



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PS0

RESOLUCIÓN FINAL N° 0089-2019/ILN-PS0

AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE
LIMA NORTE

DENUNCIANTE : YNES GIOVANNA HUARCAYA CRUZ

DENUNCIADO : VIVA AIRLINES PERÚ S.A.C.

MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

Los Olivos, 14 enero de 2019.

ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1 de fecha 14 de mayo de 2018 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Lima Norte (en adelante, el OPS) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Viva Airlines Perú S.A.C.¹ (en adelante, la Aerolínea) por presuntas infracciones al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto:
 - Habría demorado injustificadamente en informar a los señores Ynés Giovanna Huarcaya Cruz (en adelante, la señora Huarcaya) y Zacarías Bautista Paco Churqui (en adelante, el señor Paco) el motivo por el cual se retrasó el vuelo N° VV 802 con itinerario de Lima hacia la ciudad de Arequipa programado para el 22 de diciembre de 2017 a las 17:30 horas, en el que viajarían.
 - Habría cancelado indebidamente el vuelo de ida N° VV 802, con itinerario Lima hacia la ciudad de Arequipa, en el que viajarían los señores Huarcaya y Paco el día 22 de diciembre de 2017 a las 17:30 horas.
 - La Aerolínea no habría cumplido con asumir los gastos de alimentación, hospedaje, y movilidad del día 22 de diciembre de 2017, que tuvieron que asumir los señores Huarcaya y Paco ante la cancelación del vuelo N° VV 802
- Ante este hecho, solicitó como medida correctiva se ordene al denunciado, devolución del monto pagado por el pasaje aéreo adquirido ascendente a \$ 150.00 dólares, pago por lo gastos de servicio de transporte terrestre ascendente a S/. 160.00 soles por cada uno, pago por lo gastos de hospedaje ascendente a S/. 150.00 soles, pago por lo gastos de alimentación ascendente a S/. 120.00 soles, pago por lo gastos de movilidad ascendente a S/. 100.00 soles, Asimismo, solicitó las costas y costos del procedimiento.
- El 29 de mayo de 2018, la Aerolínea presentó descargos, alegando lo siguiente:
 - El vuelo en el que viajarían los denunciados fue cancelado porque la pista de aterrizaje del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima estaba obstruida, situación que fue causada por una aeronave de otra compañía aérea, la misma que no pudo ser prevista por ninguna aerolínea.
 - El cierre de la pista fue coordinada y comunicada por Lima Airport Partners (LAP) en su calidad de concesionario del aeropuerto, razón por la cual resultaba imposible que se realice el vuelo programado, situación que fue comunicada a la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC.
 - Ofreció a sus pasajeros, dentro de ellos al denunciante, la reprogramación del vuelo o el reembolso del precio pagado por el pasaje.
 - El OPS debe de analizar en la resolución del presente caso el derecho fundamental a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, los que se encuentra previsto

¹ RUC N° 20601237211.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

en el artículo 65 de la Constitución y el artículo 26 y siguientes del Código, así como ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional en las sentencias recaídas en los expedientes N° 00008-2003-AI/TC y N° 1535-2006/PA-TC.

- La normatividad nacional vigente, así como los parámetros internacionales de seguridad en la aviación civil, exigen a los explotadores aéreos la adopción de medidas tendientes a salvaguardar y garantizar la seguridad de sus usuarios.
- La cancelación del vuelo del 22 de diciembre de 2017 en el itinerario Lima-Arequipa, constituye una medida adoptada en cumplimiento de la obligación de proteger la seguridad de sus pasajeros y por hechos imprevisibles, el cierre de pista del aeropuerto en Lima por obstrucción de una aeronave de otra compañía, situación que no pudo ser prevista por ninguna aerolínea y que además obedece a una orden impartida por LAP en su calidad de concesionario del aeropuerto.
- El artículo 1314 del Código Civil dispone que quien actúa con la diligencia ordinaria requerida no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso; entendiéndose a la diligencia como el deber de protección.
- El artículo 1316 del Código Civil dispone que si la causa no imputable por la que la obligación no se ejecuta es temporal, el deudor no es responsable mientras ella perdure.
- Con la cancelación del vuelo, las aerolíneas no obtienen beneficio, sino que se ven completamente afectadas cuando el vuelo se cancela, el negocio y la rentabilidad de las aerolíneas reside en la operación de las aeronaves, en la programación y efectiva realización de los vuelos.
- Informó sobre la cancelación del vuelo en el momento en que se tuvo conocimiento que sobre la obstrucción de pista en el aeropuerto.
- Al ser la cancelación del vuelo un hecho que no le es imputable y que escapa a su esfera de control, no se encontraba obligada a otorgar compensaciones o medidas de protección a favor de sus pasajeros.
- Dentro de las opciones brindadas en caso de no aceptar la reprogramación, se encontró la devolución del monto cancelado por el tramo afectado por la suma de US\$ 220.38.
- El reembolso bajo ninguna circunstancia puede ser considerado como una aceptación de responsabilidad.

ANÁLISIS

Marco Legal Aplicable

4. Artículo 19 del Código.
5. Artículo 2.1 del Código.

Cuestiones Previas

Del encausamiento

6. El artículo 84° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO), establece los deberes de las autoridades en los procedimientos y en el apartado 3) señala lo siguiente: *“Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos”*².

² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

7. Según lo prescrito por el artículo 154º del TUO, “*La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal (...)*”. (subrayado agregado)³. En consecuencia, corresponde determinar la norma aplicable a cada caso en particular, previa evaluación de los hechos denunciados.
8. Mediante Resolución N° 1 del 2 de mayo de 2018, se inició procedimiento sancionador contra la Aerolínea imputándole, entre otros aspectos, que demoró injustificadamente en informar a los denunciantes el motivo del retraso del vuelo N° VV 802 como presunta infracción al artículo 19 del Código.
9. Sin embargo, este hecho se trata de una presunta vulneración al deber de idoneidad, el mismo se encuentra tipificado específicamente en el artículo 2.1 del Código, por consiguiente, se analizará el hecho denunciado en función de esta norma y no del artículo 19 de la citada norma.
10. Cabe precisar, que el presente encausamiento no afecta el derecho de defensa del denunciado, pues ejerció su derecho de defensa y entendió adecuadamente los hechos imputados.

De la acumulación de procedimientos

11. El TUO en el inciso 2 del artículo 125 establece que pueden acumularse en un solo escrito más de una petición siempre que se trate de asuntos conexos que permitan tramitarse y resolverse conjuntamente, pero no planteamientos subsidiarios o alternativos⁴.
12. De acuerdo a lo previsto en el artículo 84 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos afines a ellas⁵.

Artículo 84.- Deberes de las autoridades en los procedimientos Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: (...)

3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
(...)

- 3 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS**

Artículo 154.- Impulso del procedimiento

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

- 4 **Artículo 125.- Acumulación de solicitudes**

125.1. En caso de ser varios los administrados interesados en obtener un mismo acto administrativo sin intereses incompatibles, pueden comparecer conjuntamente por medio de un solo escrito, conformando un único expediente.

125.2. Pueden acumularse en un solo escrito más de una petición siempre que se trate de asuntos conexos que permitan tramitarse y resolverse conjuntamente, pero no planteamientos subsidiarios o alternativos, salvo lo establecido en el numeral 215.4 del Artículo 215 de la presente Ley.

125.3. Si a criterio de la autoridad administrativa no existiera conexión o existiera incompatibilidad entre las peticiones planteadas en un escrito, se les emplazará para que presente peticiones por separado, bajo apercibimiento de proceder de oficio a sustanciarlas individualmente si fueren separables, o en su defecto disponer el abandono del procedimiento.

(Texto modificado según el Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272)

- 5 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 84.- Conexidad.- Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos, elementos afines en ellas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PS0

13. La Aerolínea solicitó la acumulación del presente expediente al Expediente N° 202-2018/ILN-PS0, debido que ambos guardan conexión pues las cancelaciones de los vuelos obedecieron al mismo motivo: obstrucción de pista del Aeropuerto.
14. Sin embargo, es necesario precisar que en el Expediente N° 202-2018/ILN-PS0 las pretensiones denunciadas no son las mismas a las tramitadas bajo el presente procedimiento, pues en el presente caso, además de la cancelación del vuelo, se analizará si la Aerolínea brindó la información a los denunciantes oportunamente y si cumplió con brindarles las medidas de protección.
15. Por tanto, dado que no se aprecia conexidad entre los aspectos denunciados en el Expediente N° 202-2018/ILN-PS0 y el presente, corresponde denegar la solicitud de acumulación efectuada por la Aerolínea.

Del deber de información

16. El Código reconoce el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios⁶.
17. Como correlato de ese derecho, el artículo 2.1 del Código⁷ establece que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que pueda ser conocida por un consumidor de manera sencilla⁸.
18. Los señores Huarcaya y Paco denunciaron que la Aerolínea demoró injustificadamente en informar el motivo por el cual se retrasó el vuelo N° VV 802 con itinerario Lima – Arequipa programado para el 22 de diciembre de 2017 a las 17:30 en el que viajarían.
19. La Aerolínea alegó que la denunciante fue informada oportunamente sobre la cancelación del vuelo y le ofreció las medidas de protección correspondiente. Agregó que los

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

⁷ LEY N° 28571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(...)

⁸ LEY N° 28571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

denunciantes no han presentado medios probatorios que sustenten los hechos materia de análisis.

20. De conformidad con lo establecido en el artículo 104 del Código, para que el proveedor sea exonerado de responsabilidad administrativa deberá acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁹.
21. Sin embargo, la denunciada no ha presentado medios probatorios que acrediten que hubiere informado de manera oportuna a los denunciantes los motivos de la reprogramación del vuelo N° VV 802, ni tampoco los que la eximen de responsabilidad.
22. Si bien la Aerolínea sostuvo que los denunciantes no han presentado medios probatorios que sustenten los hechos materia de análisis, dicha regla de carga de la prueba no es aplicable en este caso, ya que se está imputando a la denunciada un hecho negativo, como es la no entrega de información al denunciante, resultando imposible exigir al denunciante que demuestre un hecho negativo, siendo por tanto necesario que el proveedor demuestre que sí trasladó esta formación en su oportunidad.
23. En tal sentido no ha quedado acreditado que la Aerolínea hubiera informado oportunamente a los denunciantes los motivos de la reprogramación del vuelo con itinerario Lima - Arequipa, el día 22 de diciembre de 2017 a las 17:30 horas, lo que configura infracción al artículo 2.1 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

24. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios¹⁰. En cumplimiento de dicho mandato constitucional el artículo 19 del Código establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda¹¹.

⁹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

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

¹⁰ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

Artículo 65°. 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.

¹¹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

25. Se entiende por idoneidad a la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso¹².

De la presunta cancelación injustificada del vuelo VV802

26. Los señores Huarcaya y Paco denunciaron que la Aerolínea canceló injustificadamente el vuelo N° VV 802, con itinerario de Lima - Arequipa para el día 22 de diciembre de 2017 a las 17:30 horas.
27. Se encuentra probado que los denunciantes adquirieron un pasaje (cada uno) para viajar de Lima hacia la ciudad de Arequipa para el 22 de diciembre de 2017 a las 17:30 horas¹³.
28. La Aerolínea alegó que el vuelo en el que viajarían los denunciantes fue cancelado porque la pista de aterrizaje del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima estaba obstruida, situación que fue causada por una aeronave de otra compañía aérea, la misma que no pudo ser prevista por ninguna aerolínea.
29. Agregó que el cierre de la pista fue coordinado y comunicado por Lima Airport Partners (LAP) en su calidad de concesionario del aeropuerto, razón por la cual resultaba imposible que se realice el vuelo programado, situación que fue comunicada a la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC.
30. Al respecto, mediante Resolución N° 3056-2017/SPC-INDECOPI de fecha 23 de octubre de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) realizó un cambio de criterio, estableciendo que es la aerolínea quien tiene la carga de acreditar que el incumplimiento ocurrió por causas no imputables a su empresa, ello, sobre todo considerando que está en la posibilidad de presentar, entre otros, diversos documentos que desarrollan las Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP), bajo los siguientes argumentos:

“(…)

33. *En ese sentido, la aerolínea ante el incumplimiento del itinerario de un vuelo, es quien tiene la carga de acreditar que el mismo ocurrió por causas no imputables a su empresa, ello, sobre todo considerando que está en la posibilidad de presentar, entre otros, diversos documentos que desarrollan las Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP) y que serán evaluados por el Órgano Resolutivo. Así, por ejemplo, pueden presentar: (i) el Informe Técnico de Vuelo (ITV) o bitácora donde se reporten las fallas detectadas a la DGAC; (ii) el Programa de Mantenimiento, para el uso y orientación del personal de mantenimiento y operaciones, aprobado por dicha autoridad, el mismo que debe contener las tareas de mantenimiento y los plazos correspondientes en que se realizarán, teniendo en cuenta la utilización prevista de la aeronave; y, (iii) el Programa de análisis y vigilancia continua de la ejecución y la eficacia del programa de*

¹² **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18°.- Idoneidad

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

¹³ Ver a fojas 12 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

mantenimiento, el mismo que se utiliza para la corrección de cualquier deficiencia en los mantenimientos planificados¹⁴.

34. *De otro lado, las aerolíneas también pueden aportar, el Manual de Control de Mantenimiento para el uso y orientación del personal de mantenimiento y de gestión de la aeronavegabilidad continua, con los procedimientos e información de mantenimiento y de aeronavegabilidad continua aceptable para la DGAC, así como su Sistema de registros de la aeronavegabilidad continua de las aeronaves, el mismo que contiene el tiempo de servicio (horas, tiempo calendario y ciclos según corresponda) de la aeronave, de cada motor, y de cada hélice, si es aplicable, así como de todos los componentes de la aeronave, de vida limitada, el tiempo de servicio (horas, tiempo calendario y ciclos según corresponda) desde la última reparación general (overhaul) de los componentes de aeronave, instalados en la aeronave, que requieran una reparación general obligatoria a intervalos de tiempo de utilización definidos, así como el estado actualizado de cada tipo de tarea de mantenimiento prevista en el programa de mantenimiento utilizado en la aeronave¹⁵.*
35. *Finalmente, teniendo en cuenta que según el artículo 20° del Reglamento de Aeronáutica Civil – Decreto Supremo N° 050-2001-MTC – que establece que conforme a sus obligaciones relativas a la inspección, vigilancia y control de las actividades aéreas e investigaciones de accidentes y/o incidentes aeronáuticos, la autoridad aeronáutica*

14 **REGULACIÓN AERONÁUTICA DEL PERÚ. RAP 121. REQUISITOS DE OPERACIÓN. OPERACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES REGULARES Y NO REGULARES.**

(...)

121.701 Informe técnico de vuelo (ITV) o bitácora

(a) Cada persona que tome una acción de mantenimiento, ya sea por falla o mal funcionamiento en la estructura, motor, hélice, sistemas o sus componentes, debe efectuar el registro de mantenimiento correspondiente en el ITV o bitácora de la aeronave, en concordancia con lo prescrito en el párrafo 121.380(b).

(...)

121.1115 Programa de mantenimiento

(a) El explotador debe disponer para cada aeronave de un programa de mantenimiento, para el uso y orientación del personal de mantenimiento y operaciones, aprobado por la DGAC o si la aeronave es de matrícula extranjera debe estar aprobado por la AAC del Estado de matrícula y aceptado por la DGAC, con la siguiente información:

(1) las tareas de mantenimiento y los plazos correspondientes en que se realizarán, teniendo en cuenta la utilización prevista de la aeronave; (...)

(...)

121.1120 Sistema de vigilancia continua del programa de mantenimiento.

(a) El explotador debe establecer y mantener un programa de análisis y vigilancia continua de la ejecución y la eficacia de RAP 121 – Capítulo I Control y requisitos de mantenimiento Revisión NE: 01 Cap I 2/5 Fecha: 24.11.2013 su programa de mantenimiento, para la corrección de cualquier deficiencia en dicho programa

15 **REGULACIÓN AERONÁUTICA DEL PERÚ. RAP 121. REQUISITOS DE OPERACIÓN. OPERACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES REGULARES Y NO REGULARES.**

(...)

121.1130 Manual de control de mantenimiento.

(a) El explotador debe elaborar, implementar y mantener actualizado un manual de control de mantenimiento para el uso y orientación del personal de mantenimiento y de gestión de la aeronavegabilidad continua, con los procedimientos e información de mantenimiento y de aeronavegabilidad continua aceptable para la DGAC y si la aeronave tiene matrícula extranjera debe ser aceptable para la AAC del Estado de matrícula y para la DGAC (...)

(...)

121.1135 Sistema de registros de la aeronavegabilidad continua de las aeronaves.

(a) El departamento de gestión de la aeronavegabilidad continua del explotador debe asegurarse que se conserven los siguientes registros durante los plazos indicados en el Párrafo (b) de esta sección, con el siguiente contenido: (1) el tiempo de servicio (horas, tiempo calendario y ciclos según corresponda) de la aeronave, de cada motor, y de cada hélice, si es aplicable, así como de todos los componentes de la aeronave, de vida limitada;

(2) el tiempo de servicio (horas, tiempo calendario y ciclos según corresponda) desde la última reparación general (overhaul) de los componentes de aeronave, instalados en la aeronave, que requieran una reparación general obligatoria a intervalos de tiempo de utilización definidos;

(3) estado actualizado del cumplimiento de cada Directriz de aeronavegabilidad aplicable a cada aeronave y componente de aeronave, en donde se indique el método de cumplimiento, el número de Directriz de aeronavegabilidad. Si la Directriz de aeronavegabilidad involucra una acción recurrente, debe especificarse el momento y la fecha de cuándo la próxima acción es requerida;

(4) registros y datos de mantenimiento aprobados de las modificaciones y reparaciones mayores realizadas en cada aeronave y componente de aeronave;

(5) estado actualizado de cada tipo de tarea de mantenimiento prevista en el programa de mantenimiento utilizado en la aeronave.

(...).

tiene las más amplias facultades para realizar sus funciones de inspección y/o verificación de los aeródromos así como las relativas a los pasajeros, tripulantes, aeronaves y bienes transportados a la llegada, tránsito, salida y durante el estacionamiento de aeronaves, la aerolínea está obligada a remitir dicha información a la autoridad en mención, por lo que muy bien podría también presentar la documentación pertinente ante la autoridad administrativa.

(...)

37. En conclusión, este Colegiado considera que no es obligación de la Administración requerir en todos los casos información a entidades como la DGAC, sino que es el proveedor del servicio de transporte aéreo es quien tiene la carga de acreditar su falta de responsabilidad por los hechos imputados; presentando elementos probatorios suficientes y pertinentes, como por ejemplo los señalados en los párrafos precedentes, los mismos que está obligada a tener de acuerdo a la Regulación de Aeronáutica del Perú (RAP). (el subrayado es nuestro)

31. Sobre el particular, la Aerolínea ha señalado que la cancelación del vuelo del 22 de diciembre de 2017, fue originada por un hecho imprevisible que escapa de su esfera de control; que fue ocasionado por el cierre de la pista del aeropuerto en Lima por obstrucción de una aeronave de otra compañía. Así, una vez que Lima Airport Partners (LAP) en su calidad de concesionario del Aeropuerto comunicó dicha situación, resultó necesario cancelar el vuelo en garantía del derecho a la seguridad de los pasajeros.
32. A efectos de acreditar la causa de la cancelación del vuelo, presentó copia de la comunicación cursada a la DGAC correspondiente a la aeronave con matrícula HK-4861, en el que se consignó lo siguiente:

COMPañIA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE AVIACI3N	AEROPUESTA	ESTADO DE BETA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAPAS *	DESCRIPCI3N
				DE	A				
AVIANCA	802	AVIACI3N	ARE-ARE	ARE	ARE	18:15	20:00	0	MOTIVO TECNICO
AVIANCA	802	AVIACI3N	ARE-ARE	ARE	ARE	20:00	22:00	0	MOTIVO TECNICO

(*) Los Casos se pueden Clasificar en:

- a- OPERACIONALES
- b- TECNICAS
- c- METEOROLOGICAS
- d- OTROS

NOTA:
CERRIE DE AEROPUESTO DE LIMA POR OBSTRUCCI3N EN PISTA DE AERONAVE DE OTRA COMPañIA.

Nombre completo y firma de la persona responsable:
David Chiles
Jefe (E) OCC

RECIBIDO

33. En virtud a lo antes indicado, y teniendo en cuenta los principios de Impulso de Oficio y Verdad Material que rigen el procedimiento administrativo, a través de la Carta N° 0255-2018/ILN-PS0 del 17 de julio de 2018, este OPS requiri3 a la Corporaci3n Peruana de Aeropuertos y Aviaci3n Comercial S.A. (en adelante, la CORPAC) la siguiente informaci3n:

(...)

Precise si el 22 de diciembre de 2017 la pista de aterrizaje del Aeropuerto Internacional Jorge Ch3vez de Lima estaba obstruida, causada por una aeronave de otra compañia a3rea. Adem3s, indique si a consecuencia de dicha obstrucci3n el vuelo N° VV 802 con itinerario Lima-Arequipa fue cancelado.

(...)"¹⁶

¹⁶ Ver foja 56 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

34. Ante ello, a través de la Carta GCA-GOA-6-067-2018/03 de fecha 27 de agosto de 2018, CORPAC indicó lo siguiente:

"(...)

*El día 22 de diciembre a las 19:05 hora local, la aeronave con matrícula OB1803P, arriba a Lima con problemas en el tren de aterrizaje, motivo por el cual **la pista de AIJCH se mantuvo ocupada (obstruida) hasta las 19:14 hora local**. Sobre la cancelación del vuelo VV802 por la referida obstrucción, manifestamos que **de acuerdo a lo informado por la Compañía Viva Air, el itinerario de salida en la ruta Lima – Arequipa del 22 de diciembre de 2017, estaba programada para las 18:15 hora local***

(...)"¹⁷ (el subrayado y resaltado es nuestro)

35. Del análisis en conjunto de los medios probatorios, es posible concluir que, desde las 19:05 horas hasta las 19:14 horas del 22 de diciembre de 2017, la pista del aeropuerto se mantuvo obstruida.
36. La Aerolínea manifestó que producto de la obstrucción de la pista de aterrizaje del Aeropuerto realizó la cancelación del vuelo N° VV802, sin embargo, se advierte que la salida del mismo estuvo programada para el día 22 de diciembre de 2017 para despegar a las 18:15 horas, es decir antes de que ocurran los hechos antes narrados, por lo que no se puede considerar dicha situación como una razón para liberar de responsabilidad a la denunciada, pues esta tenía la obligación de brindar el servicio de transporte aéreo mucho antes de que se presentaran problemas en la pista de aterrizaje.
37. La denunciada añadió que el OPS debe de analizar en la resolución del presente caso el derecho fundamental a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, que se encuentra previsto en el artículo 65 de la Constitución y el artículo 26 y siguientes del Código, así como ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional en las sentencias recaídas en los expedientes N° 00008-2003-AI/TC y N° 1535-2006/PA-TC.
38. Además, que la normatividad nacional vigente, así como los parámetros internacionales de seguridad en la aviación civil, exigen a los explotadores aéreos la adopción de medidas tendientes a salvaguardar y garantizar la seguridad de sus usuarios.
39. Cabe precisar que, el artículo 2.1 literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi¹⁸, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.
40. En ese sentido, el que Indecopi vele que los servicios aéreos se brinden cumpliendo las condiciones contratadas y pactadas por las partes, no significa que se debe vulnerar la seguridad en la prestación del servicio, en tanto que esta debe ser un factor primordial en este mercado, por lo que de no hacerlo se pondría en riesgo la salud y vida de los pasajeros.
41. Por ello, es necesario que las Aerolíneas cumplan con una serie de medidas para minimizar los riesgos que pueden suscitarse al brindar el servicio de transporte aéreo.

¹⁷ Ver foja 53 del expediente.

¹⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.**

Artículo 2°. Funciones del Indecopi.

2.1 El Indecopi es el organismo autónomo encargado de: (...)

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

42. Si bien podrían presentarse problemas en las pistas de aterrizajes que impidieran el normal tránsito aéreo; encontrándose dicha situación fuera de la esfera de control de la Aerolínea; no obstante, en el presente caso la obstrucción de la pista del aeropuerto fue posterior a la hora de salida del vuelo N° VV802, por lo que dicho suceso no configura como una causa no imputable para que la denunciada se no tenga responsabilidad.
43. En relación con las causas no imputables a las que se ha hecho mención en el punto precedente, la doctrina también señala que éstas deben ser entendidas como un “evento extraño a la esfera de control del obligado” y no como una “causa no atribuible a la culpa del deudor”, por cuanto existen impedimentos que por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida se consideran imputables al obligado¹⁹. En tal sentido, para eximirse de responsabilidad no resulta relevante que el proveedor acredite el cumplimiento de un determinado nivel de diligencia sino la existencia de un hecho extraordinario que interrumpa la sucesión ordinaria de causa a efecto.
44. La doctrina señala que “(...) el carácter extraordinario del hecho está constituido por tratarse de una causa extraña al sujeto que pretende liberarse con esta defensa. En este sentido, es útil retomar el criterio de la tipicidad – atipicidad para determinar si la causa era extraña”²⁰. Por tal motivo, en el caso de la responsabilidad objetiva, sólo el riesgo atípico tendrá valor exoneratorio.
45. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que la aerolínea únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no pudiera prestar el servicio contratado es externa a éste.
46. Aun cuando la Aerolínea, señaló que el motivo que originó la cancelación del vuelo N° VV 802 del Lima-Arequipa del 22 de diciembre de 2017 a las 17:30 horas, en el que viajarían los denunciantes, fue originado por un hecho imprevisible que escapa de su esfera de control que originó la cancelación del vuelo; es necesario precisar que los hechos relacionada a la obstrucción de la pista de aterrizaje del aeropuerto fueron posteriores a la hora de salida del vuelo materia de denuncia.
47. De otro lado, la Aerolínea argumentó que el artículo 1314 del Código dispone que quien actúa con la diligencia ordinaria requerida no es imputable por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso; entendiéndose a la diligencia como el deber de protección. Agregó que ofreció a sus pasajeros, dentro de ellos a la denunciante, la reprogramación del vuelo o el reembolso del precio pagado por el pasaje.
48. En atención a ello, aun cuando la Aerolínea haya tomado todas estas medidas ello no la enerva la responsabilidad por la cancelación indebida del vuelo, pues más allá de las acciones que legalmente le corresponden ante este tipo de eventos debe asumir responsabilidad por la no prestación del servicio de acuerdo a lo pactado con el consumidor.

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

²⁰ DE TRAZEGNIES, Fernando. La Responsabilidad Extracontractual. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1995. Vol. IV, Tomo I, p. 359 – 360.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

49. Asimismo, respecto de lo establecido por el artículo 1316 del Código Civil, si la causa no imputable por la que la obligación no se ejecuta es temporal, el deudor no es responsable mientras ella perdure²¹.
50. Al respecto, la denunciada no ha probado que dicha causa fuera temporal, así como tampoco que fuera a consecuencia de una causa imprevisible ni que escapara de su esfera de control.
51. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la Aerolínea, en tanto que ha quedado demostrado que no cumplió con prestar el servicio de transporte aéreo a los señores Huarcaya y Paco, programado para el día 22 de diciembre de 2017 a las 17:30 horas desde la ciudad de Lima con destino a Arequipa, y por lo que corresponde sancionarlo por la infracción al artículo 19 del Código, en este extremo.

Sobre los gastos de alimentación, hospedaje y movilidad

52. Los señores Huarcaya y Paco denunciaron a la Aerolínea pues no cumplió con asumir los gastos de alimentación, hospedaje y movilidad del día 22 de diciembre de 2017, que tuvieron que asumir ante la cancelación del vuelo N° VV 802.
53. La Aerolínea en su defensa manifestó que al ser la cancelación del vuelo un hecho que no le es imputable y que escapa a su esfera de control, no se encontraba obligada a otorgar compensaciones o medidas de protección a favor de sus pasajeros.
54. Al respecto, como se ha determinado precedentemente, la obstrucción de la pista del aeropuerto fue posterior a la hora de salida del vuelo N° VV802, por lo que dicho suceso no configuró como una causa no imputable que exonere de responsabilidad a la denunciada, en ese sentido se encontraba obligada a reconocer a los denunciados los gastos que tuvieron que realizar ante el servicio inidóneo prestado.
55. En consecuencia habiéndose la responsabilidad de la denunciada, de conformidad con lo establecido en el artículo 104 del Código, para que el proveedor sea exonerado de responsabilidad administrativa, debe acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado²².

²¹ **Extinción de la obligación por causas no imputables al deudor**
Artículo 1316°.- La obligación se extingue si la prestación no se ejecuta por causa no imputable al deudor. Si dicha causa es temporal, el deudor no es responsable por el retardo mientras ella perdure. Sin embargo, la obligación se extingue si la causa que determina la inexecución persiste hasta que, al deudor, de acuerdo al título de la obligación o a la naturaleza de la prestación, ya no se le pueda considerar obligado a ejecutarla; o hasta que el acreedor justificadamente pierda interés en su cumplimiento o ya no le sea útil. También se extingue la obligación que sólo es susceptible de ejecutarse parcialmente, si ella no fuese útil para el acreedor o si éste no tuviese justificado interés en su ejecución parcial. En caso contrario, el deudor queda obligado a ejecutarla con reducción de la contraprestación, si la hubiere.

²² **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor
El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

56. Sin embargo, no ha presentado medios de prueba que demuestren que hubiera cumplido con asumir los gastos de alimentación, hospedaje y movilidad del día 22 de diciembre de 2017 que tuvieron que incurrir los denunciados o los que la eximan de responsabilidad
57. Por consiguiente, al no haberse acreditado que la Aerolínea hubiera cumplido con asumir los gastos de alimentación, hospedaje y movilidad del día 22 de diciembre de 2017 que tuvieron que incurrir los denunciados, corresponde sancionar a la Aerolínea por infracción al artículo 19 del Código, en este extremo.

Medida Correctiva

58. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras²³ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción

23

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
 - a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
 - 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
 - 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
 - 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
 - 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
 - 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
 - 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.
- (Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

administrativa a su estado anterior– y complementarias²⁴ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

59. Los denunciantes solicitaron se ordene como medida correctiva, la devolución del monto pagado por el pasaje aéreo adquirido ascendente a \$ 150.00 dólares, pago por lo gastos de servicio de transporte terrestre ascendente a S/. 160.00 soles por cada uno, pago por lo gastos de hospedaje ascendente a S/. 150.00 soles, pago por lo gastos de alimentación ascendente a S/. 120.00 soles, pago por lo gastos de movilidad ascendente a S/. 100.00 soles.
60. En el presente caso, se ha demostrado la responsabilidad de la Aerolínea en la falta de información oportuna de los motivos por los cuales no partió el vuelo VV 802 de los denunciados, lo que involucró que se encontraran en una situación de incertidumbre respecto de su itinerario esperando alguna indicación por parte de la denunciada.
61. Cabe precisar que, los gastos de alojamiento, alimentación y desplazamiento deben ser acreditados, para tal efecto, el denunciante presentó: Boleta de Venta N° 068205 emitida por concepto de alojamiento por el importe de S/. 150,00; y dos Facturas electrónicas por el importe total de S/. 320,00.
62. Así, de acuerdo a la normativa y entendiendo que la devolución de los gastos no constituye montos indemnizatorios, corresponde efectuar la devolución del monto del pasaje adquirido a la aerolínea por el tramo cancelado.
63. En el presente caso, se ha verificado que la Aerolínea ha cometido infracción al Código, por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Huarcaya (quien presentó la denuncia en representación del señor Paco):
 - El importe de US\$ 150,00 o su equivalente en moneda nacional, por concepto del valor de los pasajes que fueron cancelados.
 - El importe de S/ 320,00, por concepto de valor de los pasajes para el traslado a la ciudad de Arequipa, para lo cual el denunciante deberá remitir a la Aerolínea copia de los boletos de viaje que adquirió en la empresa Transportes y Turismo Reyna S.R.L

24

LEY N° 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.
- 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.
- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

- El importe de S/ 150,00, por concepto de precio pagado por el hotel, para lo cual el denunciante deberá remitir a la Aerolínea copia de la Boleta de Venta por dicho servicio.
- 64. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código²⁵.
- 65. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
- 66. Respecto la devolución de los gastos incurridos en alimentos y movilidad durante los días 22 y 23 de diciembre de 2017, los denunciados no adjuntaron los medios probatorios que sustenten dichos gastos, por lo que no corresponde ordenarlos.

Graduación de la sanción

- 67. En el artículo 112²⁶ del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor

Asimismo, corresponde señalar que se ha considerado la cantidad de 34 kilos, debido que según el comprobante de pago que aparece a fojas 8 del expediente, la señora Soto canceló el monto de 1 200 pesos por pieza adicional; hecho que no ha sido desvirtuado por la denunciada.

²⁵ LEY N° 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.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

²⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

De la falta de información

Beneficio Ilícito

68. El beneficio ilícito se sustenta en el ahorro de recursos para implementar un sistema que permita informar de manera oportuna a los usuarios de las cancelaciones de los vuelos programados.

Daño ocasionado

69. El daño está relacionado al estado de incertidumbre a los denunciados al no estar informados del motivo de la cancelación del vuelo, a efectos de tomar medidas al respecto, ocasionando además un daño patrimonial, en tanto que la falta de información respecto de su vuelo tuvo que contratar servicios de transporte y de hospedaje por su cuenta.

Probabilidad de detección

70. La probabilidad que la autoridad administrativa detecte la infracción es baja; debido que, en caso de encontrarse en el mismo contexto denunciado, los consumidores no siempre estarían dispuestos a denunciar estos hechos ante la autoridad administrativa, en tanto les genera un perjuicio económico.

Principio de razonabilidad

71. De acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. Asimismo, la sanción a ser impuesta debe

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

72. Por lo corresponde sancionar a la Aerolínea con multa de 2 Unidades Impositivas Tributarias.

De la cancelación del vuelo

Beneficio Ilícito Esperado

73. El Beneficio Ilícito se circunscribe al valor de los pasajes adquiridos por los denunciantes ascendente a US\$ 150,00.

Probabilidad de detección

74. La probabilidad que la autoridad administrativa detecte la infracción es alta, debido que, en caso de encontrarse en el mismo contexto denunciado, por le importe denunciado, los consumidores no siempre estarían dispuestos a denunciar estos hechos ante la autoridad administrativa, en tanto les genera un perjuicio económico. En este caso, dicha probabilidad se fija en 100% que equivale a un factor de 1.

Multa base

75. La multa base se obtiene al dividir el daño / beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad:

Daño ocasionado / Beneficio Ilícito Esperado	Probabilidad de Detección	Multa base
502.5 ²⁷	1	0,11

Principio de Razonabilidad

76. De acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

Daño resultante de la infracción

77. La infracción generó un daño extrapatrimonial pues se debe de considerar que las fechas y horarios de los vuelos son circunstancias que los pasajeros suelen tener en cuenta al momento de efectuar su decisión de consumo, y el incumplimiento de cualquiera de estas condiciones puede generar graves perjuicios para los pasajeros, por lo que conductas de esta naturaleza deben ser desincentivadas.
78. Si bien es cierto la multa base es de 0,11 UIT la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

²⁷ Considerando el valor de dólar a la fecha.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

79. Por lo que considerando la multa base, y los otros criterios corresponde sancionar a la Aerolínea con multa de 2 Unidades Impositiva Tributaria.

De los gastos no asumidos

Beneficio Ilícito

80. El beneficio ilícito se sustenta en el ahorro de recursos para brindar medidas de protección en favor de los denunciantes.

Daño ocasionado

81. El daño está relacionado al estado de incertidumbre a los denunciantes pues la empresa se negó a asumir los gastos producidos por la cancelación del vuelo, ocasionando además un daño patrimonial, en tanto tuvieron que contratar servicios de transporte y de hospedaje por su cuenta.

Probabilidad de detección

82. La probabilidad que la autoridad administrativa detecte la infracción es baja; debido que, en caso de encontrarse en el mismo contexto denunciado, los consumidores no siempre estarían dispuestos a denunciar estos hechos ante la autoridad administrativa, en tanto les genera un perjuicio económico.

Principio de razonabilidad

83. De acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. Asimismo, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
84. Por lo corresponde sancionar a la Aerolínea con multa de 2 Unidades Impositivas Tributarias.

Costas y costos del procedimiento

85. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²⁸ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
86. El proveedor deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00²⁹.

²⁸ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

87. Al respecto, la Aerolínea tiene la obligación de presentar al OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de lo ordenado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código³⁰.
88. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, los consumidores deberán comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
89. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Viva Airlines Perú S.A.C. con multa de 2 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción al artículo 2.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SEGUNDO: Sancionar a Viva Airlines Perú S.A.C. con multa de 2 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la cancelación indebida del vuelo N° VV802; por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

TERCERO: Sancionar a Viva Airlines Perú S.A.C. con 2 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no asumió los gastos por concepto de alimentación, hospedaje y movilidad; por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

CUARTO: Informar a Viva Airlines Perú S.A.C. que la multa deberá de realizarse utilizando el Código Único de Multas³¹. Los montos de las multas impuestas serán rebajados en 25% si el

²⁹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

³¹ El pago de multas únicamente podrá realizarse utilizando el Código Único e Multa (CUM) de acuerdo al siguiente detalle:

CONCEPTO DE PAGO	MODALIDAD DE PAGO	DETALLE DE LA MODALIDAD DE PAGO
Multa (pago total, con descuento o pago parcial)	Pago en Ventanilla en: 1. Banco de Crédito del Perú 2. Banco de la Nación	1. Para el pago de una multa, deberá indicar que realizará el pago de una multa impuesta por el Indecopi, brindando el CUM correspondiente. 2. Verificar posteriormente que la constancia de pago indique el CUM.
	Pago en Línea – Internet (sólo clientes BCP) en:	Deberá seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar Pagos y Transferencias 2. Seleccionar Pagos de Servicios 3. Seleccionar la entidad (Indecopi) 4. Seleccionar el concepto de pago (multa)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PSO

denunciado procede a cancelar la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente Resolución y en tanto no interponga recurso alguno contra la misma, conforme lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor³².

QUINTO: Ordenar a Viva Airlines Perú S.A.C., como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Ynes Giovanna Huarcaya Cruz los siguientes importes:

- El importe de US\$ 150,00 o su equivalente en moneda nacional, por concepto del valor de los pasajes que fueron cancelados.
- El importe de S/ 320,00, por concepto de valor de los pasajes para el traslado a la ciudad de Arequipa, para lo cual el denunciante deberá remitir a la Aerolínea copia de los boletos de viaje que adquirió en la empresa Transportes y Turismo Reyna S.R.L
- El importe de S/ 150,00, por concepto de precio pagado por el hotel, para lo cual el denunciante deberá remitir a la Aerolínea copia de la Boleta de Venta por dicho servicio.

Viva Airlines Perú S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

SEXTO: Ordenar a Viva Airlines Perú S.A.C. el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con el pago de las costas del procedimiento ascendente a S/. 36,00, a favor de la señora Ynes Giovanna Huarcaya Cruz

Para ello, Viva Airlines Perú S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo señalado en el párrafo precedente ante éste Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento del mandato, conforme lo señalado en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEPTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte en un plazo máximo de quince (15)

	1. Banco de Crédito del Perú (Pago de Servicios)	5. Ingresar el código interno (CUM) 6. Ingresar el monto a pagar
--	---	---

³² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 113°.- Cálculo y Rebaja del monto de la multa.

(...)

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 alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 0346-2018/ILN-PS0

días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación³³, caso contrario la resolución quedará consentida³⁴.

OCTAVO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI³⁵, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

NOVENO: Disponer la inscripción de Viva Airlines Perú S.A.C. 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^{o36} del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

JOSÉ ALVAREZ CASTAÑEDA
Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor de Lima Norte

³³ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

V. Apelación

5.1. Plazos

5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

(...)

³⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS

Artículo 220.- Acto firme

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

³⁵ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO

1.1. En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

³⁶ LEY N° 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.