



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 60-2022/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N°475-2023/CC2

DENUNCIANTE : LUCIANO BERNARDO VALDERRAMA SOLÓRZANO
(EL SEÑOR VALDERRAMA)
DENUNCIADA : LATAM AIRLINES PERU S.A.¹
(LATAM AIRLINES)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

Lima, 17 de marzo de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 17 de enero de 2022, subsanado el 21 de febrero del mismo año, el señor Luciano Bernardo Valderrama Solórzano (en adelante, el señor Valderrama) interpuso una denuncia contra Latam Airlines Perú S.A. (en adelante, Latam Airlines), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución N° 2 de fecha 25 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) dispuso admitir a trámite la denuncia en lo siguiente términos:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 17 de enero de 2022, subsanada el 21 de febrero de 2022, interpuesta por el señor Luciano Bernardo Valderrama Solórzano contra Latam Airlines Perú S.A. por presuntas infracciones a los artículos 18, 19 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría brindado al denunciante las instrucciones del vuelo de Lima – Ayacucho – Lima en idioma español e inglés, y no en idioma quechua, pese a que, es una persona que habla este idioma al igual que parte de la población de la región de Ayacucho y del Perú.”

3. A pesar de que la resolución de imputación de cargos fue notificada a Latam Airlines, dicho proveedor no presentó sus descargos.
4. El 17 de enero de 2023, Latam Airlines presentó argumentos de defensa.
5. El 15 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción, realizando las siguientes recomendaciones:

*“PRIMERO: PRECISAR que el hecho denunciado referido a que el personal de **Latam Airlines Perú S.A.C.** habría brindado al denunciante las instrucciones del vuelo de Lima – Ayacucho – Lima en idioma español e inglés, y no en idioma quechua, pese a que es una persona que habla este idioma al igual que parte de la población de la región de Ayacucho y del Perú, corresponde ser analizado únicamente como una presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado los artículos 18 y 19 de dicha norma, conforme a lo siguiente:*

“Por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Latam Airlines Perú S.A. habría brindado al denunciante las

¹ Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20341841357.

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el **Diario Oficial El Peruano**. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

instrucciones del vuelo de Lima – Ayacucho – Lima en idioma español e inglés, y no en idioma quechua, pese a que es una persona que habla este idioma al igual que parte de la población de la región de Ayacucho y del Perú.”

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **Luciano Bernardo Valderrama Solórzano** contra **Latam Airlines Perú S.A.C.** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.”

6. El 22 de febrero de 2023, Latam Airlines señaló encontrarse de acuerdo con el Informe Final de Instrucción.
7. A pesar de que el señor Valderrama fue notificado con el Informe Final de Instrucción, no presentó observación alguna en contra de éste.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la imputación de cargos de la Resolución N° 2

8. El artículo 156 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO) ha previsto que la Administración tiene la obligación de promover cualquier actuación necesaria, superar cualquier obstáculo en la tramitación del procedimiento, determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya invocada o fuese errónea, adoptando para ello las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida³.
9. En su denuncia y escrito de subsanación, el señor Valderrama indicó que Latam Airlines lo habría discriminado, toda vez que en su vuelo con ruta Lima – Ayacucho y Ayacucho – Lima, las instrucciones del servicio de transporte aéreo se proporcionaron en idiomas español e inglés, pese a ser una persona quechua hablante.
10. Así, es posible observar que el cuestionamiento formulado por el denunciante involucró una presunta práctica discriminatoria en su contra, al no haberse brindado información del vuelo en idioma quechua.
11. No obstante ello, y como se indicó en el numeral 2 del presente Informe, la Secretaría Técnica calificó la conducta denunciada en contra de Latam Airlines como una presunta infracción de los artículos 18, 19 y 38 del Código, veamos:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 17 de enero de 2022, subsanada el 21 de febrero de 2022, interpuesta por el señor Luciano Bernardo Valderrama Solórzano contra Latam Airlines Perú S.A. por presuntas infracciones a los **artículos 18, 19 y 38** de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría brindado al denunciante las instrucciones del vuelo de Lima – Ayacucho – Lima en idioma español e inglés, y no en idioma quechua, pese a que, es una persona que habla este idioma al igual que parte de la población de la región de Ayacucho y del Perú.” [Énfasis y subrayado agregado].*

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 156.- 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 fuese 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.

12. Por tanto, previo al análisis del fondo de la controversia, resulta necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa contenida en el Código para establecer bajo qué supuesto legal se analizará la conducta atribuida al proveedor denunciado, habida cuenta que para una adecuada imputación del tipo infractor debe considerarse dos (2) factores: (i) la congruencia del hecho que se denunció⁴, esto es, que el cargo imputado atienda al contenido del escrito de denuncia del administrado; y, (ii) el deber de encauzamiento de la Autoridad Administrativa, que conlleva a la conducción del procedimiento de manera adecuada.
13. Al respecto, los artículos 18 y 19 del Código consiste en 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; siendo que, en el caso en concreto, el proveedor responderá por la idoneidad-calidad de los productos y servicios ofrecidos.
14. Por su parte, el artículo 38 del Código dispone la prohibición de discriminación de los consumidores, disponiendo que los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, **idioma**, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren éstos dentro o expuestos a una relación de consumo.
15. Ahora bien, del escrito de denuncia del señor Valderrama, se desprende que la conducta atribuida a Latam Airlines alude a que durante el servicio de transporte aéreo contratado en la ruta Lima – Ayacucho y Ayacucho – Lima, las comunicaciones con los pasajeros se dio en los idiomas de inglés y español, sintiéndose discriminado al ser una persona quechua hablante.
16. De lo expuesto, y atendiendo a los bienes jurídicos tutelado por el Código, se advierte que el cuestionamiento de la conducta descrita por el señor Valderrama se encuentra vinculada a un presunto acto discriminatorio incurrida por Latam Airlines en el servicio de transporte aéreo brindado, en su condición de quechua hablante, y no a una falta al deber de idoneidad del servicio prestado, supuesto infractor que se circunscribe bajo los alcances del artículo 38 del Código.
17. Es ese orden de ideas, esta Comisión analizará el accionar de Latam Airlines como una presunta infracción al artículo 38 del Código, dejando de lado el examen de la misma en mérito a los artículos 18 y 19 de la referida norma, en tanto no subsume el tipo infractor congruente con el hecho que se cuestiona, debiéndose en consecuencia considerar la conducta denunciada por el señor Valderrama, conforme a la siguiente imputación:

“Por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Latam Airlines Perú S.A. habría brindado al denunciante las instrucciones del vuelo de Lima – Ayacucho – Lima en idioma español e inglés, y no en idioma quechua, pese a que es una persona que habla este idioma al igual que parte de la población de la región de Ayacucho y del Perú.”

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

(...)

198.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

18. Finalmente, cabe acotar, que la precisión de cargos efectuada no implica una afectación al Derecho de Defensa ni al Debido Procedimiento Administrativo, toda vez que no se ha variado la conducta imputada contra Latam Airlines, sino que únicamente se ha especificado el artículo por el cual se analizará la controversia, que fue inclusive recogido y notificado con la resolución de imputación de cargos al proveedor denunciado, a fin de que ejercite su contradicción.

ANÁLISIS DEL CASO

Sobre la prohibición de discriminación

19. Dentro del ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), el cual establece lo siguiente:

“Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona

Toda persona tiene derecho:

(...)

2. *A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.*

(...)”

20. Con relación a lo previsto en el artículo 2 de la Constitución, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo⁵. De un lado, como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación⁶.
21. Así, se ha establecido que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, orientación sexual, condición económica, entre otros) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.
22. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, también se manifiesta como un derecho objetivo en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el literal d), numeral 1.1. del artículo 1 del Código preceptúa que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2 de la Constitución, así como por otros de cualquier índole⁷.

⁵ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AAJTC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3 de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

⁶ EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

⁷ **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:

(...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

23. De otro lado, el Tribunal Constitucional ha recordado en varios pronunciamientos que los derechos fundamentales (entre ellos, el derecho a la igualdad) vinculan no sólo a los poderes públicos, sino también a los privados, reconociendo lo que en la doctrina se denomina "eficacia horizontal de los derechos fundamentales". En efecto, dicho órgano colegiado ha señalado que:

"Conforme al artículo 38° de la Constitución, "Todos los peruanos tienen el deber (...) de respetar, cumplir y defender la Constitución", norma que impone el deber de respetar los derechos de todos, sea que desarrollen sus actividades en la esfera privada o pública"⁸.

24. En concordancia con ello, el artículo 38 del Código establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación en los consumidores respecto de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁹.
25. Por su lado, el artículo 39 del Código contempla reglas procesales que han definido la dinámica probatoria para los casos de actos de discriminación, siendo que la carga de acreditación de los hechos le corresponde a quien los alega, es decir, el denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la Administración cuando se inicia de oficio, por regla general¹⁰.
26. Es así como, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales debe, en primer lugar, acreditar la existencia del acto de discriminación, para que, luego de lo cual, se invierta la carga de la prueba y se exija al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato.
27. Asimismo, y en consonancia con el artículo 39 del Código, es posible admitir indicios y otros medios probatorios sucedáneos para acreditar las conductas denunciadas, ya que, especialmente en los procedimientos de prácticas discriminatorias, éstos resultarán una herramienta particularmente importante para acreditar directa o indirectamente el hecho cometido y/o las alegaciones efectuadas.

(...)

⁸ EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

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

Artículo 39.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

28. Bajo ese escenario, debe quedar claro que, en estos casos, mientras quien denuncie no acredite la practica discriminatoria denunciada, no se configurará infracción alguna al artículo 38 del Código.

Aplicación al caso concreto

29. En su denuncia y escrito de subsanación, el señor Valderrama manifestó que adquirió un billete aéreo con ruta Lima – Ayacucho y Ayacucho – Lima, programado con fecha de salida para el 28 de febrero de 2021 y retorno el 6 de julio de 2021; sin embargo, advirtió que las instrucciones del vuelo fueron en idiomas español e inglés, sintiéndose discriminado al ser una persona quechua hablante.
30. Por su parte, Latam Airlines señaló a través del escrito del 17 de enero de 2023 que no había quedado acreditado el acto de discriminación alegado por el señor Valderrama.
31. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó que se declare infundada la denuncia en este extremo del procedimiento, al considerar que el accionar desplegado por Latam Airlines en su aeronave no implicó una práctica discriminatoria en contra del denunciante, pues le proporcionó las instrucciones de vuelo en un idioma oficial del país (castellano).
32. El 22 de febrero de 2023, Latam Airlines manifestó estar de acuerdo con el Informe Final de Instrucción; mientras que, el señor Valderrama no formuló observación al mismo.
33. Ingresando a la controversia, el señor Valderrama aportó al procedimiento como único medio probatorio de la infracción denunciada, la respuesta a su reclamo emitido por Latam Airlines el 31 de julio de 2021, por medio del cual informó que la comunicación que brinda su personal es en idiomas universales, esto son, el español e inglés, veamos:



34. De manera preliminar, es pertinente mencionar que, de una valoración conjunta de lo alegado por el señor Valderrama, así como de la respuesta emitida por Latam Airlines en atención al reclamo del consumidor, es posible corroborar que las instrucciones de los vuelos dadas a sus pasajeros se efectúan en atención a dos (2) idiomas, estos son, el **inglés y español**.
35. Sobre ello, el señor Valderrama ha sostenido que tal accionar constituiría una práctica discriminatoria, en tanto Latam Airlines ha ignorado su condición de quechua hablante, restándole importancia.
36. Conforme a lo desarrollado en los considerandos 24 al 28 de la presente Resolución, y con el propósito de que esta Comisión determine si en el presente caso se incurrió o no en una práctica discriminatoria, corresponde verificar si el proceder de Latam Airlines se ha realizado mediando razones objetivas y justificadas, puesto que, de lo contrario, se habría incurrido en una infracción a lo dispuesto en el artículo 38 del Código.
37. Para tal efecto, cobra especial relevancia lo previsto en el artículo 48 de la Constitución, que establece lo siguiente:
- “Artículo 48.- Idiomas oficiales**
Son idiomas oficiales el castellano y, en las zonas donde predominen, también lo son el quechua, el aimara y las demás lenguas aborígenes, según la ley.” [Énfasis y subrayado agregado].
38. Del texto legal citado, es posible establecer que el idioma oficial en el territorio Peruano es el castellano, entendido este como un dialecto y sinónimo del español¹¹, siendo que en las zonas donde predominen el quechua, aimara y demás lenguas aborígenes, se tendrán éstas como idiomas oficiales.
39. A partir de allí, el reconocimiento de la oficialidad de las lenguas distintas al castellano o español se determinará en función a los lugares donde predominen como instrumentos de comunicación, debiendo ser reconocidas como herramientas de interrelación de la ciudadanía¹².
40. No obstante ello, en el presente caso, el hecho litigioso gira en torno a las instrucciones dadas en idioma español por Latam Airlines dentro de vuelos comerciales contratados por el denunciante, en su calidad de pasajero. En otras palabras, el hecho denunciado se generó dentro de las aeronaves de Latam Airlines, es decir, en un vehículo utilizado como medio de transporte aéreo, y no dentro de una zona donde el quechua constituya el idioma preponderante.

¹¹ La Real Academia Española define al castellano como dialecto romance originario de Castilla, del que fundamentalmente proviene el español, así como una lengua española (...).

¹² Según información del Ministerio de Educación, las lenguas con alfabetos oficiales son las siguientes:

“(...) el quechua, matsigenka, harakbut, ese eja, shipibo, ashaninka, aimara, yine, kakataibo, kandozi-chapra, awajún, jaqaru, shawi, yanasha, nomatsigenga, cashinahua, wampis, sharanahua, secoya, achuar, murui-muinani, kakinte, matsés, ikitu, shiwilu, madija, kukama kukamiria, majiki, bora, yagua, kapanawa, urarina, amahuaca, yaminahua, ocaina, nantí, arabela y ticuna.”

Fuente:

<http://www.minedu.gob.pe/n/noticia.php?id=42914#:~:text=Las%20lenguas%20con%20alfabetos%20oficiales,madija%2C%20kukama%20kukamiria%2C%20majiki%2C>

41. A mayor abundamiento, cabe destacar, que de acuerdo a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 del Código se establece que la información relevante vinculada a la prestación del servicio o al producto puesto a disposición del consumidor, deberá proporcionarse en idioma castellano:

“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.**”

42. En atención a ello, esta Comisión no advierte una obligación legal de la aerolínea a fin de que, dentro de su actividad económica, tuviera que haber brindado las instrucciones de los vuelos del señor Valderrama en idioma quechua; en consecuencia, no se verifica que Latam Airlines haya actuado discriminatoriamente en su contra.
43. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundada** la denuncia interpuesta por el señor Valderrama en contra de Latam Airlines, por la presunta infracción al artículo 38 del Código.

Sobre las medidas correctivas y el pago de costas y costos

44. En atención a que este Órgano Colegiado no ha verificado la existencia de infracciones administrativas que habría incurrido Latam Airlines en el presente caso, no corresponde ordenar medidas correctivas ni el pago de las costas y costos del procedimiento.

SE RESUELVE:

PRIMERO: PRECISAR que el hecho denunciado referido a que el personal de **Latam Airlines Perú S.A.C.** habría brindado al denunciante las instrucciones del vuelo de Lima – Ayacucho – Lima en idioma español e inglés, y no en idioma quechua, pese a que es una persona que habla este idioma al igual que parte de la población de la región de Ayacucho y del Perú, corresponde ser analizado únicamente como una presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado los artículos 18 y 19 de dicha norma, conforme a lo siguiente:

“Por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Latam Airlines Perú S.A. habría brindado al denunciante las instrucciones del vuelo de Lima – Ayacucho – Lima en idioma español e inglés, y no en idioma quechua, pese a que es una persona que habla este idioma al igual que parte de la población de la región de Ayacucho y del Perú.”

SEGUNDO: Declarar INFUNDADA la denuncia interpuesta por el señor **Luciano Bernardo Valderrama Solórzano** contra **Latam Airlines Perú S.A.C.** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: DENEGAR las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento solicitados por el señor **Luciano Bernardo Valderrama Solórzano**

CUARTO: 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 por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único

recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación¹³, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁴, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los Comisionados¹⁶: Sra. Karina Rocío Montes Tapia¹⁷, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.

KARINA ROCIO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF¹⁸.

- ¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA.-
Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**
Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
- “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 (...).”*
- ¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR
DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS
Artículo 218. Recursos Administrativos**
218.1 Los recursos administrativos son:
(...)
b) Recurso de apelación
(...)
- 218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).
- ¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR
DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.
- ¹⁶ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.
- ¹⁷ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones son suscritas únicamente por quien las preside.
- ¹⁸ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.