



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0982-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1396-20212CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : DINO CARLOS CARO CORIA

DENUNCIADA : IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN

ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en los extremos que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora, al haberse probado que el proveedor:*

- a) *Canceló de manera justificada el boleto 075-1401695759.*
- b) *Gestionó de manera oportuna el extorno al denunciante del dinero abonado por la adquisición de los boletos 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.*

Se confirma la resolución venida en grado, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora, al haberse probado que el proveedor:

- a) **Canceló de manera injustificada los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.**
- b) **No informó de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación del vuelo Madrid – Lima – Madrid correspondiente a los boletos 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.**

MULTAS:

- **4,82 UIT, por cancelar de manera injustificada los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.**
- **1 UIT, por no informar de manera oportuna sobre la cancelación del vuelo Madrid – Lima – Madrid correspondiente a los boletos 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.**

Lima, 8 de abril de 2024

ANTECEDENTES

1. El 29 de noviembre de 2022, el señor Dino Carlos Caro Coria (en adelante, el señor Caro) denunció a Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora (en adelante, la aerolínea), por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).



2. Mediante Resolución 1 del 3 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), imputó a la aerolínea, en calidad de cargos, lo siguiente:
 - a) Por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, debido a que el proveedor:
 - Habría cancelado de manera injustificada los tickets 075-1401695759; 075-1401848415; 075-1401848416; y, 075-1402202067 correspondiente a los vuelos Madrid - Lima - Madrid adquiridos por el denunciante.
 - No habría gestionado de manera oportuna el extorno al denunciante del dinero abonado por la adquisición de los tickets 075-1401695759; 075-1401848415; 075-1401848416; y, 075-1402202067.
 - b) Por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2° y 3° del Código, debido a que el proveedor no habría informado de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación del vuelo Madrid - Lima - Madrid correspondiente a los tickets 075-1401695759; 075-1401848415; 075-1401848416; y, 075-1402202067.
3. El 13 de enero de 2023, la aerolínea presentó descargos sustentando su posición sobre los hechos denunciados formulados en su contra. Asimismo, el 3 de julio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción.
4. Mediante Resolución 1328-2023/CC2 del 20 de julio de 2023, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - a) Precisó que el hecho denunciado contra la aerolínea referido a que no habría informado de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación del vuelo Madrid–Lima–Madrid correspondiente a los Tickets 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067, sería analizado como presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 del Código, conforme lo siguiente: “Por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 del Código, en la medida que el proveedor denunciado no habría informado de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación del vuelo Madrid – Lima – Madrid correspondiente a los tickets 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067”.
 - b) Declaró infundada la denuncia presentada contra la aerolínea por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que la denunciada habría cancelado de manera injustificada el ticket 075-1401695759.



- c) Declaró fundada la denuncia presentada contra la aerolínea por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó probado que la denunciada canceló de manera injustificada los tickets 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.
- d) Declaró infundada la denuncia presentada contra la aerolínea por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que la denunciada no habría gestionado de manera oportuna el extorno al denunciante del dinero abonado por la adquisición de los tickets 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.
- e) Declaró fundada la denuncia presentada contra la aerolínea por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° del Código, en tanto quedó probado que la denunciada no informó de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación del vuelo Madrid – Lima – Madrid correspondiente a los tickets 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.
- f) Denegó las medidas correctivas solicitadas por el señor Caro.
- g) Impuso a la aerolínea una multa de 5,82 UIT, conforme lo siguiente:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	Canceló de manera injustificada los tickets 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067, correspondiente a los vuelos Madrid – Lima – Madrid adquiridos por el denunciante.	4,82 UIT
2	No informó de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación del vuelo Madrid – Lima – Madrid, correspondiente a los tickets 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.	1 UIT
	MULTA TOTAL	5,82 UIT

- h) Condenó a la aerolínea al pago de las costas y costos del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones (en adelante, RIS).
5. El 16 de agosto de 2023, el señor Caro apeló la Resolución 1328-2023/CC2, señalando lo siguiente:

Sobre la cancelación del boleto 075-1401695759 de manera injustificada

- a) Que, la Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo debido a que consideró que no se probó el pago realizado por el referido boleto; sin embargo, dicho boleto tenía como código de reserva NX90W, por el precio de USD 1 234.91, correspondiente al pasajero Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, identificado con pasaporte PAK188127; en ese sentido, sí correspondía que la aerolínea efectúe el reembolso respectivo.

Sobre la falta de gestión oportuna de la aerolínea respecto al extorno de los boletos 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067



- b) Que, el costo total de los 4 boletos aéreos ascendía a USD 5 703.24; sin embargo, solo se cumplió con la devolución de tres de los cuatro pasajes, siendo que el boleto del señor Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, que ascendía a USD 1 234.91, no fue contemplado en el costo total de los 4 boletos aéreos.
- c) Que, el 25 de marzo de 2022, la aerolínea se cobró de la tarjeta de crédito del Banco de Crédito del Perú del denunciante, el monto de USD 80.86, sin embargo, el señor Caro no reconocía dicho consumo, siendo que no sabe cuál era el concepto de dicho cobro, sin embargo, dicho monto seguía sin ser extornado a su persona.

Sobre de la multa impuesta

- d) Que, la cuantía afectada ascendía a USD 5 703.24, por lo que se contemplaba como una infracción moderada dentro de lo contemplado en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi (en adelante, Decreto Supremo 032-2021-PCM); siendo así, se le debió sancionar a la aerolínea con una multa de 11,60 UIT.
6. El 17 de agosto de 2023, la aerolínea apeló la Resolución 1328-2023/CC2, señalando lo siguiente:
- a) Que, la denuncia era improcedente, debido a que cumplió con la devolución del dinero de los boletos aéreos materia de la denuncia en el mes de abril del 2022, conforme se corroboraba en los comprobantes emitidos por Niubiz; y, en tanto dicha devolución fue anterior a la fecha de notificación de imputación de cargos, correspondía que se declare la improcedencia en todos sus extremos por subsanación, en virtud del artículo 108° del Código.
 - b) Que, previamente a la notificación de la Resolución 1328-2023/CC2, el 21 de julio del 2023 presentaron un escrito absolviendo el Informe Final de Instrucción, sin embargo, dicho escrito no fue valorado por la Comisión en su referida resolución.

Sobre la cancelación de los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067 de manera injustificada

- c) Que, los referidos boletos aéreos fueron adquiridos con la tarjeta de crédito del señor Caro finalizada en 1743, y, en tanto esta se utilizaba para comprar boletos para terceros ajenos al titular de la referida tarjeta, en la reserva surgió un mensaje en el cual se indicaba que se debía solicitar la presentación de la tarjeta de crédito, en la medida que había sospechas de fraude; en consecuencia, al haber existido altas sospechas de fraude, el 19 de abril de 2022 el billete aéreo fue cancelado y se

- gestionó el reembolso al mismo medio de pago con el cual se compró el pasaje.
- d) Que, en abril del 2022, gestionó la devolución del monto de los pasajes aéreos al denunciante y ello estaba comprobado fehacientemente con los comprobantes emitidos por Niubiz (empresa de procesamiento de pagos). Por tal motivo, en los tres casos, se rechazó la tarjeta con la que se emitió el billete, y ese mismo día se procedió a cancelar las reservas y reembolsar los montos cancelados al mismo medio de pago con el que se emitió los pagos (tarjeta de crédito finalizada en 1743).
- e) Que, las cancelaciones que realizó y los respectivos reembolsos eran una política de seguridad a fin de evitar fraudes y reclamos o demandas de consumidores o entidades financieras emisoras de las tarjetas, en tanto, la adquisición de productos y prestación de servicios podían ser operaciones no reconocidas por los titulares de la tarjeta, más aun considerando que en los últimos años este tipo de operaciones no reconocidas por los titulares eran muy frecuentes, siendo uno de los mayores problemas en la sociedad y, siendo además, sancionado por Indecopi.

Sobre la falta de información de cancelación de los referidos boletos

- f) Que, la Comisión la sancionó por presuntamente haber infringido el deber de información, al haber quedado acreditado que no informó de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación de los boletos aéreos adquiridos; sin embargo, no encontraban justificada la misma, en la medida que tan pronto advirtieron la sospecha de fraude, cancelaron los boletos y procedieron a la gestión de reembolso inmediata.

Sobre de la multa impuesta

- g) Que, debía considerarse que los boletos materia de denuncia fueron reembolsados, lo que implicaba un actuar diligente, así como también debía considerarse que la industria aérea fue afectada por la pandemia del Covid-19 teniendo así recursos mínimos para poder operar las rutas que aún se conservan; por lo que, en virtud de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, la pandemia debía ser considerada como un criterio de graduación de multas o un atenuante.
- h) Que, el transporte aéreo nacional había sido gravemente afectado por las medidas restrictivas impuestas durante la pandemia, con suspensiones prolongadas de vuelos que han causado grandes pérdidas económicas. Según la IATA, el sector aéreo sufrió pérdidas significativas en 2020 y se esperaba que la recuperación no sea completa hasta 2024, siendo así, el aumento en el precio del petróleo también había impactado negativamente en las aerolíneas, aumentando sus costos operativos. Además de las nuevas variantes del coronavirus que generaban más restricciones de viaje; por ello, solicitaban una graduación adecuada en



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0982-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1396-20212CC2

caso de responsabilidad, considerando los desafíos y obstáculos que enfrentaba el sector aéreo.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

1. Sobre la improcedencia parcial del recurso de apelación planteado por el señor Caro respecto a la graduación de la sanción
7. El numeral 1 del artículo 217° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) señala que procede la contradicción en vía administrativa frente a un acto que viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo¹.
8. De acuerdo a lo anterior, una exigencia para la procedencia de un recurso es que el acto que se impugna le cause agravio al administrado o al tercero legitimado que interpone la apelación. De no cumplirse con este requisito el recurso deberá ser declarado improcedente por el superior jerárquico².
9. En el presente caso, la Comisión resolvió, entre otros, sancionar a la aerolínea con 4,82 UIT, respecto del hecho referido a que canceló de manera injustificada los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067 al considerar que, la cuantía afectada era de USD 4 468.33 - aplicando el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM y le impuso 1 UIT por la conducta referida a la falta de información de cancelación de los referidos boletos al considerar el perjuicio generado al denunciante y la probabilidad de detección de la infracción -aplicando el artículo 112° del Código-.
10. En su recurso de apelación, el denunciante refirió lo señalado en el inciso d) del numeral 5 de la presente resolución.
11. Sobre el particular, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia³, la sanción administrativa persigue una finalidad pública por

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 217°. - Facultad de contradicción.**

217.1 Conforme a lo señalado en el Artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.

² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 367°.- Admisibilidad e Improcedencia.-** (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibles o improcedentes la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.

³ Ver, por ejemplo, las Resoluciones 0062-2018/SPC-INDECOPI, 0362-2018/SPC-INDECOPI y 2343-2018/SPC-INDECOPI del 12 de enero, 21 de febrero y 10 de setiembre de 2018, respectivamente.



parte del Estado, que consiste en desincentivar conductas ilícitas; razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

12. En tanto que la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, el denunciante carece de legitimidad para cuestionar la sanción impuesta por la autoridad, a su contraparte.
13. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 4 del 7 de setiembre de 2023, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión, que concedió el recurso de apelación formulado por el denunciante contra la Resolución 1328-2023/CC2, en el extremo que cuestionó la sanción impuesta a la aerolínea.

II. Sobre la improcedencia por subsanación alegada por la aerolínea

14. El artículo 257° del TUO de la LPAG⁴, contempla las condiciones eximentes de responsabilidad por infracciones administrativas, entre las que se encuentra la subsanación voluntaria del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos.
15. En concordancia con ello, el literal f) del artículo 108° del Código⁵ establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte en caso el proveedor subsane o corrija su conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos,

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 257°.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones.**

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

(...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- Infracciones administrativas.** (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.

b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.

c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.

d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0982-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1396-20212CC2

siendo que dicha disposición no será aplicable en los casos en los que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de un supuesto de discriminación.

16. En su escrito de apelación, la aerolínea alegó lo descrito en el numeral 6.a) de la presente resolución.
17. Al respecto, la Sala debe resaltar que la imputación de cargos, de manera íntegra, está referida a 3 conductas: i) Habría cancelado de manera injustificada los boletos 075-1401695759; 075- 1401848415; 075-1401848416; y, 075-1402202067 correspondiente a los vuelos Madrid - Lima - Madrid adquiridos por el denunciante; ii) No habría gestionado de manera oportuna el extorno al denunciante del dinero abonado por la adquisición de los boletos 075-1401695759; 075- 1401848415; 075-1401848416; y, 075-1402202067; y, iii) No habría informado de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación del vuelo Madrid - Lima - Madrid correspondiente a los boletos 075-1401695759; 075-1401848415; 075- 1401848416; y, 075-140220206.
18. En tal sentido, se evidencia que el denunciante estaba cuestionando la cancelación de los vuelos, la falta de gestión adecuada del reembolso y la falta de información oportuna, siendo que, estas acciones no eran susceptibles de ser corregidas después del hecho.
19. Lo anterior debido a que, el denunciante alegó que perdió los vuelos comprados y no recibió la gestión oportuna del extorno del dinero y la información oportuna de la referida cancelación; en consecuencia, a pesar de la aerolínea pudo haber devuelto el monto pagado por los referidos pasajes, ello no enerva el hecho de que se cancelaron los mismos y existió un perjuicio al consumidor que no pudo ser subsanado por la propia naturaleza de dichas conductas.
20. Por tanto, corresponde desestimar dicho argumento de la denunciada, en tanto las conductas cuestionadas por el denunciante, no son subsanables.

III. Sobre la validez de la Resolución 1328-2023/CC2

21. El artículo 10º del TUO de la LPAG⁶, establece como causales de nulidad del

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10º.- 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.
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 14º.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0982-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1396-20212CC2

acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.

22. Dentro del mencionado principio, la formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento; asimismo, permite al administrado informarse de los hechos imputados y su calificación como ilícitos.
23. Así, el numeral 4 del artículo 5° del TUO de la LPAG dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento⁷. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con lo señalado por el administrado⁸.
24. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador.
25. En su escrito del 3 de febrero de 2024, la aerolínea refirió que, previamente a la notificación de la Resolución 1328-2023/CC2, el 21 de julio del 2023 presentaron un escrito absolviendo el Informe Final de Instrucción, sin embargo, dicho escrito no fue valorado por la Comisión en su referida resolución.
26. Al respecto, se debe precisar que el Informe Final de Instrucción del 3 de julio de 2023, fue notificado a la aerolínea el 4 de julio de 2023; siendo así, la proveedora contaba con un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus observaciones al mismo, plazo que se cumplía el 11 de julio de 2023.
27. En consecuencia, al haber transcurrido el plazo de cinco (5) días hábiles, la Comisión emite la Resolución 1328-2023/CC2 el 20 de julio de 2023, la cual, valora todos los argumentos y medios probatorios presentados hasta dicha

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo.**

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su situación y, en, su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 198°.- Contenido de la resolución.**

(...)

196.2 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.



fecha; sin embargo, el 21 de julio de 2023, la aerolínea presentó un escrito; por lo tanto, dado que la denunciada presentó el referido escrito de manera posterior a la emisión de la Resolución 1328-2023/CC2, la Comisión no pudo valorar el mismo.

28. Por lo tanto, corresponde desestimar el alegato de la proveedora, en tanto no se advirtió algún vicio pasible de nulidad en la emisión de la resolución de la Comisión.

Sobre el deber de idoneidad

29. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁹. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹⁰. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición
30. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable¹¹.

⁹ **LEY 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.
(...)

¹⁰ **LEY 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.

¹¹ **LEY 29571. 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.



- I. Respecto a que Iberia habría cancelado de manera injustificada los boletos aéreos correspondientes a los vuelos Madrid – Lima – Madrid, adquiridos por el denunciante
31. En este extremo de su denuncia, el señor Caro refirió que el 25 de marzo, 2 y 12 de abril de 2022, adquirió de la aerolínea 4 boletos aéreos para terceras personas; sin embargo, a mediados de abril de 2022, uno de los señores para el que compró uno de los boletos aéreos le informó que no podía revisar su boleto aéreo ni la reserva de este, por lo que, cuando revisó dicho incidente, verificó que, el referido pasaje había sido cancelado por la aerolínea; asimismo, al revisar los otros 3 boletos, se dio cuenta que estos también habían sido cancelados.
32. Así, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- a) Cuatro (4) boletos aéreos adquiridos de la aerolínea para los señores Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, Laura Zúñiga Rodríguez, Eduardo Demetrio Crespo y Julio Ballesteros Sánchez, programados en la ruta Madrid–Lima–Madrid¹².
 - b) Imágenes presentadas por la aerolínea, en las cuales se advierte el reembolso de los pasajes de los señores Laura Zúñiga Rodríguez, Eduardo Demetrio Crespo y Julio Ballesteros Sánchez por sospecha de fraude¹³.
 - c) Imagen presentada por la aerolínea, en la cual se advierte que, el boleto aéreo del señor Ignacio Berdugo Gómez de la Torre se encuentra suspendido¹⁴.
 - d) Tres (3) comunicados emitidos por Niubiz, del 21 de abril de 2022 a la aerolínea, mediante el cual informaban que se procesó el reembolso de los siguientes montos: USD 1 151,81; USD 2 049,71 y USD 1 266,81¹⁵.
 - e) Cuatro (4) tickets electrónicos emitidos por Latam a favor de los señores Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, Laura Zúñiga Rodríguez, Eduardo Demetrio Crespo y Julio Ballesteros Sánchez, programados en la ruta de Madrid – Lima – Madrid por el importe de USD 2 553.52; USD 2 553.52; USD 1 672.54 y USD 1 957.54¹⁶.
 - f) Confirmación de reserva y pago de los boletos NX90W, H839C, P4H1D y P4JSQ correspondiente a los señores Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, Laura Zúñiga Rodríguez, Eduardo Demetrio Crespo y Julio Ballesteros Sánchez¹⁷.

¹² Ver fojas 12 al 16 del expediente.

¹³ Ver fojas 33 y 34 del expediente.

¹⁴ Ver foja 35 del expediente.

¹⁵ Ver fojas 37 al 39 del expediente.

¹⁶ Ver fojas 18 al 20 del expediente.

¹⁷ Ver fojas 157 al 171 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0982-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1396-20212CC2

- g) Estado de cuenta de la tarjeta de crédito del señor Caro -cuya tarjeta termina en 1743-, respecto de los consumos realizados del 28/03/2022 al 25/04/2022¹⁸.
- a) Respecto del boleto 075-1401695759
33. La Comisión declaró infundada la denuncia en el extremo referido a que la denunciada canceló de manera injustificada el boleto 075-1401695759, como una infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
34. En su fundamentación, la Comisión consideró que, de las imágenes presentadas por Iberia, se evidenció que, se suspendió el boleto aéreo correspondiente al señor Ignacio Berdugo Gómez de La Torre, debido a que el pago no se hizo efectivo, en consecuencia, la referida cancelación se encontró justificada.
35. De los alegatos presentados por las partes en la tramitación del presente procedimiento, no resulta ser un hecho controvertido que la aerolínea canceló el boleto 075-1401695759. En ese sentido corresponderá determinar si dicha acción por parte de la aerolínea resultaba justificada.
36. Al respecto, la aerolínea refirió que se suspendió la compra por el referido boleto, debido a que el pago no se hizo efectivo, para sustentar dicha alegación, presentó una imagen de su sistema, en la cual se advertía que, el boleto aéreo del señor Ignacio Berdugo Gómez de la Torre se encontraba suspendido.
37. Ahora bien, a pesar de que la Comisión le requirió al denunciante, mediante Resolución 3 del 16 de junio de 2023, que pruebe el pago efectuado por el referido boleto, el señor Caro no presentó medio probatorio alguno que permita concluir que el pago por dicho boleto se concretó.
38. Por otro lado, en su apelación, el denunciante refirió que dicho boleto tenía como código de reserva NX90W, por el precio de USD 1 234.91, correspondiente al pasajero Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, identificado con pasaporte PAK188127; en ese sentido, sí correspondía que la aerolínea efectúe el reembolso respectivo.
39. Sobre el particular, es crucial precisar que, contrariamente a lo afirmado por el denunciante, este Colegiado considera que no procede la devolución de un monto del cual no se contaba con certeza de su efectiva realización; más aun considerando que la aerolínea presentó pruebas que demostraban que dicho pago nunca se llevó a cabo (precisar las pruebas). Por ende, existía una

¹⁸ Ver fojas 172 y 173 del expediente.



justificación válida para la cancelación del boleto, ya que nunca se efectuó el pago correspondiente.

40. Por último, con relación al estado de cuenta presentado por el denunciante en su apelación, es importante señalar que dicho documento no evidencia el pago del pasaje asociado al boleto en cuestión por el monto de USD 1 266,81. En lugar de eso, únicamente se registró un pago de USD 80.86, lo que no constituye prueba suficiente para demostrar que el costo total del boleto fue abonado, más aún cuando se debe tener en cuenta que el servicio contratado, por una costumbre en el mercado, cuenta con un valor mayor.
41. Siendo así, en tanto el denunciante no presentó mayores medios de prueba, y, teniendo en cuenta que no ha formulado en su recurso de apelación alegatos adicionales que permitan desvirtuar los fundamentos de la Comisión, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra dicho proveedor, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- b) Respecto de los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067
42. La Comisión declaró fundada la denuncia en el extremo referido a que la denunciada canceló de manera injustificada los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067, como una infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
43. En su fundamentación, la Comisión consideró que, de los medios probatorios adjuntos, no se podía corroborar que, en efecto, existió una sospecha de fraude al momento en el que se realizó la compra de los referidos pasajes, esto considerando de que no se presentó alguna alerta por parte del Banco de que existía un riesgo de fraude, por lo que no correspondía que la aerolínea proceda con la cancelación de estos.
44. De los alegatos presentados por las partes en la tramitación del presente procedimiento, no resultan hechos controvertidos los siguientes: i) El pago por los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067 fue recibido por la aerolínea; y, ii) La aerolínea canceló la compra de los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067, debido a que consideró que existió una sospecha de fraude y extornó el pago los mismos después de haber recibido el pago por estos.
45. En ese sentido corresponderá determinar si la acción de la aerolínea de cancelar la compra de los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067 resultaba justificada.



46. Ahora, si bien se puede encontrar normativa sectorial relacionada con las medidas de seguridad en el monitoreo de operaciones bancarias, esta se limita exclusivamente a las entidades financieras y no se extiende a otros sectores comerciales como el de las aerolíneas; siendo así, las aerolíneas, al operar en un entorno distinto al bancario, no están sujetas a las mismas regulaciones y normativas en lo que respecta a la gestión de pagos y la detección de fraudes.
47. Por otro lado, si bien la aerolínea alegó que esto se debía a sus políticas de seguridad -ver numeral 6.e) de la presente resolución-, lo cierto es que no presentó medio probatorio alguno que permita colegir que efectivamente cuente con dichas políticas de seguridad en sus relaciones comerciales; tampoco precisó las situaciones en las que las aplicaban o si estas eran debidamente informadas a los consumidores de manera oportuna y completa.
48. Lo anterior en virtud de que la práctica de adquirir productos o servicios para terceros, es común en el mercado y puede responder a diversas razones legítimas, como la compra de pasajes para familiares o en un ámbito empresarial, no siendo esta una razón suficiente para cancelar una compra ya consolidada; en consecuencia, le correspondía a la aerolínea demostrar que la transacción en cuestión violaba claramente sus políticas de seguridad y que la cancelación era necesaria para protegerse contra el fraude, lo cual no ha sido debidamente justificado.
49. Así también, se debe precisar que si bien, existen algunos casos mediante los cuales, las entidades bancarias emiten alertas a las procesadoras de pago para cancelar algunas operaciones que se presentan como fraudulentas, lo cual es válido, en el presente caso la aerolínea no presentó medio probatorio alguno que permita concluir que esta fue una alerta emitida por el banco o la procesadora, motivo que si hubiese justificado la cancelación de los boletos aéreos materia de denuncia.
50. Finalmente, aunque es cierto que algunas entidades bancarias emiten alertas a las procesadoras de pago o los propios establecimientos comerciales para detener transacciones que consideran fraudulentas, en el presente caso, la aerolínea no presentó algún medio probatorio que respalde que la alerta de fraude asociada a la transacción en cuestión provino efectivamente de un banco o una procesadora de pagos.
51. Sin perjuicio de lo anterior, respecto del argumento esbozado por la aerolínea en el numeral 6.d) de la presente resolución, se debe precisar que en el presente acápite no se está analizando si es que la proveedora procedió a devolver de manera inmediata el importe de los boletos pagados, sino la razón por la cual se realizó la cancelación de los mismos.
52. En efecto, el hecho de que haya devuelto el importe cancelado por los pasajes adquiridos no puede ser suficiente para eximirse de responsabilidad, pues la



defraudación de expectativas generadas se presentó en un momento determinado, esto es, al cancelar las compras efectuadas, sin justificación alguna. Lo cual, incluso puede causar un perjuicio irreparable, dado que el consumidor ya no podría haber adquirido los referidos pasajes para la fecha que lo requería o al precio que ya había encontrado estos.

53. En consecuencia, dado que la aerolínea tenía la responsabilidad de demostrar que la operación en cuestión era fraudulenta y que la cancelación era la acción apropiada en respuesta a dicha amenaza, mas no lo hizo, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

II. Respecto a que la aerolínea no habría gestionado de manera oportuna el extorno al denunciante del dinero abonado por la adquisición de los boletos aéreos

54. En este extremo de su denuncia, el señor Caro refirió que, el 3 de junio de 2022, la aerolínea respondió a su reclamo presentado ante el Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi – SAC, indicando que, el mismo día en que se emitió cada uno de los boletos aéreos, se procedió con el reembolso de estos, al mismo medio de pago por el que se emitió la compra, lo cual no resultaría cierto, puesto que el reembolso se efectuó después de siete (7) y diecisiete (17) días.

55. La Comisión declaró infundada la denuncia en el extremo referido a que la denunciada no habría gestionado de manera oportuna el extorno al denunciante del dinero abonado por la adquisición de los tickets 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067, como una infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

56. En su fundamentación, la Comisión consideró que, respecto del boleto 075-1401695759, en virtud de que nunca se efectuó el pago por este, no correspondía que la proveedora extornara algún monto; y, respecto de los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067 manifestó que dicha devolución se efectuó dentro de un plazo razonable, no advirtiéndose que el proveedor denunciado hubiese ofrecido un plazo que habría incumplido.

57. Así, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- a) Cuatro (4) boletos aéreos adquiridos de la aerolínea para los señores Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, Laura Zúñiga Rodríguez, Eduardo Demetrio Crespo y Julio Ballesteros Sánchez, programados en la ruta Madrid–Lima–Madrid.
- b) Imágenes presentadas por la aerolínea, en las cuales se advierte el reembolso de los pasajes de los señores Laura Zúñiga Rodríguez, Eduardo Demetrio Crespo y Julio Ballesteros Sánchez por sospecha de fraude.



- c) Imagen presentada por la aerolínea, en la cual se advierte que, el boleto aéreo del señor Ignacio Berdugo Gómez de la Torre se encuentra suspendido.
 - d) Tres (3) comunicados emitidos por Niubiz, del 21 de abril de 2022 a la aerolínea, mediante el cual informan que se procesó el reembolso de los siguientes montos: USD 1 151,81; USD 2 049,71 y USD 1 266,81.
 - e) Confirmación de reserva y pago de los boletos NX90W, H839C, P4H1D y P4JSQ correspondiente a los señores Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, Laura Zúñiga Rodríguez, Eduardo Demetrio Crespo y Julio Ballesteros Sánchez.
 - f) Estado de cuenta de la tarjeta de crédito del señor Caro -cuya tarjeta termina en 1743-, respecto de los consumos realizados del 28/03/2022 al 25/04/2022.
58. En primer lugar, se debe precisar que, en virtud de que en el anterior acápite se estableció que el pago por el boleto 075-1401695759 nunca se realizó, no correspondía que la aerolínea extorne algo al denunciante por el mismo.
59. Ahora bien, respecto de los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067, no resultan ser hechos controvertidos que: i) Los boletos fueron adquiridos a nombre de los señores Julio Ballesteros Sánchez, Laura Zúñiga Rodríguez y Eduardo Demetrio Crespo, el 2 y 12 de abril de 2022; y, ii) La aerolínea canceló la compra de estos por sospecha de fraude.
60. Siendo así, en el presente acápite corresponde analizar si la aerolínea extornó el dinero al señor Caro de manera oportuna (plazo razonable).
61. Al respecto, de la revisión de las imágenes de su sistema presentadas por la aerolínea, se observa que, fue el día el 19 de abril de 2022, en el que dicho proveedor procedió con la cancelación de los referidos pasajes aéreos por sospecha de fraude.
62. Aunado a ello, de las cartas emitidas por Niubiz -empresa procesadora de pagos- se advierte que el 20 de abril de 2022, la denunciada solicitó la devolución de los referidos pasajes aéreos; siendo que Niubiz procesó la referida solicitud el 21 de abril de 2022.
63. Siendo así, no se advierte la existencia de alguna política que establezca el plazo para la devolución del pago por compras canceladas o que la proveedora le haya ofrecido al denunciante que dicho procesamiento se iba a realizar en un periodo en específico; por lo tanto, corresponde verificar si esta devolución se realizó en un plazo razonable.
64. En consecuencia, habiéndose verificado que la solicitud de registro de devolución por parte de la aerolínea se dio un día después de haber procedido con la cancelación de la compra, se evidencia que esta acción transcurrió



dentro de un plazo razonable, por lo que no corresponde atribuirle responsabilidad en este extremo.

65. Por otro lado, respecto del argumento presentado por el señor Caro en el numeral 5.b) de la presente resolución, se debe precisar que el supuesto pago realizado por el boleto del señor Ignacio Berdugo Gómez, conforme a lo expuesto en el acápite anterior, nunca fue probado, por lo que no correspondía que la aerolínea extorne algún monto en virtud de este boleto.
66. Finalmente, respecto del argumento planteado en el numeral 5.c) de la presente resolución, se debe precisar que, si bien el señor Caro refirió que existió un monto cobrado de USD 80.86 efectuado por la aerolínea, lo cierto es que no se tiene certeza del motivo del cobro se debe este monto, ya que el mismo no coincide con el monto cobrado por el boleto 075-1401695759; por lo que no se puede asumir que este fue por concepto del boleto del señor Ignacio Berdugo Gómez, en consecuencia, no corresponde ordenar su devolución, máxime cuando la responsabilidad de la aerolínea por dicho boleto, no fue probada.
67. Sin perjuicio de todo lo señalado, sobre la precisión del denunciante respecto que el reembolso de su dinero se efectuó después de siete (7) y diecisiete (17) días, se debe señalar que esto no necesariamente es atribuible a la proveedora, siendo que, en operaciones realizadas con intermediación de procesadoras de pago, el dinero puede ser devuelto por las proveedoras en un plazo corto, pero depende de las políticas de los establecimientos o bancos, que esto se vea reflejado en las cuentas bancarias de los consumidores.
68. Por todo lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia en este extremo, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre el deber de información

69. El artículo 2° del Código¹⁹, establece que los proveedores tienen la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión

¹⁹ LEY 29571, 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.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0982-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1396-20212CC2

o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, establece que la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

70. El artículo 1°.1 inciso, literal b) del Código²⁰ regula el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, cuya relevancia le permita adoptar una decisión de consumo adecuada y efectuar un uso o consumo óptimo de los productos adquiridos o los servicios contratados. En ese sentido, la información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
71. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y probar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo demostrar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez probado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable²¹.
72. En este extremo de su denuncia, el señor Caro manifestó que, la aerolínea no le informó de manera oportuna que, había cancelado los cuatro (4) boletos adquiridos, el 25 de marzo, 2 y 12 de abril de 2022.
73. La Comisión declaró fundada la denuncia el extremo referido a que la denunciada la denunciada no informó de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación del vuelo Madrid – Lima – Madrid correspondiente a los boletos 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-

²⁰ LEY 29571, CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Artículo 1º. 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.

(...)

²¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104º.- 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. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.



1402202067, como una infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° del Código.

74. En su fundamentación, la Comisión consideró que, ante una eventual cancelación y/o suspensión -con independencia de la responsabilidad por la cancelación y/o suspensión- la proveedora informe este hecho de manera oportuna, puesto que, ante la emisión de boletos aéreos se genera la expectativa del consumidor que efectivamente viajará en una fecha programada.
75. Así, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- Cuatro (4) boletos aéreos adquiridos de la aerolínea para los señores Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, Laura Zúñiga Rodríguez, Eduardo Demetrio Crespo y Julio Ballesteros Sánchez, programados en la ruta Madrid–Lima–Madrid.
 - Imágenes presentadas por la aerolínea, en las cuales se advierte el reembolso de los pasajes de los señores Laura Zúñiga Rodríguez, Eduardo Demetrio Crespo y Julio Ballesteros Sánchez por sospecha de fraude.
 - Imagen presentada por la aerolínea, en la cual se advierte que, el boleto aéreo del señor Ignacio Berdugo Gómez de la Torre se encuentra suspendido.
 - Tres (3) comunicados emitidos por Niubiz, del 21 de abril de 2022 a la aerolínea, mediante el cual informan que se procesó el reembolso de los siguientes montos: USD 1 151,81; USD 2 049,71 y USD 1 266,81.
 - Confirmación de reserva y pago de los boletos NX90W, H839C, P4H1D y P4JSQ correspondiente a los señores Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, Laura Zúñiga Rodríguez, Eduardo Demetrio Crespo y Julio Ballesteros Sánchez.
76. Ahora bien, no resulta ser un hecho controvertidos que los cuatro (4) boletos adquiridos por el señor Caro fueron cancelados. En virtud a ello, corresponde analizar si dicha cancelación fue informada al señor Caro o si la falta de esta, constituye una infracción al deber de información del referido consumidor.
77. Siendo así, de los medios probatorios presentados en el expediente, no se advierte que la aerolínea haya efectuado una comunicación al señor Caro, informándole sobre la cancelación de sus boletos aéreos, independientemente del hecho que haya desencadenado la cancelación de estos.
78. Al respecto, la Sala considera que, la razón fundamental por la cual una proveedora de servicios, como una aerolínea, debe informar de manera oportuna sobre la cancelación o suspensión de un servicio, como un vuelo, radica en el deber de información de cuestiones relevantes por parte de los proveedores hacia los consumidores, consignado en el Código.



79. Lo anterior debido a que, la emisión de un boleto aéreo genera en el pasajero una expectativa legítima de que el viaje se llevará a cabo según lo programado; esto debido a que, al realizar una compra, un consumidor espera el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la empresa; es decir, poder realizar el vuelo adquirido en virtud de su compra.
80. Ante esto, la cancelación o suspensión de un vuelo puede tener importantes repercusiones en la planificación y los compromisos de los contratantes; ya que, puede afectar sus planes de viaje, compromisos laborales, citas médicas u otras actividades programadas. Por lo tanto, informar de manera oportuna sobre este cambio le brinda al pasajero la oportunidad de tomar las medidas necesarias para mitigar cualquier inconveniente que pueda surgir, como la reprogramación del viaje, la búsqueda de alternativas de transporte o la compra oportuna de nuevos boletos.
81. En consecuencia, en el caso que nos atañe, la aerolínea estaba en la obligación de informar al señor Caro sobre la cancelación de sus boletos aéreos, esto con el fin de que pueda realizar las acciones necesarias para mitigar las consecuencias de dicha situación de manera oportuna; sin embargo, la aerolínea no cumplió con esto.
82. Finalmente, respecto del argumento de la proveedora descrito en el numeral 6.f) de la presente resolución, se debe precisar que en el presente acápite no se está analizando la devolución oportuna del dinero abonado o la gestión del reembolso; sino la falta de información de la cancelación de los boletos materia de denuncia; por lo que no resulta pertinente el análisis del referido argumento en este extremo, siendo así, corresponde desestimarlos.
83. Por todo lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en la presente infracción, debido a que se probó la falta de información por parte de la denunciada respecto de la cancelación de los boletos adquiridos por el señor Caro, como una infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 2 del Código.

Sobre la graduación de la sanción

84. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar²².

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.



85. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
86. Ahora bien, previamente a analizar la graduación realizada por la Comisión, respecto de lo alegado por la aerolínea en los numerales 6.g) y 6.h) corresponde señalar que, la sanción impuesta fue graduada conforme a los criterios establecidos en el Decreto Supremo 0032-2021-PCM, el cual contempla parámetros objetivos al momento de graduar la sanción, como la magnitud de la conducta infractora, el tamaño de la empresa, entre otros.
87. Además del hecho que, la pandemia no está contemplado en el Decreto Supremo 0032-2021-PCM como un criterio atenuante que pueda ser pasible de aplicarse a los proveedores. Asimismo, se debe señalar que cuando la Comisión realiza el análisis de la multa a imponer, analiza que esta se encuentre dentro de los topes máximos establecidos.
88. Aunado a ello, corresponde indicar que, si bien la denunciada alegó que la sanción impuesta le generaba un agravio económico, debido a que existió un perjuicio económico debido a la COVID-19, lo cierto es que no presentó un medio probatorio al respecto, a fin de evidenciar cual fue el perjuicio alegado, por lo que corresponde desestimar los referidos alegatos.
89. Por lo expuesto, la Sala procederá con la revisión de las multas impuestas por la Comisión.
- I. Respecto a la cancelación de los boletos 075-1401848415, 075-1401848416 y 075- 1402202067 de manera injustificada
90. En el presente extremo, la Comisión sancionó al imputado con una multa de 4,82 UIT, en aplicación del método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC²³, consignado en el Decreto Supremo. Concretamente, la Comisión aplicó las tres (3) etapas del referido método de la siguiente manera²⁴:

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.

(...)

²³ Dicho método se aplica cuando la infracción reúne las siguientes características: 1) Se desarrolló por un periodo menor a dos años; b) No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y 3) Tuvo un alcance menor al nivel nacional. Estas circunstancias ocurrieron en el presente caso, por lo que la Sala comparte el criterio de la Comisión de aplicar el referido método.

²⁴ Mediante dicho método, la multa final es resultado de ajustar el valor de la multa preliminar con los topes legales; la multa preliminar es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base por los factores agravantes y atenuantes. A fin de hallar la multa base, se multiplica un primer componente referido a valores objetivos -tipo de afectación preestablecido y el tamaño del infractor- y un segundo componente referido la duración de la infracción.



- **Etapa I: Multa base (m)**: Para determinar la multa base, la Comisión concluyó que el nivel de afectación de la infracción era baja (debido a que la cuantía afectada era USD 4 468,3314 -equivalente a 3,33 UIT-); que el imputado constituía una gran empresa (de la verificación del Padrón de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT del año 2022), y, que el valor correspondiente al factor de duración era de 1,0 (al ser una infracción de naturaleza instantánea), por lo que correspondía asignarle un valor de multa base (m) de 6,89 UIT.
 - **Etapa II: multa preliminar (M)**: Valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes; y, siendo que en presente caso, la Comisión aplicó un factor de -30% como atenuante debido a que, la aerolínea tomó acciones para remediar los efectos adversos de su conducta infractora, la multa preliminar (M) resultó en 4,82 UIT.
 - **Etapa III: multa final (M*)**: En este último paso, se verificó que la multa preliminar (M) se encontraba dentro del tope máximo establecido, por lo que la multa final impuesta (M*) fue de 4,82 UIT, al no superar el tope.
91. Así, esta Sala coincide con los mencionados criterios analizados y adoptados por la Comisión para graduar la sanción, los cuales guardan relación con el referido Decreto Supremo.
92. En consecuencia, la Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a la Inmobiliaria con una multa de 4,82 UIT, conforme a lo desarrollado en el presente acápite.
- II. **Respecto a la falta de información de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación de los cuatro (4) boletos aéreos con la ruta Madrid – Lima – Madrid**
93. En el presente extremo, la Comisión sancionó a la aerolínea con 1 UIT, en virtud de los criterios contemplados en el artículo 112° del Código, la cual fue graduada de la siguiente manera:
- a) **Perjuicio generado a la denunciante**: configurado por el perjuicio causado a las expectativas de los denunciantes al no haber sido informado de manera oportuna respecto a la cancelación de los tickets aéreos adquiridos.
 - b) **Probabilidad de detección de la infracción**: conforme a los criterios utilizados en la Resolución 2063- 2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1).



94. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo; y, debido a que no existieron factores atenuantes o agravantes, la Comisión impuso a la proveedora una multa de una (1) UIT.
95. En consecuencia, la Sala coincide con los criterios de graduación, en consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a la aerolínea con una multa de 1 UIT conforme a lo desarrollado en el presente acápite.

Sobre la denegatoria de la medida correctiva, la condena al pago de las costas y costos, y la inscripción en el RIS

96. Considerando que, en su recurso de apelación, el denunciante no expresó fundamentos adicionales para cuestionar la denegatoria de la medida correctiva y la aerolínea no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la condena al pago de las costas y costos, ni su inscripción en el RIS sobre el punto declarado fundado en la presente resolución, la Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG)²⁵, por lo tanto, corresponde confirmar dichos extremos de la resolución recurrida conforme a lo desarrollado en la parte considerativa de la presente resolución.
97. Finalmente, se ordena a la aerolínea que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²⁶.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1328-2023/CC2 del 20 de julio de 2023 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo

²⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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. (...)

²⁶ **LEY 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0982-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1396-20212CC2

que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Dino Carlos Caro Coria contra Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que la denunciada habría cancelado de manera injustificada el ticket 075-1401695759.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1328-2023/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Dino Carlos Caro Coria contra Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada canceló de manera injustificada los tickets 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1328-2023/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Dino Carlos Caro Coria contra Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que la denunciada no habría gestionado de manera oportuna el extorno al denunciante del dinero abonado por la adquisición de los tickets 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1328-2023/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Dino Carlos Caro Coria contra Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora, por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada no informó de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación del vuelo Madrid – Lima – Madrid correspondiente a los tickets 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.

QUINTO: Confirmar la Resolución 1328-2023/CC2, en el extremo que denegó las medidas correctivas solicitadas por el señor Dino Carlos Caro Coria.

SEXTO: Confirmar la Resolución 1328-2023/CC2, en el extremo que sancionó a Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora con una multa de 5,82 UIT, conforme al siguiente detalle:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCIÓNES
1	Canceló de manera injustificada los tickets 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067, correspondiente a los vuelos Madrid – Lima – Madrid adquiridos por el denunciante.	4,82 UIT
2	No informó de manera oportuna al denunciante sobre la cancelación del vuelo Madrid – Lima – Madrid, correspondiente a los tickets 075-1401695759, 075-1401848415, 075-1401848416 y 075-1402202067.	1 UIT
MULTA TOTAL		5,82 UIT

SÉTIMO: Requerir a Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora el cumplimiento espontáneo del pago de la multa confirmada en la presente
M-SPC-13/1B 24/25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0982-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1396-20212CC2

resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 1328-2023/CC2, en el extremo que condenó a Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Dino Carlos Caro Coria.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora, que deberá presentar a Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas del procedimiento.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 1328-2023/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por las infracciones ratificadas en esta instancia.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y César Augusto Llona Silva.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente