



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
Sede Central

EXPEDIENTE N° 0075-2022/PS1

RESOLUCIÓN FINAL N° 1189-2022/PS1

DENUNCIANTE : JUAN JOSÉ SANTIVÁÑEZ ANTÚNEZ
(EL SEÑOR SANTIVÁÑEZ)
DENUNCIADA : LATAM AIRLINES PERÚ S.A.¹
(LATAM)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : TRANSPORTE AÉREO

Sanción: Amonestación

Lima, 25 de julio de 2022

ANTECEDENTES

- Mediante escrito de denuncia del 14 de diciembre de 2021 complementado con escrito del 6 enero 2022, el señor Santivañez presentó una denuncia en contra de LATAM, por la comisión de presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en la medida que:
 - El 24 de noviembre de 2021, abordó el vuelo LA2482 en la ruta Lima – Madrid, facturando dos maletas como equipaje de bodega, informando al personal de LATAM que los equipajes contenían elementos delicados y valiosos;
 - al arribar a su destino, no le entregaron una de las maletas que formaba parte de su equipaje de bodega, por lo que presentó un reclamo signado con el N° MADLA32624;
 - se comunicó vía telefónica con LATAM hasta en cuatro oportunidades con la finalidad de conocer la ubicación del equipaje extraviado, siendo que LATAM, le brindó información imprecisa en todas ellas; asimismo, le indicaron que podía efectuar el seguimiento de su equipaje en la página web, pero el enlace brindado no funcionaba;
 - realizó una última llamada a LATAM, donde le comunicaron que, la información brindada con anterioridad fue inexacta y le solicitaron datos para la creación del Caso N° 36733563; y,
 - su maleta fue entregada más de 24 horas de su llegada a la ciudad de Madrid.
- El señor Santivañez solicitó que se ordene a LATAM, en calidad de medida correctiva, que cumpla con reembolsar los gastos en los que habría incurrido como consecuencia de la

¹ RUC N° 20341841357.





demora en la entrega de su equipaje. Asimismo, solicitó que se ordene a su favor el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 1 del 09 de junio de 2022 se inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de LATAM por la presunta infracción al deber de idoneidad en la medida que habría incurrido en una demora injustificada en la entrega del equipaje de la denunciante a su arribo a la ciudad de Madrid proveniente del vuelo LA 2484 del 24 de noviembre de 2021.
4. El 16 de junio de 2022, LATAM presentó sus descargos formulando allanamiento con relación al cargo imputado en su contra.

ANÁLISIS

Sobre el allanamiento formulado por LATAM

5. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330 del Código Procesal Civil —aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos—, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado; es decir, el denunciado acepta la pretensión de la denuncia².
6. Por otro lado, el artículo 112 del Código establece que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas³.
7. En el caso particular, LATAM se allanó con relación a la infracción imputada en su contra mediante Resolución N° 01 de fecha 9 de junio de 2022, motivo por el cual corresponde encontrarla responsable de la comisión de dicha infracción al deber de idoneidad.

Medidas Correctivas

8. En el artículo 114^o del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
9. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior⁴. Las medidas correctivas complementarias tienen el

² CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. (...)

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390 publicado el 5 de setiembre de 2018).

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115^o.- Medidas correctivas reparadoras

objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁵.

10. El señor Santivañez solicitó que se ordene a LATAM, que cumpla con reembolsar los gastos en los que habría incurrido como consecuencia de la demora en la entrega de su equipaje.
11. Al respecto, mediante Resolución N° 1 del 09 de junio de 2022, se requirió al denunciante que cumpla con presentar los medios probatorios de fecha cierta que acrediten el efectivo desembolso de la suma informada como gastos en su escrito de denuncia; sin embargo, no cumplió con ello.

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

5

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.



12. Atendiendo a lo expuesto, a pesar de que se encontró responsable a LATAM por el hecho infractor imputada en su contra, corresponde denegar la medida correctiva solicitada por el denunciante.
13. Sin perjuicio de lo expuesto, en virtud de lo establecido en el artículo 22 del Convenio de Montreal 9⁶, en el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.000 derechos especiales de giro (en adelante, DEG) por pasajero.
14. Ahora bien, a fin de determinar el valor a compensar al denunciante, se debe tener en cuenta que los equipajes se considerarán perdidos luego de transcurrido los 21 días contados desde el día en el que este debía ser entregado, tal como se establece en el artículo 17 del cuerpo normativo antes mencionado⁷.
15. Al respecto, la denunciante señaló que su maleta fue entregada más de 24 horas de su llegada a la ciudad de Madrid, lo cual fue aceptado por LATAM por lo que corresponde ordenar a dicha denunciada que cumpla con reembolsar al denunciante la veintinueve parte de 1,000 DEG a la fecha de ocurrida la infracción (25 de noviembre de 2021)⁸, lo cual equivale a US\$ 66,19.
16. En consecuencia y en la medida que se determinó la responsabilidad administrativa de LATAM en los hechos materia de denuncia, corresponde ordenarle en calidad de medida correctiva que, en el plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con reembolsar al denunciante la veintinueve parte de 1,000 DEG a la fecha de ocurrida la infracción (25 de noviembre de 2021), lo cual equivale a US\$ 66,19.
17. LATAM deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código⁹, en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.
18. Adicionalmente, corresponde informar a la denunciante que, conforme a lo establecido en el numeral 115.6 del artículo 115° del Código¹⁰, las resoluciones finales que ordenen

⁶ **CONVENIO DE MONTREAL DE 1999**

Artículo 22.

Límites de responsabilidad respecto al retraso, el equipaje y la carga.

1. En caso de daño causado por retraso, como se especifica en el artículo 19, en el transporte de personas la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero.
2. En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.000 derechos especiales de giro por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello.

En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero.

⁷ **CONVENIO DE MONTREAL DE 1999**

Artículo 17.

Muerte y lesiones de los pasajeros-Daño del equipaje.

3. Si el transportista admite la pérdida del equipaje facturado, o si el equipaje facturado no ha llegado a la expiración de los veintinueve días siguientes a la fecha en que debería haber llegado, el pasajero podrá hacer valer contra el transportista los derechos que surgen del contrato de transporte.

⁸ Valor del DEG al 24 de noviembre de 2021 (día hábil anterior): US\$ 1,39

Fuente: https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx

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

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

Artículo 115.6.- Medidas correctivas reparadoras

medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹¹, de aplicación supletoria en los procedimientos administrativos.

Graduación de la sanción

19. En el artículo 112¹² del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción
20. Así, el referido artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390— señala como una circunstancia atenuante especial el supuesto en el que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

¹¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 688.- Títulos ejecutivos

Solo se puede promover ejecución en virtud de títulos ejecutivos de naturaleza judicial o extrajudicial según sea el caso. Son títulos ejecutivos los siguientes:

(...)

11.- Otros títulos a los que la ley les da mérito ejecutivo

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390)

ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos.

21. En ese sentido, atendiendo a que LATAM formuló allanamiento con relación a la infracción al deber de idoneidad imputada en su contra dentro del plazo legalmente establecido para la presentación de sus descargos, en consideración a los principios de razonabilidad y proporcionalidad¹³, este Órgano Resolutivo considera que corresponde imponer a dicho proveedor una amonestación por la comisión de dicha infracción administrativa.

Costas y costos del procedimiento

22. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁴ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
23. El artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390— señala expresamente que, en todos los supuestos de allanamiento formulado con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
24. En tal sentido, y en la medida que LATAM formuló allanamiento con la presentación de sus descargos, este Órgano Resolutivo considera que corresponde ordenar únicamente el pago de las costas del presente procedimiento a favor del denunciante. Por lo tanto, corresponde denegar el pago de costos a favor de este.
25. Así, LATAM deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹⁵.
26. LATAM deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶ y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

¹³ Para la graduación de las sanciones deberá tomarse en cuenta los criterios de proporcionalidad y razonabilidad, según los cuales la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos.-
En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

¹⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308.



RESUELVE

PRIMERO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A con una amonestación, por la comisión de una infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto incurrió en una demora injustificada en la entrega del equipaje de la denunciante a su arribo a la ciudad de Madrid proveniente del vuelo LA 2484 del 24 de noviembre de 2021. Ello, en virtud del allanamiento formulado.

SEGUNDO: Denegar la medida correctiva solicitada por el señor Juan José Santivañez Antúnez, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

TERCERO: Ordenar a Latam Airlines Perú S.A en calidad de medida correctiva, que en el plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución Final, cumpla con reembolsar al denunciante la veintiuna parte de 1,000 DEG a la fecha de ocurrida la infracción (25 de noviembre de 2021)¹⁷, lo cual equivale a US\$ 66,19.

Latam Airlines Perú S.A deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo no prorrogable de cinco (05) días, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de dicha medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁸.

CUARTO: Ordenar a Latam Airlines Perú S.A que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla el pago de las costas de esta instancia del procedimiento ascendente a S/ 36,00.

Latam Airlines Perú S.A deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días contados a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹.

QUINTO: Denegar los costos del procedimiento, conforme a lo establecido en el numeral 3 del tercer párrafo del artículo 112° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1390.

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 33.1 del artículo 33° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁰, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede

¹⁷ Valor del DEG al 24 de noviembre de 2021 (día hábil anterior): US\$ 1,39
Fuente: https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
***Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**
Si el obligado a cumplir con un mandato a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
(...)
Modificado por el Decreto Legislativo N° 1308

¹⁹ Ver nota a pie de página número 12.

²⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 33.- Actos susceptibles de ser impugnados
33.1. Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que declaran la inadmisibilidad de una denuncia, las que disponen la suspensión del procedimiento, las que conceden o deniegan medidas cautelares; así como aquellas que causen indefensión o paralicen el procedimiento (...)



el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²¹, caso contrario la resolución quedará consentida²².

SÉTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor²³, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción Latam Airlines Perú S.A en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁴.

Firmado digitalmente por
CARLA REYES FLORES

Jefa

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1

²¹ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG. (...)

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 222. Acto firme

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

²³ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

²⁴ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.