRA, Marco Gerardo. Principios de Derecho Procesal Civil, Segunda Edición, Editorial Temis Librería, Bogotá Colombia, 1979, página 359.



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

2.5. De otro lado, atendiendo que en el caso particular se ha declarado procedente el recurso de casación por causales de infracción normativa procesal y material, corresponde en primer lugar proceder con el análisis de la infracción de normas de carácter procesal *-de orden constitucional y legal-*, desde que si por ello se declarase fundado el recurso, su efecto nulificante implicaría la anulación de lo actuado hasta donde se advirtiera el vicio, con disposición, en su caso, de un nuevo pronunciamiento por el respectivo órgano de instancia, en cuyo supuesto carecerá de objeto emitir pronunciamiento sobre la infracción normativa material invocada por la parte recurrente en el escrito de su propósito y, si por el contrario, se declarara infundada la referida infracción procesal, correspondería emitir pronunciamiento respecto de la infracción material.

TERCERO: ANOTACIONES SOBRE EL DEBIDO PROCESO Y MOTIVACIÓN ESCRITA DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES

Hechas las precisiones que anteceden es pertinente traer a colación algunos apuntes a manera de marco legal, doctrinal y jurisprudencial sobre los principios constitucionales y legales involucrados, así tenemos que:

3.1. En cuanto al **derecho al debido proceso**, diremos que este no tiene una concepción unívoca, sino que comprende un haz de garantías; siendo dos los principales aspectos del mismo: El debido proceso sustantivo, que protege a los ciudadanos de las leyes contrarias a los derechos fundamentales; y, el debido proceso adjetivo o formal, que implica las garantías procesales que aseguran los derechos fundamentales. Es decir que, en el ámbito **sustantivo**, se refiere a la necesidad de que las sentencias sean valiosas en sí mismas, esto es, que sean razonables; mientras que el ámbito **adjetivo** alude al cumplimiento de ciertos recaudos formales, de trámite y de procedimiento, para llegar a una solución judicial mediante la sentencia. Derecho que se manifiesta, entre otros, en el de defensa, a la prueba, a la jurisdicción predeterminada por ley o al juez natural, al proceso preestablecido por ley, a la cosa juzgada, al juez imparcial, a la pluralidad de instancia, de acceso a los recursos, al plazo razonable y a la motivación.



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

3.2. El Tribunal Constitucional en el Expediente N.º 000 23-2005-AI/TC, ha puntualizado en el fundamento cuarenta y ocho, que: “(...) *para determinar el contenido constitucional del derecho al debido proceso, podemos establecer, recogiendo jurisprudencia precedente, que este contenido presenta **dos expresiones: la formal y la sustantiva.** En la de **carácter formal**, los principios y reglas que lo integran tienen que ver con las formalidades estatuidas, tales como las que establecen el juez natural, el procedimiento preestablecido, el derecho de defensa y la motivación; y en su expresión **sustantiva**, están relacionados los estándares de razonabilidad y proporcionalidad que toda decisión judicial debe suponer*”. **[Resaltado nuestro]**

3.3. Asimismo, en el Expediente N.º 3421-2005-PH/TC, se estableció en el fundamento cinco, lo siguiente: “(...) *el derecho fundamental al debido proceso no puede ser entendido desde una perspectiva formal únicamente; es decir, su tutela no puede ser reducida al mero cumplimiento de las garantías procesales formales. Precisamente, esta perspectiva desnaturaliza la vigencia y eficacia de los derechos fundamentales, y los vacía de contenido. Y es que el debido proceso no solo se manifiesta en una **dimensión adjetiva** -que está referido a las garantías procesales que aseguran los derechos fundamentales-, sino también en una **dimensión sustantiva** -que protege los derechos fundamentales frente a las leyes y actos arbitrarios provenientes de cualquier autoridad o persona particular-; en consecuencia, la observancia del derecho fundamental al debido proceso no se satisface únicamente cuando se respetan las garantías procesales, sino también cuando los actos mismos de cualquier autoridad, funcionario o persona no devienen en arbitrarios*”.

3.4. En ese sentido, tenemos que el debido proceso en su dimensión formal o procesal hace referencia a todas las formalidades y pautas que garantizan a las partes el adecuado ejercicio de sus derechos, y dado que el debido proceso, no solo requiere de una dimensión formal para obtener soluciones materialmente justas, pues ello, no será suficiente; por eso la dimensión sustantiva, también llamada sustancial es aquella que exige que todos los



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

actos de poder, ya sean normas jurídicas, actos administrativos o resoluciones judiciales, sean justas, esto es, que sean razonables o respetuosos de los derechos fundamentales, de los valores supremos y demás bienes jurídicos constitucionalmente protegidos, por consiguiente, el debido proceso sustantivo se traduce en una exigencia de razonabilidad de todo acto de poder.

3.5. Sobre la **motivación de las resoluciones judiciales**, Roger Zavaleta Rodríguez en su libro “La Motivación de las Resoluciones Judiciales como Argumentación Jurídica”³, precisa que: *“Para fundamentar la decisión es indispensable que la conclusión contenida en el fallo responda a una inferencia formalmente correcta (justificación interna). Su observancia, sin embargo, no se limita a extraer la conclusión de las premisas predispuestas, pues también comprende una metodología racional en la fijación de aquellas (justificación externa). En lo posible las premisas deben ser materialmente verdaderas o válidas, según el caso, a fin de garantizar la solidez de la conclusión. En caso contrario esta no podría ser más fuerte que las premisas. Una decisión judicial está motivada si, y solo si, es racional. A su vez, una decisión es racional si, y solo si, está justificada interna y externamente. Mientras la justificación interna expresa una condición de racionalidad formal, la justificación externa garantiza racionalidad sustancial de las decisiones judiciales. (...)”*.

3.6. El Tribunal Constitucional en el Expediente N.º 148 0-2006-AA/TC, ha puntualizado que: *“el derecho a la debida motivación de las resoluciones importa que los jueces, al resolver las causas, expresen las razones o justificaciones objetivas que los llevan a tomar una determinada decisión. Esas razones, (...) deben provenir no solo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino de los propios hechos debidamente acreditados en el trámite del proceso. Sin embargo, la tutela del derecho a la motivación de las resoluciones judiciales no debe ni puede servir de pretexto para someter a un nuevo examen las cuestiones de fondo ya decididas por los jueces ordinarios.*

³ Roger E. Zavaleta Rodríguez, “La motivación de las resoluciones judiciales como argumentación jurídica”, Editora y Librería Jurídica Grijley EIRL 2014, págs. 207-208.



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

En tal sentido, (...) el análisis de si en una determinada resolución judicial se ha violado o no el derecho a la debida motivación de las resoluciones judiciales debe realizarse a partir de los propios fundamentos expuestos en la resolución cuestionada, de modo que las demás piezas procesales o medios probatorios del proceso en cuestión solo pueden ser evaluados para contrastar las razones expuestas, mas no pueden ser objeto de una nueva evaluación o análisis. Esto, porque en este tipo de procesos al juez constitucional no le incumbe el mérito de la causa, sino el análisis externo de la resolución, a efectos de constatar si esta es el resultado de un juicio racional y objetivo donde el juez ha puesto en evidencia su independencia e imparcialidad en la solución de un determinado conflicto, sin caer ni en arbitrariedad en la interpretación y aplicación del derecho, ni en subjetividades o inconsistencias en la valoración de los hechos”.

3.7. Así, se entiende que el deber de motivación de las resoluciones judiciales, que es regulado por el artículo 139 inciso 5 de la Constitución Política del Estado, garantiza que los Jueces, cualquiera que sea la instancia a la que pertenezcan, deben expresar el análisis que los ha llevado a decidir una controversia, asegurando que el ejercicio de administrar justicia se haga con sujeción a la Constitución y a la Ley; en tal sentido, habrá motivación adecuada de las resoluciones judiciales, siempre que la resolución contenga los fundamentos jurídicos y fácticos que sustentan la decisión, que la motivación responda estrictamente a la ley y a lo que fluye de los actuados, pero además deberá existir una correspondencia lógica (congruencia) entre lo pedido y lo resuelto, de tal modo que la resolución por sí misma exprese una suficiente justificación de lo que se decide u ordena; así, se entiende que la motivación escrita de las resoluciones judiciales constituye un deber para los magistrados, tal como lo establecen los artículos 50 inciso 6, 122 inciso 3 del Código Procesal Civil y el artículo 12 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial; y, dicho deber implica que los juzgadores precisen en forma expresa la ley que aplican con el razonamiento jurídico a las que esta les ha llevado, así como los fundamentos fácticos que sustentan su decisión, respetando los principios de jerarquía normativa y de congruencia; además, aquello debe concordarse con lo establecido en el



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

artículo 22 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial⁴, que regula acerca del carácter vinculante de la doctrina jurisprudencial.

CUARTO: PRONUNCIAMIENTO RESPECTO DE LA INFRACCIÓN NORMATIVA DE CARÁCTER PROCESAL

4.1. Ingresando al análisis de la **infracción normativa por inaplicación de los artículos VII del Título Preliminar y 50 numeral 6 del Código Procesal Civil** es conveniente recordar los fundamentos que la respaldan, los que en síntesis denuncian que la Sala Superior al emitir la sentencia de vista ha vulnerado el debido proceso y el derecho a la congruencia procesal, pues se afirma que se ha ingresado a analizar la aplicación del artículo 66 numeral 66.7 del Código del Protección y Defensa del Consumidor sin que ello haya sido planteado por el apelante en ningún extremo del recurso plantado, pues el recurso se circunscribió a la valoración de los medios probatorios.

4.2. Estando a los términos que respaldan la causal casatoria, tenemos que para determinar si un pronunciamiento específico ha cumplido con el deber de motivación, conviene recordar que la satisfacción de dicho deber no se cumple con la sola expresión escrita de las razones internas que han determinado al juzgador a decidir la controversia en un sentido determinado, sin importar cuáles sean estas; sino que, por el contrario demanda irreparablemente la existencia de una exposición clara y coherente en la sentencia que no solo explique, sino que justifique lógicamente la decisión adoptada, en base a las pruebas, los hechos alegados por los justiciables y en atención a las normas jurídicas aplicables al caso. En esa línea, el análisis a efectuarse debe partir de los propios fundamentos o razones que sirvieron de sustento a la sentencia de vista recurrida, por lo que cabe realizar el

⁴ **Artículo 22. Carácter vinculante de la doctrina jurisprudencial.** Las Salas Especializadas de la Corte Suprema de Justicia de la República ordenan la publicación trimestral en el Diario Oficial "El Peruano" de las Ejecutorias que fijan principios jurisprudenciales que han de ser de obligatorio cumplimiento, en todas las instancias judiciales.

Estos principios deben ser invocados por los Magistrados de todas las instancias judiciales, cualquiera que sea su especialidad, como precedente de obligatorio cumplimiento. En caso que por excepción decidan apartarse de dicho criterio, están obligados a motivar adecuadamente su resolución dejando constancia del precedente obligatorio que desestiman y de los fundamentos que invocan.

Los fallos de la Corte Suprema de Justicia de la República pueden excepcionalmente apartarse en sus resoluciones jurisdiccionales, de su propio criterio jurisprudencial, motivando debidamente su resolución, lo que debe hacer conocer mediante nuevas publicaciones, también en el Diario Oficial "El Peruano", en cuyo caso debe hacer mención expresa del precedente que deja de ser obligatorio por el nuevo y de los fundamentos que invocan.



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

examen de los motivos o justificaciones expuestos en la resolución materia de casación y determinar si estos han guardado la lógica y congruencia que se exige.

4.3. En ese propósito, tenemos que, de la sentencia recurrida se observa que la misma ha respetado el principio del debido proceso e intrínsecamente el de motivación, así como el de congruencia procesal, toda vez, que ha delimitado el objeto de pronunciamiento al identificar el petitorio de la demanda interpuesta en su considerando primero; asimismo, se aprecia que el Colegiado Superior ha cumplido con identificar a los agravios interpuestos con el recurso de apelación en el quinto considerando, respecto de los que ha cumplido con emitir pronunciamiento como así se desprende del desarrollo lógico jurídico que emerge del considerando décimo en adelante, no sin antes haber hecho mención a los antecedentes y trazado el marco normativo relacionado a lo que es asunto de controversia, en los considerandos segundo, tercero, cuarto, sexto, séptimo, octavo y noveno; además de haber justificado las **premisas fácticas** (*que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi en el marco de sus acciones de prevención y fiscalización realizó tres supervisiones a la página web de Avianca y una supervisión in situ en una de las oficinas de la empresa demandante a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 3 y 66 numeral 66.7 del Código del Consumidor, que mediante resolución N° 01 del veintidós de marzo de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi decidió dar inicio a un procedimiento administrativo sancionador contra Avianca por la presunta infracción de los artículos 3 y 66 numeral 66.7 del Código del Consumidor al evidenciarse que: brindaba información que inducía a error a los consumidores; por no permitir que se realice el endoso de pasajes que hayan sido usados en un tramo; por solo permitir postergar los pasajes aéreos hasta con un plazo de un año de emitido el pasaje; por cobrar penalidad por realizar endoso de pasajes aéreos y no contar con un libro de reclamaciones virtual) y **jurídicas** (artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, modificada por la Ley N° 30046); trasluciéndose que ha comprendido las premisas fácticas y jurídicas, que le han permitido llegar a la conclusión que la sentencia de primera instancia ha*



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

sido debidamente motivada y que el hecho que la parte apelante no se encuentre de acuerdo con el razonamiento de la jueza de primera instancia no quiere decir que la sentencia no ha sido motivada, pues de la misma se aprecia que realizó una fundamentación suficiente y coherente, exponiendo razones que le llevaron a concluir que la demanda era infundada; para luego establecer que los argumentos de la apelación referidos a la debida motivación le permiten ingresar a analizar el tema de fondo; procediendo de esa manera a desarrollar el argumento referido a la naturaleza del boleto *round trip* (ida y vuelta) determinando que en el caso de autos a diferencia del criterio asumido por el Indecopi y la jueza de primera instancia no existe fundamento para que se pueda desdoblarse este tipo de pasajes en prestaciones de dos o más tramos independientes, por cuanto el artículo 66 numeral 66.7 del Código del Consumidor no reguló ni independizó los tramos del servicio *round trip*, ya que ello tergiversa y desnaturaliza dicho tipo de pasaje, pues este debe sujetarse a la prestación de servicio convenida en un inicio, ya que se trata de una prestación inseparable, por lo que el derecho de endoso, transferencia o postergación se ciñe a las condiciones pactadas en un inicio, y por tanto no podría postergarse o endosarse el boleto parcialmente usado.

4.4. Ahora bien, en torno a la justificación externa de la decisión superior, este Supremo Tribunal considera que la justificación externa realizada por la Sala de Alzada es adecuada, desde que las premisas fácticas y jurídicas precitadas en el punto anterior contienen proposiciones verdaderas y normas aplicables en el ordenamiento jurídico nacional; además de ser las correctas para resolver lo que ha sido materia de revisión, al haber absuelto el grado de acuerdo a los agravios que sustentaron la pretensión impugnatoria, de conformidad con la competencia funcional que le otorga el artículo 370 del Código Procesal Civil; en consecuencia, estando a la corrección de las premisas normativa y fáctica, la conclusión a la que arribó la Sala Superior fue la adecuada. En esa perspectiva, la sentencia recurrida explica y justifica las premisas factuales y jurídicas elegidas por el Colegiado Superior, cumpliendo así con la exigencia de lógica en la justificación interna de la resolución examinada; por tanto, no se observa entonces la infracción del derecho al



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

debido proceso en vinculación con la motivación de las resoluciones judiciales.

4.5. Asimismo, en torno a la alegada vulneración al principio de congruencia procesal, cabe agregar que queda claro para este Supremo Tribunal de Casación que de la fundamentación desarrollada por el Colegiado Superior y del recurso de apelación interpuesto con fecha nueve de mayo de dos mil diecinueve se aprecia que la empresa Avianca dentro de sus agravios referidos a que la sentencia de primera instancia incurrió en un vicio de motivación aparente, alegó que no se valoraron sus argumentos contenidos en la demanda, consistentes, entre otros, en que la interpretación del artículo 66 numeral 66.7 del Código del Consumidor efectuada por el Indecopi es ilegal y arbitraria, de modo que el Colegiado Superior al ingresar a analizar la interpretación del artículo antes mencionado en los considerandos décimo cuarto y siguientes, no vulneró el principio de congruencia procesal, pues se pronunció sobre un argumento que sí fue materia de apelación y en tal perspectiva se puede concluir que la sentencia recurrida explica y justifica las premisas factuales y jurídicas elegidas por el Colegiado Superior, cumpliendo así con la exigencia de logicidad en la justificación interna de la resolución examinada y con el principio de congruencia procesal contenido en el aforismo jurídico "*tantum devolutum quantum appellatum*", según el cual la pretensión impugnatoria determinará los poderes del órgano superior de instancia a efectos de resolver en forma congruente lo que es materia del recurso; por tanto, el desarrollo del razonamiento realizado por el Colegiado Superior cumple con los lineamientos y parámetros necesarios para concluir que la sentencia ha sido debidamente motivada, al guardar ella una coherencia lógica y congruente con las pretensiones incoadas y responder a los agravios denunciados.

4.6. Sin perjuicio de lo antes establecido, es menester acotar que lo precisado no es equivalente a que este Supremo Tribunal concuerde con el fallo recurrido, desde que no cabe confundirse debida motivación de las resoluciones judiciales con debida aplicación del derecho objetivo. En el primer caso se examinan los criterios lógicos y argumentativos referidos a la



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

decisión de validez, la decisión de interpretación, la decisión de evidencia, la decisión de subsunción y la decisión de consecuencias, en tanto que en el segundo caso debe determinarse si la norma jurídica utilizada ha sido aplicada de manera debida.

QUINTO: ANÁLISIS DE LA INFRACCIÓN NORMATIVA DE ÍNDOLE MATERIAL

5.1. Antes de iniciar el análisis sobre la infracción normativa, es pertinente empezar por tener presente que los derechos del consumidor se encuentran reconocidos a nivel constitucional en nuestro ordenamiento jurídico, así tenemos que el artículo 65 de la Constitución Política del Perú dispone lo siguiente: *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”* En tal sentido, este reconocimiento trae como consecuencia que los intereses y derechos de los consumidores se constituyan en *“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 transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, apareja 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.”*⁵

5.2. Asimismo, corresponde tener en cuenta que atendiendo a la pretensión interpuesta, esto es, a la solicitud de nulidad de resoluciones administrativas

⁵ Exp. 01535-2006-AA FJ 28,29



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

que aplican el artículo 66 numeral 66.7 del Código del Consumidor, resulta pertinente tener presente lo establecido por el Tribunal Constitucional en el Expediente N° 04382-2019-PA/TC, en el extremo que resolvió declarar infundada la demanda de amparo que cuestionaba la primera oración del numeral 66.7 del Código del Consumidor, modificado por el artículo único de la Ley N° 30046, referido al endoso o transferencia de titularidad o postergación de los boletos correspondientes al servicio de transporte nacional, así tenemos que en dicho fallo el supremo intérprete de la Constitución estableció lo siguiente:

“7. Se advierte de autos que la empresa recurrente no niega que se pueda transferir o endosar los boletos o postergar la fecha de los mismos; sino, que para ejercer dicha potestad, debe pagarse un precio mayor. Para LAN Perú S.A. quien no tenga esa posibilidad es porque no paga por ella, pues, para ello ofrece una serie de familias tarifarias sustentadas en beneficios diferenciados; sin embargo, para este Tribunal, dichos beneficios no pueden incluir los componentes esenciales del servicio, sino solo los accesorios como, por ejemplo, el poder llevar o no maletas, el poder recibir o no algún alimento, etcétera.

8. En este sentido, la posibilidad de poder viajar (que incluye la transferencia o endoso de boletos y su postergación), al ser un componente esencial del servicio de transporte, no puede ser incluido, por el proveedor del servicio, como un beneficio diferenciado de los diversos precios ofrecidos, pues, el contrato de transporte aéreo es uno de adhesión, propio de la contratación masiva, en el cual una de las partes determina el contenido del contrato (proveedor del servicio) y la otra se adhiere o no a él; es decir, no puede efectuarse una negociación detallada de las diferentes cláusulas. Los modelos multitarifa pueden sustentarse en beneficios diferenciados de componentes accesorios del contrato (entre otros, la posibilidad y el número de maletas a despacharse en la bodega del avión o la posibilidad de postular a un up-grade de cabina para los pasajeros frecuentes), pero no de sus componentes esenciales. La norma impugnada tiene, pues, asidero en lo dispuesto por el artículo 65 de la Constitución. Esta norma está ubicada dentro del Capítulo I, Principios Generales, del Título III, Régimen Económico, de la Constitución. Por tanto, no vulnera el régimen constitucional económico y si bien limita, efectivamente, el derecho a la libertad de contratación; sin embargo, esta limitación tiene sustento en lo dispuesto por el mismo artículo 65.



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

9. Resulta importante precisar que en el fundamento 14 de la Sentencia 00028-2010-PI/TC, se expresó que “el artículo 2º [del Decreto de Urgencia 061-2010] interpreta que, de acuerdo al referido Código (numeral 66.7 del artículo 66º), los consumidores de servicios de transporte nacional podrán endosar, transferir o postergar tales servicios siempre que esta posibilidad haya sido previamente pactada entre consumidor y proveedor [libertad de contratación]. Es decir, en ningún caso el Decreto de Urgencia N.º 061-2010 ha alterado el texto del Código de Protección y Defensa del Consumidor como para entender que ha realizado una modificación de éste, sino que sólo ha realizado una interpretación, ciertamente restrictiva, del numeral (...) 66.7 del artículo 66º de dicho Código” (...). Posteriormente, en el fundamento 16 de la misma sentencia se expuso que “el Decreto de Urgencia N.º 0612010 no es una norma que al modificar los artículos 54.1 y 66.7 del referido Código, haya sustituido el texto de aquellos por unos nuevos – los contenidos en el D. U. inconstitucional-, sino constituyen sólo una interpretación (inconstitucional) de éstos” (...). En consonancia con la mencionada sentencia, **interpretar que el endoso, transferencia o postergación del servicio de transporte vulnera el derecho a la libertad de contratación constituye una interpretación inconstitucional restrictiva de los derechos de los consumidores.** Por lo expuesto supra, corresponde declarar infundado el extremo referido a la inaplicación de la facultad de endosar, transferir o postergar el servicio de transporte.”⁶ (el resaltado en negrita es nuestro).

SEXTO: Habiéndose hecho las precisiones sobre la protección de los derechos del consumidor y expuesto lo resuelto por el Tribunal Constitucional sobre la interpretación sobre endoso de pasajes aéreos, corresponde pasar a analizar la infracción normativa denunciada por interpretación errónea **del artículo 66 numeral 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, en contraposición con el deber de información**, cuyos argumentos se centran en determinar si es que el artículo 66 numeral 66.7 del Código de Consumidor, modificado por la Ley N° 30046, incluye o no el derecho de endosar o postergar los vuelos parcialmente utilizados, en la modalidad round trip, pues se alega que la interpretación de la Sala Superior es incorrecta, al señalar que se puede ejercer el derecho del endoso o postergación de pasajes *round trip* que hubieran sido utilizados en un tramo.

⁶ EXP. N.º 04382-2019-PA/TC, fjs. 7-9



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

6.1. En tal sentido, es necesario tener en cuenta lo que establece la norma pertinente que ha sido aplicada por las instancias de mérito a efecto de poder establecer si se incurrió en la infracción normativa planteada. Así tenemos:

Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

“ 66.7. Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión. En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar.” (el resaltado en negrita es nuestro)

6.2. De esta forma, del artículo 66 numeral 66.7 del Código del Consumidor, modificado por la Ley N° 30046, se desprende que la disposición normativa reconoce el derecho de los consumidores de poder endosar o transferir sus pasajes, con la única condición de que se realice dicha solicitud al proveedor del servicio con una anticipación de veinticuatro horas a la prestación del mismo; asimismo, establece el derecho de los consumidores de poder usar el segundo tramo (boleto de vuelta), cuando no se haya hecho uso del mismo y también establece la prohibición a los proveedores de dejar sin efecto este derecho, salvo la excepción precisada en la parte final de la norma.

6.3. De igual manera, cabe agregar que el citado numeral 66.7 del artículo 66 del Código del Consumidor no realiza ninguna diferenciación entre los tipos de pasajes aéreos, es decir, entre pasajes solo de ida (*one way*) respecto de los de ida y vuelta (*round trip*), por lo que no existe motivo alguno que impida



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

que se pueda realizar el endoso de pasajes de vuelo *round trip* usado parcialmente utilizados, pues la norma establece de forma expresa que el consumidor tiene el derecho de endosar los tramos no utilizados de los pasajes aéreos, el mismo que resulta aplicable en cualquier modalidad del servicio de transporte nacional, sea este un pasaje *round trip* o cualquier otro, pues la norma establece claramente que este derecho puede ser usado respecto de pasajes adquiridos en *cualquier modalidad*.

6.4. Asimismo, corresponde tener presente que tal como ha establecido esta Sala Suprema en la Casación N° 17555-2019-LIMA del ocho de marzo de dos mil veintidós, la modalidad de los pasajes *round trip* (ida y vuelta) “*implica la prestación de un servicio asentado sobre la base de una oferta contractual unitaria definida por el establecimiento de condiciones especiales que permiten a los consumidores adquirir pasajes de ida y vuelta, en la práctica de dicho servicio supone la ejecución de dos prestaciones independientes, constituidas precisamente por el transporte de ida y el de regreso*”⁷.

6.5. Por tanto, se puede concluir que la limitación al endoso del pasaje aéreo por viajes *round trip*, constituye una interpretación restrictiva del artículo 66 numeral 66.7 del Código del Consumidor que recorta el derecho que tiene el consumidor de endosar sus pasajes aéreos, pues la norma no distingue entre los tipos de pasajes aéreos o establece que el derecho de endoso de boleto de avión solo aplique a los vuelos adquiridos en su integridad o que no procede para los boletos parcialmente usados, debiendo tenerse presente que la modalidad *round trip* o vuelo de ida y vuelta implica dos prestaciones independientes, motivo por el cual se debe establecer que en caso de haberse adquirido boletos de ida y vuelta el usuario tiene el derecho de poder endosar los siguientes tramos que no haya usado sin que dicho derecho pueda ser recortado por los proveedores.

6.6. Por los fundamentos antes expuestos se concluye que la interpretación realizada por el Colegiado Superior del numeral 66.7 del artículo 66 del

⁷ Casación N° 17555-2019 Lima, de fecha 08-03-2022



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

Código del Consumidor consistente en que no se puede desdoblar la prestación del servicio de vuelos *round trip* en dos o más tramos porque ello desnaturalizaría la modalidad de dichos pasajes aéreos y que por tanto el derecho de endose, transferencia o postergación se ciñe a las condiciones pactadas en un inicio, lo que implicaría que no podría postergarse o endosarse el boleto parcialmente usado, no resulta acorde a derecho. A lo que se debe de agregar que el Tribunal Superior no tuvo en consideración el principio *pro consumidor* contenido en el numeral 2 del artículo V del Título Preliminar del Código del Consumidor, por el cual el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores y establece que cuando exista duda en ***los alcances de los contratos celebrados debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor***, motivos por los cuales la infracción normativa materia de análisis debe declararse **fundada**.

ACTUACIÓN EN SEDE DE INSTANCIA

SÉTIMO: Estando a la conclusión arribada en el precedente considerando, corresponde a este Supremo Colegiado, en aplicación del primer párrafo del artículo 396, del Código Procesal Civil, declarar fundado el recurso interpuesto por el Indecopi, resolver el conflicto casando la sentencia de vista y actuando en sede de instancia confirmar la sentencia apelada al haberse determinado en base a los medios probatorios actuados en sede administrativa y los hechos resumidos en los considerandos precedentes de esta resolución, que la decisión del Indecopi de sancionar a la empresa Avianca mediante la resoluciones administrativas impugnadas no ha incurrido en alguna de las causales previstas en el artículo 10 de la Ley N° 27444; por lo que, la demanda interpuesta debe declararse infundada, debiendo confirmarse la sentencia apelada.

III. DECISIÓN

Por tales consideraciones; y en atención a lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 396, del Código Procesal Civil, modificado por la Ley N.º 29364, de aplicación supletoria; declararon: **FUNDADO** el recurso de casación interpuesto por el demandado **Instituto Nacional de Defensa de la**



SENTENCIA
CASACIÓN N.º 11105-2020
LIMA

Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), de fecha cinco de agosto de dos mil veinte, inserto de fojas trescientos ochenta y seis a trescientos noventa y seis del expediente judicial electrónico; en consecuencia, **CASARON** la sentencia de vista contenida en la resolución número dieciocho, de fecha veinte de mayo de dos mil veinte, obrante de fojas trescientos cincuenta y nueve del referido expediente, emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, **y, actuando en sede de instancia, CONFIRMARON** la sentencia apelada de primera instancia emitida mediante resolución número diez, de fecha treinta de abril de dos mil diecinueve, corriente de fojas doscientos cuarenta y cinco, expedida por el Vigésimo Quinto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo de Lima con Subespecialidad en Temas de Mercado, que declaró **INFUNDADA** la demanda. En los seguidos por Aerovías del Continente Americano Sociedad Anónima – Avianca Sucursal Perú contra el Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), sobre acción contencioso administrativa; **DISPUSIERON** la publicación de la presente resolución en el diario oficial *El Peruano* y los devolvieron. **Juez Supremo Ponente: Bustamante Zegarra.**

SS.

CALDERÓN PUERTAS

YAYA ZUMAETA

QUISPE SALSAVILCA

YALÁN LEAL

BUSTAMANTE ZEGARRA

Rpj/Cmp