



RESOLUCIÓN FINAL N° 004-2017/CC3

EXPEDIENTE : 88-2016/CC3
AUTORIDAD : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (Secretaría Técnica)
ADMINISTRADO : STAR UP S.A.¹ (STAR UP)
MATERIA : ENDOSO
ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VIA AÉREA
SANCIÓN : 0,9 UIT (Artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor)

SUMILLA: *Se sanciona a STAR UP S.A., por haber incurrido en infracción a lo establecido en el numeral 66.7 del artículo 66 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que habría considerado como condición para que sus consumidores efectúen endosos de sus pasajes aéreos: “un solo endoso por billete de pasaje”.*

Asimismo, se ordena como medida correctiva que, en un plazo de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, STAR UP S.A. cumpla con adecuar las condiciones para el endoso de sus pasajes aéreos, conforme a lo establecido en la norma.

Lima, 13 de enero de 2017

I. ANTECEDENTES

1. De acuerdo con lo dispuesto por la Resolución 102-2015-INDECOPI/COD del 7 de junio de 2015², se crea la Comisión de Protección al Consumidor 3, la misma que es competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor.
2. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, mediante Memorando 250-2016/CC3 encargó a la Gerencia de Supervisión y

¹ Cabe señalar que el administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20342868844 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Comandante Espinar 331 (Cdra. 7 Pardo), Miraflores, Lima. Asimismo, se encuentra en la base de datos de la SUNARP con partida registral 03021549.

² **RESOLUCIÓN 102-2015-INDECOPI-COD, Crean Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor 3**

Artículo 1.- Crear una Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor N° 3, la misma que será competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor.

Artículo 3.- Disponer que las investigaciones iniciadas por iniciativa de la autoridad que aún no hayan dado inicio a un procedimiento administrativo sancionador, sean transferidas a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, en un plazo no mayor de 5 días calendarios contados a partir del día siguiente hábil siguiente de la publicación de la presente Resolución. (...)



Fiscalización (GSF) llevar a cabo las acciones destinadas a verificar el cumplimiento de lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley 29571 (Código).

3. Como consecuencia de ello, la GSF emitió el Informe 391-2016/GSF, en el cual se consignó lo siguiente:

“(…)

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tras las acciones de supervisión realizadas en los años 2015 y 2016, se constató que STAR UP S.A. ha considerado la condición de “un solo endoso por billete de pasaje” en su procedimiento de endosos de boletos aéreos, pese que tal condición no ha sido contemplada entre lo dispuesto en el numeral 66.7 del artículo 66 del Código.

*En ese orden, es posible determinar que existe un presunto incumplimiento de lo establecido en el numeral 66.7 del artículo 66 del Código por parte de STAR UP S.A. por lo que se recomienda el inicio de un **procedimiento administrativo sancionador**. (…)*

4. En ejercicio de las funciones establecidas en el inciso d) del artículo 44⁰³ del referido Decreto, mediante Resolución N° 1 del 10 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra Star Up, en los siguientes términos:

PRIMERO: *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra STAR UP S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el numeral 66.7⁴ del artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección*

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033 - DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

Artículo 44°. - Funciones de las Secretarías Técnicas. –

(…)

44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:

d) Por delegación de su Comisión, admitir a trámite los procedimientos, imputar cargos, impulsar la tramitación de los procedimientos, declarar rebelde a una parte del procedimiento, conceder recursos administrativos y declarar firme o consentida la resolución final que expida la Comisión, salvo régimen establecido en ley especial;

(…)

⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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



y Defensa de los Consumidores, toda vez que habría considerado como condición para que sus consumidores efectúen endosos de sus pasajes aéreos: “un solo endoso por billete de pasaje”.

5. El 9 de setiembre de 2016, Star Up presentó sus descargos y manifestó que:
- (i) Si bien consignó en su página web que “*se permite un solo endoso por billete de pasaje*”, esto solo corresponde a un error de redacción y no a un límite a la cantidad de endosos a realizar por los consumidores.
 - (ii) Cuando hacen referencia a “*un solo endoso por billete*” se refieren a que su sistema no permite la realización de más de un endoso por billete (endoso conservando el mismo número), pues al realizarse el endoso de un billete original a otro consumidor, se genera un nuevo billete con un número distinto a del primero.
 - (iii) El beneficiado con el endoso se convierte en un nuevo pasajero cuyo boleto adquiere independencia del anterior al tener una numeración distinta; en este sentido, el nuevo billete puede ser nuevamente materia de endoso, siempre que el consumidor lo requiera.

II. ANÁLISIS

A. Sobre el derecho al endoso de pasajes

6. El artículo 66.7º del Código, dispone que el usuario del servicio de transporte aéreo nacional puede transferir la titularidad del pasaje aéreo adquirido siempre y cuando informe de ello a la aerolínea con una anticipación no menor de 24 horas de la fecha y hora programada para el vuelo contratado, asumiendo únicamente los gastos relacionados a la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.

Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571

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

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.



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. (...)

(El subrayado es nuestro)

7. Conforme se advierte, las únicas obligaciones que establece el código para que los consumidores ejerzan su derecho a endosar o postergar el servicio aéreo contratado, son (i) comunicar de manera previa y fehaciente al proveedor con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio y, (ii) asumir los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto; en consecuencia, cualquier requerimiento distinto a los indicados es considerado como ilegal, y en consecuencia una infracción a lo dispuesto en el Código.
8. En el presente caso se inició un procedimiento administrativo sancionador contra Star Up toda vez que habría considerado como condición para que sus consumidores efectúen endosos de sus pasajes aéreos: “*un solo endoso por billete de pasaje*”.
9. Ello se sustenta en la medida que de la revisión efectuada el 6 de octubre de 2015 y 5 de julio de 2016, de la información publicada en la página web del administrado, respecto a las condiciones para el endoso y postergaciones de sus pasajes, se verificó que este informaba lo siguiente:

Para los casos de Endosos:

(...)

4. *Se permite un solo endoso por billete de pasaje:*

(...)

10. En sus descargos Star UP reconoció que en su página web se consignó la frase *se permite un solo endoso por billete de pasaje*”, por lo que ello no constituye una cuestión controvertida. A ello debe agregarse que, a la fecha, aún se mantiene dicha condición, la cual puede ser visualizada en la página web del administrado.
11. Star Up precisó que: (i) lo señalado en su página web solo constituye un error de redacción y no a una limitación a la cantidad de endosos a realizar por los consumidores; (ii) cuando señalan “*un solo endoso por billete*” se refieren a que su sistema no permite la realización de más de un endoso por billete (endoso conservando el mismo número); y, (iii) el beneficiado con el endoso se convierte en un nuevo pasajero cuyo boleto adquiere independencia del anterior al tener una numeración distinta y puede ser nuevamente materia de endoso.
12. Sobre el particular, resulta importante precisar que, en su condición de proveedor, Star Up se encuentra en mejores condiciones de verificar que la información de las condiciones del endoso de sus pasajes se encuentre conforme a ley y contengan el mensaje que realmente se quiere ofrecer a los consumidores, antes de ser publicada en su página web; siendo ello así, la



existencia de un “*error de redacción*” –como lo calificó Star Up– no lo exime de su deber de establecer las condiciones de endoso conforme a Ley.

13. La información ofrecida a los consumidores constituye uno de los elementos más importantes que estos tienen en cuenta para adoptar sus decisiones de consumo; en consecuencia, la sola consignación de “*un solo endoso por billete*” entre las condiciones de boletos aéreos, no será advertida por el consumidor como un error de redacción, salvo que el proveedor realice las aclaraciones respectivas en el mismo medio –lo cual no ha sucedido en el presente caso–, sino como una condición del servicio que limita el número de veces que puede solicitar el endoso de sus pasajes a “una sola vez”, pese a que dicha restricción no está impuesta por la norma.
14. A modo de ilustración, un pasajero “X” que adquiere un boleto de ida y vuelta con destino Lima-Trujillo-Lima, en caso lo requiera y luego de leer la condición del endoso de pasajes como lo presenta el administrado, comprenderá que solo podrá solicitar el endoso de su boleto a otro pasajero “Y”, pero, con independencia del número que se signe al nuevo boleto, comprenderá también que el nuevo pasajero “Y” ya no podrá ejercer su derecho de endosar su pasaje a otro pasajero “Z”.
15. De otro lado, si bien Star Up justificó que cuando señalan “*un solo endoso por billete*” se debe a que su sistema no puede imprimir por endoso el mismo número de boleto de viaje varias veces, debe considerarse que en el presente caso no se está cuestionado la condición consignada en función al número de veces en los que es posible endosar un boleto en su expresión material (reproducción, reimpresión o transferencia del papel con el mismo número), sino en función al número de veces (como acto en sí mismo de transferir o ceder el derecho de viaje en la ruta contratada) que el consumidor puede solicitar el endoso de un boleto de viaje, pues dada la naturaleza de la prestación del servicio -que requiere la plena identificación del pasajero-, resulta evidente que el acto del endoso dará lugar a la emisión de un nuevo boleto el cual naturalmente tendrá otro número por el cambio de pasajero y número de vuelo.
16. En consecuencia, las particularidades relacionadas al sistema de impresión de boletos, no justifican de modo alguno que se consigne como condiciones del endoso, una limitación al número de veces en los que puede efectuarse.
17. Finalmente, Star Up manifestó que una vez emitido el nuevo boleto de viaje con un número distinto, este adquiere independencia por lo que puede ser materia de un endoso; sin embargo, en el presente caso no se analiza si en la práctica Star Up restringe el endoso, máxime si en la lista excel de boletos endosados entre octubre de 2015 y febrero de 2016 por Star Up, se ha verificado la existencia de algunos boletos endosados hasta en dos (2) oportunidades (15 de 897 endosos)⁵, sino el hecho mismo de consignar en su página web una condición para el endoso de boletos que resulta contraria a la ley y que, como

⁵ Conforme a la información brindada por Star Up, en el periodo octubre 2015 a febrero de 2016 se vendieron 141 424 boletos aéreos; asimismo, en ese mismo periodo se efectuaron 897 endosos, 15 de los cuales fueron realizados en dos oportunidades.



hemos señalado en párrafos anteriores, puede ser entendida por los consumidores como restrictiva.

18. Bajo las consideraciones expuestas, ha quedado acreditada la responsabilidad de Star Up por infracción al artículo 66.7 del Código, toda vez que consignó en su página web, como condición para que sus consumidores efectúen endosos de sus pasajes aéreos: *“un solo endoso por billete de pasaje”*, restricción que no se encuentra prevista en la norma.

B. Medidas Correctivas

19. En el artículo 105 del Código se establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro⁶.
20. En el presente caso, se acreditó que Star Up establece indebidamente como condición para que sus consumidores efectúen endosos de sus pasajes aéreos: *“un solo endoso por billete de pasaje”*. Por tal motivo, con la finalidad de evitar que esta conducta se produzca nuevamente en el futuro y genere perjuicios sobre los intereses de los consumidores, esta Comisión considera que corresponde imponer como medida correctiva complementaria⁷ que, en un plazo

⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 105.- Autoridad competente.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.

Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.

⁷ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.



de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con adecuar las condiciones para el endoso de sus pasajes aéreos, conforme a lo establecido en la norma.

21. Adicionalmente, el administrado deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante este Colegiado, en el plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente.
22. El mandato señalado en el párrafo precedente se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT, tratándose de una microempresa; y en todos los otros supuestos una multa no menor de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código⁸.

C. Graduación de la sanción

23. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
24. El Principio de Razonabilidad⁹ establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

-
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado. Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

⁹ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;



25. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso¹⁰.

-
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y,
 - f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 110.- Sanciones administrativas.

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

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

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

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

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

(...)

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

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.



26. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
27. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
28. Teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado la sanción de la siguiente manera:
29. El beneficio ilícito se encuentra configurado por el costo evitado del administrado al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido cumplir con la normativa vigente, respecto a las condiciones establecidas para el endoso de pasajes; a ello debe sumarse los ingresos adicionales que obtuvo el administrado como producto de conservar este beneficio ilícito desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.

6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

30. De los medios probatorios que obran en el expediente, no se cuenta con la información que permita determinar dicho beneficio; sin embargo, la Comisión cuenta con un parámetro razonable que permite cuantificar dicho ahorro, esta presunción ha sido considerada por la Sala de Defensa de la Competencia 2 (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente N° 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)¹¹.
31. Dicho parámetro objetivo viene a ser el costo de contratar un servicio de asesoría legal adecuado, lo cual le permitiría conocer la normativa vigente y, en consecuencia, cumplir con realizar correctamente el procedimiento de endoso de pasajes. Según fuentes de información consultadas, el costo de contratar un servicio de asesoría legal adecuada se estima en S/ 2,805.00 soles¹². Es importante mencionar que no se está afirmando que el administrado carezca de dicho servicio de asesoría legal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el costo de contratar este servicio de asesoría legal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito como consecuencia de la infracción administrativa.
32. Los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de no asumir este costo, desde la fecha de infracción hasta la fecha de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 223.87 soles¹³. Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 3,028.87 soles.

¹¹ En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

"(...) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.

(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."

¹² Sueldo promedio de un abogado, al año 2015. Fuente: Observatorio de Educación y Empleo – Ponteencarrera.pe. Disponible en http://www.ponteencarrera.pe/documents/12502/0/Universitario_CVE.pdf/9d5d0c65-ce58-4876-aa96-89283e62bca1

¹³ Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Transporte Aéreo al 2015, asciende a 6.74% anual y, su equivalente mensual, 0.55% mensual (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual: $(1 + 6.74\%)^{1/12} - 1 = 0.55\%$). Fuente: Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>.
- Monto del costo evitado, S/ 2,805.00 soles.
- Meses transcurridos desde la detección de la infracción hasta la fecha de cálculo de la multa, desde octubre de 2015 hasta la fecha del cálculo de la multa (último mes culminado), diciembre de 2016, 14 meses.
- Ingresos adicionales: $2,805.00 * [(1 + 0.55\%)^{14} - 1] = 223.87$.



33. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, en la medida que el conocimiento de esta medida se encontraba disponible en la página web del administrado, pudiendo la autoridad recabar los medios probatorios necesarios, verificando fácilmente esta infracción. En consecuencia, la probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 0.75.
34. Por las consideraciones expuestas, la Comisión considera que corresponde sancionar a STAR UP con una multa de 0.9 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)¹⁴.

D. Registro de Infracción

35. Finalmente, este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción a que se refiere la presente Resolución en relación a Star Up, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119¹⁵ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a STAR UP S.A., con 0.9 UIT¹⁶ por haber incurrido en infracción a lo establecido en el numeral 66.7 del artículo 66 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que habría considerado como condición para que sus consumidores efectúen endosos de sus pasajes aéreos: “*un solo endoso por billete de pasaje*”. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

¹⁴ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 3,028.87 / 0.75 = S/ 4,038.49 soles

Multa en UIT = 4,038.49 / 4,050.00 = 0.9 UIT

¹⁵ **LEY 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.

¹⁶ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa Código de Protección y Defensa del Consumidor Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156. La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso



SEGUNDO: Ordenar a STAR UP S.A., como medida correctiva que, en un plazo de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con adecuar las condiciones para el endoso de sus pasajes aéreos, conforme a lo establecido en la norma. Adicionalmente, deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante este Colegiado, en el plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva.

El mandato señalado en el párrafo precedente se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de 3 UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código.

TERCERO: Informar a STAR UP S.A., que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁹.

CUARTO: Disponer la inscripción de la infracción verificada y la sanción impuesta a STAR UP S.A., mediante la presente Resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Lennin Quiso Córdova y Julio Aguirre Montoya.

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO
Presidente

alguno contra dicha resolución.

¹⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 88-2016/CC3