

RESOLUCIÓN FINAL N°0822-2023/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

DENUNCIANTES : FERNANDO DAVID SALDARRIAGA MALDONADO
ELSA MICHELLE POLOCZEK BUSTAMANTE
PATRICIA MILAGROS PAREDES PORROA
(LOS DENUNCIANTES)

DENUNCIADA : LATAM AIRLINES PERÚ S.A.¹
(LATAM)
LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERÚ²
(LATAM GROUP)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
DEBER DE ATENCIÓN A RECLAMOS

ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

Lima, 4 de mayo de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 7 de noviembre de 2022, subsanado el 16 de noviembre del mismo año³, los señores Fernando David Saldarriaga Maldonado, Elsa Michelle Poloczec Bustamante y Patricia Milagros Paredes Porroa (en adelante, los denunciantes) interpusieron una denuncia en contra de Latam Airlines Perú S.A. (en adelante, Latam) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴ (en adelante, el Código).
2. Por Resolución N° 2 del 29 de noviembre de 2022, el OPS incluyó de oficio a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú (en adelante, Latam Group) y dispuso admitir a trámite la denuncia, en los términos siguientes:

“(…)

PRIMERO: *Incluir de oficio a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú e iniciar un procedimiento administrativo en su contra y en contra de Latam Airlines Perú S.A. por la comisión de las siguientes presuntas infracciones:*

- (i) *al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que:*
 - a) *habría trasladado dos maletas, que conformaban el equipaje de bodega de los denunciantes, en la cabina del avión (vuelo LA2071 con ruta Lima – Tacna), pese a haber pagado porque dichos equipajes sean trasladados en bodega;*
 - b) *no habrían entregado a los denunciantes alguna constancia que les permita acreditar que realizaron un pago a las denunciadas por transportar los equipajes en la bodega del avión, pese a sus solicitudes;*

¹ Con Registro Único de Contribuyente (en sus siglas, el R.U.C.) N° 20341841357.

² Con R.U.C. N° 20100103657.

³ Mediante Resolución N° 1 del 11 de noviembre de 2022, el OPS solicitó a los denunciantes que cumplieren con subsanar la documentación presentada.

⁴ **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.

- c) *no habrían prestado un servicio idóneo durante el embarque de los denunciados en el vuelo LA2071 del 22 de julio del 2022 con ruta Lima – Tacna, en tanto el mismo se desarrolló de forma desordenada y fuera del horario indicado;*
- (ii) *al deber de atención a reclamos tipificado en el artículo 24° del Código, en la medida que no habrían brindado respuesta idónea al reclamo N° 42813973.*
(...)” [sic]

3. Mediante Resolución Final N° 212-2023/PS1 del 2 de febrero de 2023, el OPS resolvió lo siguiente:

- (i) Desestimar el cuestionamiento realizado por Latam respecto a la tipificación de la conducta referida a la falta de atención al reclamo, como una presunta infracción al artículo 24 del Código, al considerar que dicho extremo imputado supone que se brinde una respuesta adecuada (sea positiva o negativa) ante lo solicitado por un consumidor, y no solo que se brinde una respuesta dentro del plazo legal;
- (ii) declarar fundada la excepción de improcedencia por falta de legitimidad para obrar pasiva formulada por Latam Group, en tanto se pudo verificar que no era el proveedor encargado de brindar los servicios materia de denuncia;
- (iii) declarar improcedente por falta de interés para obrar la denuncia interpuesta contra Latam, por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que no habría entregado a los denunciados alguna constancia que acredite que habrían realizado un pago para el traslado de sus equipajes en la bodega del avión, por cuanto se pudo verificar que dicha documentación les fue entregada antes de la notificación de imputación de cargos;
- (iv) archivar el procedimiento seguido contra Latam por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que habría trasladado dos (2) maletas que conformaban el equipaje de bodega de los denunciados en la cabina del avión (vuelo LA2071 con ruta Lima – Tacna), pese a haber pagado para que dichos equipajes sean trasladados en bodega, en tanto no se contó con caudal probatorio que permita verificar lo alegado;
- (v) archivar el procedimiento seguido contra Latam por presunta infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que no habría prestado un servicio idóneo durante el embarque de los denunciados en el vuelo LA2071 del 22 de julio del 2022 con ruta Lima – Tacna, en tanto el mismo se desarrolló de forma desordenada y fuera del horario indicado, al no verificarse medios probatorios que permitan acreditar lo alegado; y,
- (vi) sancionar a Latam con una multa de 2,44 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) por infracción al artículo 24 del Código, tras verificar que no brindó respuesta idónea al Reclamo N° 4281393;
- (vii) denegar las medidas correctivas solicitadas por los denunciados;
- (viii) condenar a Latam al pago de los costos y costas del procedimiento; y,
- (ix) disponer la inscripción de Latam en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

4. El 27 de febrero de 2023, Latam interpuso un recurso de apelación en contra de la resolución final de primera instancia.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la nulidad parcial de los actos administrativos

5. El numeral 10.1 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo

N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO)⁵ establece que serán nulos de pleno derecho los actos administrativos que contravengan a la Constitución, a las Leyes o a las demás normas reglamentarias.

6. Por su lado, el numeral 10.2 del artículo 10 del mismo cuerpo normativo señala que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14 de la mencionada norma⁶.
7. Para tales efectos, el artículo 11 del TUO dispone que la nulidad de los actos administrativos debe ser planteada por medio de los recursos administrativos⁷ que el ordenamiento jurídico prevé para que los administrados puedan tutelar sus intereses frente a un acto que lesiona o afecta sus derechos, siendo que la nulidad no es un recurso autónomo que pueda formularse en cualquier etapa del procedimiento administrativo.
8. Asimismo, se debe considerar que los procedimientos seguidos por el OPS, para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, son procedimientos sancionadores y, en mérito a dicha naturaleza, están sujetos a la observancia de los principios que rigen y guían el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, siendo uno de ellos el Principio del Debido Procedimiento.
9. Así, el artículo 248 de la referida norma comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, dentro de la que se encuentra el Principio del Debido Procedimiento, por el cual las entidades aplicarán las sanciones sujetándose al procedimiento establecido y respetando las garantías del debido proceso⁸.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

(...)

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 11.- Instancia competente para declarar la nulidad

11.1 Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley.

11.2 La nulidad de oficio será conocida y declarada por la autoridad superior de quien dictó el acto. Si se tratara de un acto dictado por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad se declarará por resolución de la misma autoridad.

La nulidad planteada por medio de un recurso de reconsideración o de apelación será conocida y declarada por la autoridad competente para resolverlo.

11.3 La resolución que declara la nulidad dispone, además, lo conveniente para hacer efectiva la responsabilidad del emisor del acto inválido, en los casos en que se advierta ilegalidad manifiesta, cuando sea conocida por el superior jerárquico.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 248. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

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

(...)

2. **Debido procedimiento.** - Las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso.

10. En esa línea, el Principio de Legalidad dispone que la Administración deberá actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y según con los fines para los que les fueron conferidas⁹.
11. Dentro de este contexto, el Principio del Debido Procedimiento garantiza etapas procesales mínimas que preservan la validez y legalidad del proceso, entre los cuales se encuentra el derecho a obtener una decisión razonada, motivada y congruente con las pretensiones oportunamente deducidas por las partes. Caso contrario, el acto administrativo sería nulo de pleno derecho.
12. En atención a las pretensiones planteadas por los denunciantes, el artículo 156 del TUO regula que la tipificación corresponde a la Autoridad Administrativa que conoce de la denuncia¹⁰, aun cuando la norma aplicable no haya sido invocada o fuera errónea la cita legal, adoptando medidas oportunas para la eliminación de cualquier tipo de irregularidad.
13. A su vez, el numeral 3 del artículo 254.1 del TUO¹¹, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos materia de imputación a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia.

Aplicación al caso

14. En su recurso de apelación, Latam solicito la nulidad de la resolución de primera instancia, señalando que el cargo referido a la atención al reclamo debió tipificarse bajo los supuestos de los artículos 18 y 19 del Código y no del artículo 24, toda vez que los primeros versarían sobre la idoneidad de la respuesta brindada, mientras que el segundo determina si se respondió dentro del plazo concedido por Ley para tales efectos, como fue considerando en la Resolución Final N° 137-2022/CC2 del 25 de enero de 2022.
15. Del cuestionamiento realizado, se advierte que el mismo se ha limitado a observar la tipificación que la primera instancia realizó en su contra, en el extremo referido a

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

(...)

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE 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 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.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

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

Artículo 254. - Caracteres del procedimiento sancionador.

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

la falta de atención adecuada del reclamo formulado por el denunciante, situación que -según indica Latam- contravendría el Debido Procedimiento en su vertiente de tipicidad.

16. Como punto de partida, se debe tener en cuenta que los denunciantes cuestionaron el hecho que Latam no les brindo una atención “adecuada” a su reclamo y tampoco se efectuó dentro del plazo legal establecido.
17. Ahora bien, ingresando a la controversia, cabe indicar, que el artículo 18 del Código define en términos generales el concepto de “idoneidad”, como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que finalmente recibe, en función a lo que se le ha ofrecido, a la publicidad e información transmitida o a las características y naturaleza del producto, según las circunstancias del caso¹². En concordancia con ello, el artículo 19 del Código dispone que los proveedores serán responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹³.
18. En aplicación de la norma anterior, los proveedores tienen la obligación de entregar los productos y prestar los servicios en las condiciones esperadas por el consumidor, de lo contrario éstos responderán por la falta de idoneidad incurrida, en la medida que tal situación generaría una defraudación de las expectativas del consumidor.
19. Por su parte, el artículo 24 del Código prevé que los proveedores se encuentran en la obligación de atender los reclamos presentados por sus consumidores, brindando una respuesta a los mismos; ello, dentro del plazo legal para satisfacer lo dispuesto por la precitada norma¹⁴.
20. A partir de allí, y contrariamente a lo argumentaron por Latam, los artículos 18 y 19 del Código no regulan el supuesto de atención de reclamos ni el plazo para ello, sino es el artículo 24 del Código que lo contempla.
21. Asimismo, la exigencia normativa prevista en el artículo 24 del Código dispone una doble connotación, esto es, la obligación de brindar atención y consecuente dar una respuesta adecuada (sin especificar si ello resulte de manera positiva o negativa, a aquello que sus consumidores soliciten); y, que la respuesta brindada se efectúe en el plazo legal, de manera que exista una vía de atención a los usuarios que cumpla con absolver idóneamente lo pedido dentro de un plazo de ley con una respuesta que encuentre un fundamento ante lo señalado por los consumidores, ya que, de lo contrario, se incurriría en infracción a dicho dispositivo legal.

¹² LEY N° 29571, 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. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

¹³ LEY N° 29571, 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.

¹⁴ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

22. Es importante indicar, que las normas de protección al consumidor son parte del derecho ordenador del mercado, motivo por el cual requieren de tipos infractores amplios, dada la versatilidad de las acciones que podría adoptar un proveedor para evadir y/o incumplir los derechos del consumidor tutelados por la Administración, siendo este tipo de imputaciones parte de un procedimiento administrativo regular en la generación del acto administrativo.
23. Es así que, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha reiterado en relación al Principio de Tipicidad de los procedimientos de protección al consumidor lo siguiente¹⁵:

*“Las normas de protección al consumidor se adscriben u operan como parte del derecho ordenador del mercado y requieren de tipos infractores amplios, dada la versatilidad de las conductas que podrían adoptarse para evadir los derechos de los consumidores, siendo una constante en estos ordenamientos construir tipos infractores de tal naturaleza, lo que no afecta el principio de tipicidad establecido por la Ley del Procedimiento Administrativo General, pues **como también ha reconocido el Tribunal Constitucional para que se cumpla con el principio de tipicidad en materia administrativa basta que de la norma – que contiene una descripción general del supuesto de hecho – sea razonablemente posible extraer la conducta infractora a partir de criterios lógicos, técnicos o de experiencia.**”*
[Subrayado y énfasis agregado].

24. De acuerdo a ello, y teniendo en cuenta que el tipo legal recogido en el artículo 24 del Código contiene una descripción general del supuesto de hecho denunciado (falta de atención adecuada del reclamo), la primera instancia subsumió la conducta válidamente.
25. Lo indicado, inclusive, ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional del Perú, tras señalar que, para que se cumpla con el Principio de Tipicidad en el ámbito de los procedimientos administrativos basta que, de la norma –que contiene una descripción general del supuesto de hecho– sea razonablemente posible extraer la conducta infractora a partir de criterios lógicos, técnicos o de la experiencia¹⁶.
26. En ese orden de ideas, y a la luz de los hechos cuestionados por los denunciantes, es posible advertir que la conducta cuestionada estaba dirigida a que Latam no habría dado una respuesta adecuada a la solicitud de reembolso de los servicios que no se habrían brindado en el transporte de equipaje en bodega contratado, lo cual fue recogido por el OPS a través de la imputación de cargos y posteriormente le notificó al mencionado proveedor, a efectos que ejerza su Derecho de Defensa.
27. Por consiguiente, esta Comisión verifica que el hecho imputado a título de cargo en contra de Latam se realizó conforme a las prerrogativas delegadas al OPS como órgano instructor, en función a los hechos cuestionados por los denunciantes y bajo el tipo legal que el Código ha contemplado precisamente para dichas situaciones (artículo 24 del Código).

¹⁵ Ver Resolución Final N° 345-2014/SPC del 30 de enero de 2014.

¹⁶ En las sentencias emitidas en los Expedientes números 010-2002-AI/TC y 2050-2002-AA/TC, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente:

“(…) No debe identificarse el principio de legalidad con el principio de tipicidad. El primero, garantizado por el ordinal “d” del inciso 24) del artículo 2 de la Constitución, se satisface cuando se cumple con la previsión de las infracciones y sanciones en la ley. El segundo, en cambio, constituye la precisa definición de la conducta que la ley considera como falta. Tal precisión de lo considerado como antijurídico desde un punto de vista administrativo (...) no está sujeta a una reserva de ley absoluta, sino que puede ser complementada a través de los reglamentos respectivos, tal como se infiere del artículo 168 de la Constitución.”

28. A mayor abundamiento, se debe resaltar que a través de cedula de notificación de la Resolución N° 2 del 29 de noviembre de 2022 (imputación de cargos), el OPS trasladó a Latam el escrito de denuncia y el cargo imputado en su contra¹⁷, dando cuenta de la tipificación realizada a la luz de los hechos que han sido cuestionados por los denunciantes (falta de atención adecuada a su reclamo), lo cual evidencia que se colocó a Latam en un estado de indefensión frente al cargo imputado en su contra.
29. Finalmente, si bien Latam señaló que existe la Resolución Final N° 137-2022/CC2 del 25 de enero de 2022, recaída sobre el Expediente N° 1186-2021/PS3, que solo valoró el plazo de atención del reclamo, lo cierto es que dicho pronunciamiento tuvo en cuenta supuestos de hecho denunciados distintos al del presente caso, en tanto no se cuestionó si la respuesta fue o no adecuada. Asimismo, se debe considerar que la misma tampoco constituye un precedente de observancia obligatoria a fin de que sea vinculante al procedimiento de autos, gozando la Autoridad Administrativa además, de independencia y autonomía para determinar, en cada caso particular, la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor, por lo que corresponde desestimar la alegación realizada por Latam.
30. Por lo expuesto, al no advertirse que la resolución emitida por el órgano de primera instancia hubiese incurrido en causal de nulidad contemplada en los numerales 10.1 y 10.2 del artículo 10 del TUO, corresponde declarar **infundada** la nulidad planteada por Latam.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

31. De la lectura del recurso de apelación interpuesto por Latam, se aprecia que dicho proveedor ha cuestionado el extremo referido a su responsabilidad respecto a la infracción al artículo 24 del Código, consistente en que no brindó respuesta idónea al Reclamo N° 42813973.
32. De esta manera, considerando que los extremos restantes no han sido recurridos por los administrados, los mismos han quedado consentidos, conforme al detalle siguiente:
 - (i) Declarar improcedente el procedimiento seguido contra Latam Group, por cuanto dicho proveedor no cuenta con legitimidad para obrar pasiva respecto a los hechos materia de denuncia;
 - (ii) declarar improcedente la denuncia por presunta infracción al artículo 19 del Código, respecto al hecho consistente en la presunta falta de entrega a los denunciantes de alguna constancia que acreditara que habrían realizado un pago para transportar equipajes en la bodega del avión;
 - (iii) archivar el procedimiento seguido contra Latam por presunta infracción al artículo 19 del Código, respecto a que habría trasladado dos (2) maletas que conformaban el equipaje de bodega de los denunciantes en la cabina del avión (vuelo LA2071 con ruta Lima – Tacna), pese a haber pagado para que dichos equipajes sean trasladados en bodega;
 - (iv) archivar el procedimiento contra Latam por presunta infracción al artículo 19 del Código respecto a que no habrían prestado un servicio idóneo durante el embarque de los denunciantes en el vuelo LA2071 del 22 de julio del 2022 con ruta Lima – Tacna, en tanto el mismo se desarrolló de forma desordenada y fuera del horario indicado; y,

¹⁷ Ver a fojas 39 y 40 del expediente, la notificación electrónica y cedula de notificación de la Resolución N° 1 dirigidas al proveedor denunciado.

- (v) denegar las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes.

ANÁLISIS

Sobre el deber de atención de reclamos

33. El numeral 1 del artículo 24 del Código¹⁸ establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, el cual podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de culminar el plazo inicial.

Aplicación al caso

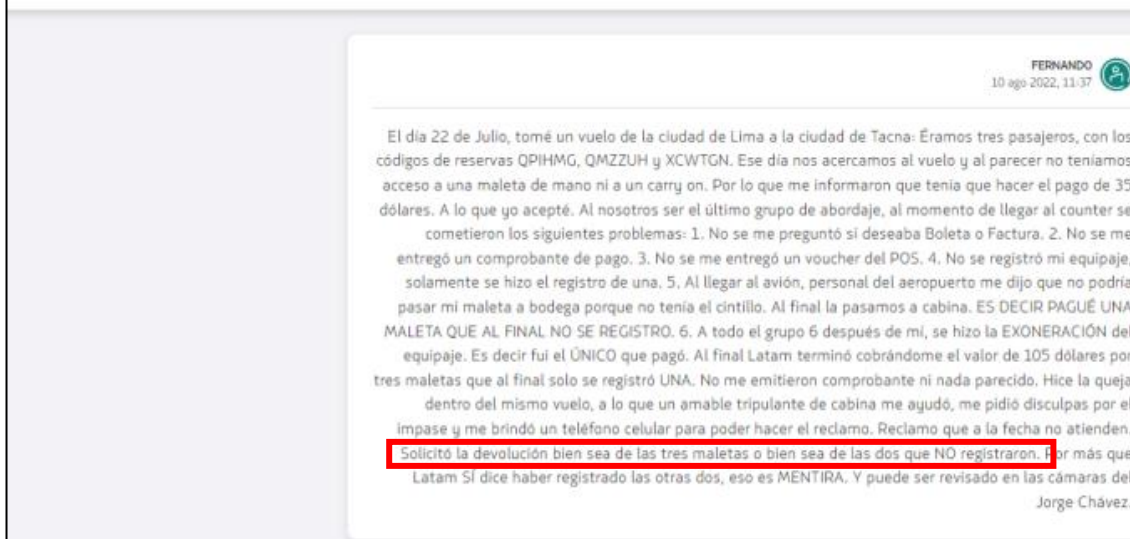
34. En el presente caso, los denunciantes cuestionaron que Latam no habría brindado respuesta idónea al Reclamo N° 42813973.
35. En sus descargos, Latam señaló que el deber de atención a reclamos no implica que la respuesta brindada deba ser favorable al consumidor, siendo que en el caso ha atendido el reclamo materia de denuncia.
36. En el pronunciamiento final de primera instancia, el OPS encontró responsable a Latam por infracción al artículo 24 del Código, al considerar tanto que la respuesta al reclamo brindado no atendió la solicitud de reembolso realizada, por cuanto solo brindó disculpas por lo ocurrido, mientras que posteriormente se pronunció fuera del plazo legal para tales efectos.
37. En su recurso de apelación, Latam reiteró que brindo atención al reclamo materia de denuncia en el plazo legal y que su obligación no implica que el mismo fuese favorable a los consumidores.
38. Conforme se desprende de los escritos de descargos y recurso de apelación de Latam, el cuestionamiento formulado está dirigido a observar, en esencia, que la respuesta brindada fue dentro del plazo concedido por Ley para tales efectos, sin que se deba entender que la misma haya debido ser positiva o negativa.
39. Atendiendo a la controversia, obran en autos los siguientes medios probatorios:
- (i) Copia del Reclamo N° 42813973, remitido a Latam el 10 de agosto de 2022, a través del cual el señor Fernando David Saldarriaga Maldonado (en adelante, el señor Saldarriaga), uno de los denunciantes, reclamó a Latam -entre otros- debido a que pagó US\$ 105,00 para registrar tres (3) maletas en la bodega del avión; sin embargo, solo se ingresó una (1) de ellas, **solicitando por tanto la devolución del total de lo pagado o de las dos (2) maletas que finalmente no fueron ingresadas a la bodega:**

¹⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 24.- Servicio de atención a reclamos

- 24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles improrrogables.
- 24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.
- 24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

Caso #42 81 39 73



- (ii) Copia del correo electrónico del 10 de agosto de 2022 con asunto “Resolución del caso #42813973”, conteniendo la respuesta brindada por el personal de Latam al denunciante, de cuyo tenor se aprecia que el denunciado brindó una respuesta generica al tema, extendiendoles las disculpas del caso pero sin dar atención a la solicitud de devolución del importe pagado por un servicio de traslado de maletas que no habría sido prestado en su integridad, aspecto que era el requerimiento principal del reclamo:

[IMAGEN EN LA CARILLA SIGUIENTE]

[LATAM] Resolución del caso #42813973

14 mensajes

Llycely Hurtado. (LATAM Airlines) <support@casounico.zendesk.com>
Responder a: LATAM Airlines <support+id42813973@casounico.zendesk.com>
Para: FERNANDO <f.saldarriagamaldona@alum.up.edu.pe>

10 de agosto de 2022, 12:06

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##

**Llycely Hurtado. (LATAM)**

10 ago 2022, 13:06 GMT-4

Estimado Sr. Fernando

Junto con saludarlo

Hemos tomado conocimiento de sus comentarios con relación a su vuelo con destino a Tacna, el pasado 22 de Julio.

Al respecto, creemos importante mencionar que el objetivo de nuestra compañía es que los pasajeros concluyan su viaje a su entera conformidad y no ocurra ningún inconveniente que pueda empañar la calidad de Servicio que nos caracteriza.

Por esta razón y confiados en que usted comprenderá que tal circunstancia está muy por fuera de nuestros cánones regulares de Servicio al Cliente, es que le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas si la situación pudo haberle generado algún tipo de inconveniente.

Para nuestra Compañía, son de suma importancia las críticas y comentarios que usted nos hace llegar, puesto que dichas situaciones empañan nuestros esfuerzos por otorgar un servicio de excelencia y calidad a nuestros pasajeros.

Muchas gracias.

Atentamente

Llycely Hurtado.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

- (iii) Copia de los correos electrónicos del 10 de agosto de 2022, remitidos por el denunciante a Latam, en los cuales el señor Saldarriaga manifiesta su disconformidad con la respuesta de su caso por parte de Latam, cuestionando que no aprecia respuesta alguna sobre el reembolso total o parcial:

[IMAGEN EN LA CARILLA SIGUIENTE]

Nanos Saldarriaga <f.saldarriagamaldona@alum.up.edu.pe> 10 de agosto de 2022, 12:13
Para: LATAM Airlines <support+id42813973@casounico.zendesk.com>

Buenas tardes,

Entonces disculpe pero cuál es la respuesta en sí ? Decirme que lo lamentamos ? NO SE ME HA ENTREGADO BOLETA NI FACTURA NI NINGÚN COMPROBANTE. DE LAS TRES MALETAS QUE USTEDES ME COBRARON, SOLO SE USÓ UNA EL RESTO POR MÁS QUE USTEDES DIGAN QUE SÍ SE USARON, NO LO HICIERON POR MOTIVOS DE "TIEMPO". ENTONCES PAGUÉ 105 DÓLARES POR TRES MALETAS QUE NO SE USARON.

Requiero por favor una atención adecuada a mi reclamo.

Gracias.

[El texto citado está oculto]

Nanos Saldarriaga <f.saldarriagamaldona@alum.up.edu.pe> 10 de agosto de 2022, 12:25
Para: LATAM Airlines <support+id42813973@casounico.zendesk.com>

Por favor, requiero una atención y una respuesta a mi requerimiento a la brevedad posible.

Cómo vuelvo a hacer mención, pedirme disculpas por eso no es suficiente. Pagué 105 y no dieron el servicio.


Gracias.

[El texto citado está oculto]

- (iv) Copia del correo electrónico del 27 de agosto de 2022, mediante el cual Latam respondió nuevamente a lo indicado por el señor Saldarriaga con un agradecimiento y señaló que su personal se capacita constantemente para mejor servicio al cliente:

Andrea Gómez. (LATAM Airlines) <support@casounico.zendesk.com> 27 de agosto de 2022, 21:41
Responder a: LATAM Airlines <support+id42813973@casounico.zendesk.com>
Para: FERNANDO <f.saldarriagamaldona@alum.up.edu.pe>

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##



Andrea Gómez. (LATAM)
27 ago 2022, 22:41 GMT-4

Estimado Sr. Fernando.

Queremos darle las gracias por sus palabras, dado que ponemos gran énfasis en capacitarnos constantemente, y en ofrecer día a día un mejor servicio y atención a nuestros socios.

30/9/22, 15:56 Correo de UNIVERSIDAD DEL PACIFICO Alumnos/Alumni - [LATAM] Resolución del caso #42813973

Atentamente

Andrea Gómez,
Atención al Cliente
LATAM Airlines

- (v) Correo del 27 de agosto de 2022, mediante el cual el señor Saldarriaga nuevamente manifiesta su disconformidad con la nueva respuesta brindada por el personal de Latam y recalcó que lo solicitado era el pronunciamiento respecto al reembolso total o parcial de los US\$ 105,00 que habría abonado y

con especial énfasis que con disculpas no bastaba para tener por atendido su caso:

Nanos Saldarriaga <f.saldarriagamaldona@alum.up.edu.pe>
Para: LATAM Airlines <support+id42813973@casounico.zendesk.com> 27 de agosto de 2022, 23:43

Estimada señorita Andrea,

Se ha dado cuenta la inverosímil respuesta que me está dando ?

No está atendiendo a lo que he dicho y lo único que dice usted es que me piden disculpas y gracias. No he sido Claro con la información que he dicho ? Tengo que repetirla? Se lo explico de otra manera para que me pueda entender?

No me basta con unas disculpas, yo necesito que vean lo que les estoy diciendo. Me cobraron tres maletas y no las registraron más que UNA SOLA.
Es decir 105 dólares por un servicio que no existió.
No van a atender realmente mi reclamo ?

Que necesito para que me tomen en serio? Y no solo me pidan disculpas. No quiero sus disculpas. No van al fondo del tema. Ni siquiera me entregaron un comprobante hasta dos semanas después.


Por favor re dirija mi reclamo a otra área que realmente me atienda.

Gracias y espero su respuesta pronto.
[El texto citado está oculto]

- (vi) Copia de la respuesta de Latam del 26 de septiembre de 2022, en la cual se respondió aspectos vinculados a la tarifa de los vuelos y no sobre el pago que el señor Saldarriaga cuestionó haber efectuado para el registro y traslado de sus tres (3) maletas en la bodega de la aeronave, sin que se le haya prestado dicho servicio de forma integral, puesto que solo una (1) maleta se registró en la bodega:

Nevy Alvarez. (LATAM Airlines) <support@casounico.zendesk.com> 26 de septiembre de 2022,
Responder a: LATAM Airlines <support+id42813973@casounico.zendesk.com>
Para: FERNANDO <f.saldarriagamaldona@alum.up.edu.pe>

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##



Nevy Alvarez. (LATAM)

22, 15:56 Correo de UNIVERSIDAD DEL PACIFICO Alumnos/Alumni - [LATAM] Resolución del caso #42813973

Estimado Señor Fernando:

Previo cordial saludo. Me presento mi nombre es Nevy Alvarez de atención al cliente de LATAM Airlines. Nos comunicamos con usted con el fin de brindar respuesta a su caso.

Le informamos que de acuerdo a lo expuesto en su caso, hemos realizado las validaciones correspondientes sobre este, por lo cual comunicamos a usted, que debido a que la tarifa comprada para cada pasajero no incluía equipaje de mano o bodega, al viajar con estos se debía hacer el pago de los mismos para poder llevarlos en el vuelo, ya que la tarifa que se compro para cada pasajero tenía incluido solo un articulo personal, por lo que en este caso como el equipaje sobrepasaba dichas medidas se debió realizar cobro del mismo.

Esperamos poder ayudarte en una próxima ocasión.

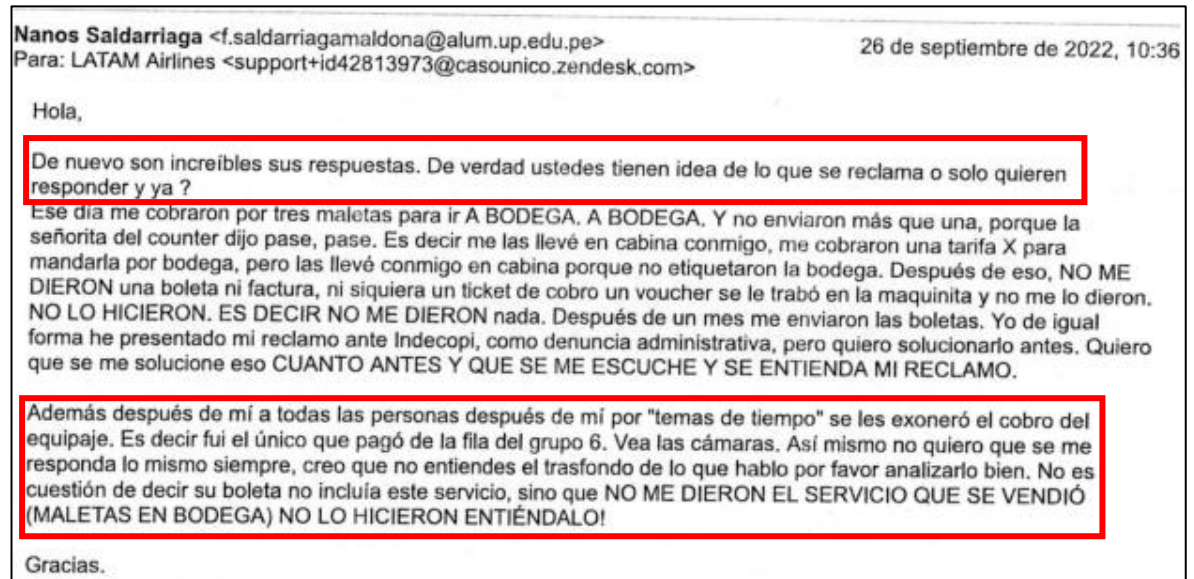
Muchas gracias.

Si usted quiere evaluar mi atención, cuento con su evaluación a través de nuestra encuesta de satisfacción. Su opinión es fundamental para la mejora constante de nuestros servicios.

Atentamente

Nevy Alvarez.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

- (vii) Copia del correo electrónico del 26 de septiembre de 2022, mediante el cual el señor Saldarriaga nuevamente cuestiona que la respuesta brindada:



40. Del análisis de las pruebas actuadas, se verifica que el 10 de agosto de 2022, se formuló ante Latam un reclamo, el mismo que tenía como objeto cuestionar el pago de los US\$ 105,00 que el señor Saldarriaga efectuó para registrar tres (3) maletas en la bodega del avion; sin embargo, solo se ingresó una (1) de ellas, **solicitando por tanto la devolución del total de lo pagado o lo proporcional a las dos (2) maletas que finalmente no fueron ingresadas a la bodega:**
41. Asimismo, de una valoración en conjunto de los medios probatorios, resulta posible advertir que ninguna respuesta dada por Latam comprendió la materia reclamada ni el reembolso de dinero solicitado (parcial o total), siendo las mismas genéricas; e, inclusive, hasta incoherentes con lo pedido por el consumidor.
42. En efecto, en el correo electrónico del 10 de agosto de 2022 remitido por Latam al denunciante, el cual tenía en el asunto "Resolución del caso #42813973", se verifica que unicamente se le extiende las disculpas del caso sin hacer mencion alguna a la devolución de dinero requerida, aspecto que era lo principalmente reclamado.
43. Del correo electrónico del 27 de agosto de 2022, Latam respondió nuevamente a lo indicado por el señor Saldarriaga con un "agradecimiento" y señaló que su personal se capacita constantemente para mejor servicio al cliente, sin que tampoco fuese absuelto de manera adecuada la materia reclamada.
44. Finalmente, del correo electrónico del 26 de septiembre de 2022, remitido por Latam al consumidor, se alude a aspectos vinculados a la tarifa de los vuelos y no sobre el pago que el señor Saldarriaga cuestionó haber efectuado para el registro y traslado de sus tres (3) maletas en la bodega de la aeronave, sin que se le haya prestado dicho servicio de forma integral y, menos aún, al reembolso de dinero requerido.
45. En tal sentido, y aun cuando el señor Saldarriaga reiteró en varias oportunidades a Latam que le proporcione una respuesta adecuada y congruente con la materia que reclama, así como con el reembolso de dinero solicitado, el proveedor denunciado

no cumplió con ello, quedando de esta manera evidenciada la falta de atención idónea al reclamo formulado.

46. Cabe reiterar que, la obligación de Latam no comprendía en otorgar una respuesta positiva a lo solicitado por el consumidor, sino que, residía únicamente, en atender de forma adecuada el reclamo formulado, lo cual, no ocurrió en el presente caso.
47. Finalmente, si bien se ha constatado que Latam brindó atención al reclamo en la misma fecha de su interposición (10 de agosto de 2022), esto es, dentro del plazo legamente establecido para ello, lo cierto es que no cumplió con absolver el objeto del reclamo de manera adecuada; y, por tanto, no resulta factible tener la referida atención como una respuesta válida para eximirlo de responsabilidad.
48. En ese orden de ideas, y en tanto ha quedado acreditado en el procedimiento que Latam no cumplió con brindar una respuesta adecuada al reclamo del 10 de agosto de 2022, corresponde imputarle responsabilidad administrativa.
49. Por las razones antes expuestas, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por Latam; y, por ende, **confirmar** la resolución venida en grado que declaró responsable a Latam por infracción al artículo 24 del Código.

Sobre la sanción impuesta, el pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi de Latam

50. Finalmente, atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Lenovo no fundamentó su apelación respecto a las sanciones, la medida correctiva ordenada, el pago de costas y costos del procedimiento ni la inscripción de los denunciados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6 del TUO¹⁹.
51. Por consiguiente, corresponde confirmar dichos extremos por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la nulidad planteada por **Latam Airlines Perú S.A.** en contra de la Resolución Final N° 212-2023/PS1 del 2 de febrero de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en tanto no se advirtió que la referida resolución hubiese incurrido en causal de nulidad contemplada en los numerales 10.1 y 10.2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **Latam Airlines Perú S.A.**; y, por ende, **CONFIRMAR** Resolución Final N° 212-2023/PS1 del 2 de febrero de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió encontrar responsable a **Latam Airlines**

19 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 6.- Motivación del Acto Administrativo.

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

Perú S.A. por infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 212-2023/PS1 del 2 de febrero de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en los extremos que resolvió:

- (i) **SANCIONAR** a **Latam Airlines Perú S.A.** con una multa de 2,44 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (ii) **CONDENAR** a **Latam Airlines Perú S.A.** al pago de los costos y costas del procedimiento, bajo apercibimiento de ley.
- (iii) **DISPONER** la inscripción de **Latam Airlines Perú S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, por infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: INFORMAR a los administrados que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial¹⁵.

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 ROCÍO 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.

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

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.