



## RESOLUCIÓN FINAL N° 2021-2017/CC2

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

**DENUNCIANTE** : JOSÉ CARLOS UGAZ SÁNCHEZ MORENO  
CAMILA UGAZ HEUDEBERT  
(LOS SEÑORES UGAZ)

**DENUNCIADA** : PERUVIAN AIR LINE S.A.C.  
(PERUVIAN)

**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

**ACTIVIDAD** : TRANSPORTE REGULAR POR VÍA AÉREA

Lima, 24 de noviembre de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 26 de julio de 2016, el señor José Carlos Ugaz Sánchez-Moreno (el señor Ugaz) denunció a Peruvian<sup>1</sup> ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 24 de junio de 2016, adquirió dos pasajes aéreos, con destino a la ciudad de Cuzco para el 7 de julio de 2016 a las 08:00 horas, a través de la plataforma Despegar.com; sin embargo, dicho vuelo partió con un retraso de aproximadamente dos (2) horas;
  - (ii) asimismo, el avión no pudo aterrizar en la ciudad del Cuzco por mal tiempo, desviándose el vuelo a la ciudad de Madre de Dios, en donde permanecieron hasta las 16:00 horas, momento en el que retornaron a la ciudad de Lima; por lo que, perdió la reserva de los servicios contratados;
  - (iii) el retraso del vuelo es imputable a Peruvian debido a que fueron informados por el piloto de la aeronave que este había llegado con retraso de otro lugar del país;
  - (iv) por dicho motivo, es lógico pensar que, si el vuelo hubiera partido en el horario programado, el aterrizaje en la ciudad de Cuzco se habría producido con normalidad, más aún si otras aerolíneas llegaron al mismo destino sin problemas; y,

---

<sup>1</sup> RUC N° 20518042280



- (v) compró dos pasajes en Latam para el 8 de julio de 2016 a las 05:00 horas, en tanto, la denunciada no les informó sobre la existencia de un vuelo sustituto.
2. Mediante Resolución N° 1 de fecha 30 de diciembre de 2016, el OPS resolvió lo siguiente:

*“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Peruvian Air Line S.A.C. por una infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el vuelo P9 211 de fecha 07 de julio de 2016 en la ruta Lima – Cusco contratado por los interesados, habría partido con un retraso injustificado de aproximadamente dos horas, lo que habría provocado la imposibilidad de aterrizar en el Aeropuerto de destino (Cusco) debido a las condiciones meteorológicas existentes en el momento del arribo.*

*(...)*

*QUINTO: Requerir a Peruvian Air Line S.A.C. que, en el plazo improrrogable de siete (7) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la Resolución, cumpla con lo siguiente:*

*(i) Precisar cuál fue el motivo del retraso en la salida del vuelo P9 211 de fecha 07 de julio de 2016, presentando copia simple de los documentos que acrediten lo alegado;*

*(ii) precisar cuál fue la hora efectiva de partida del vuelo P9 211 de fecha 07 de julio de 2016, indicando la hora en que pretendió el aterrizaje en su ciudad de destino (Cusco), presentando los documentos que acrediten sus alegaciones;*

*(iii) precisar si ofreció a los interesados un vuelo sustituto del P9 211 en la ruta Lima – Cusco, presentando los documentos que acrediten sus afirmaciones; y,*

*(iv) precisar si existía algún impedimento para que los interesados realizaran el tramo de retorno de sus billetes aéreos – vuelo P9 211 de fecha 10 de julio de 2016, en la ruta Cusco – Lima, presentando los documentos que acrediten lo alegado.*

*(...)”*

3. Con fecha 17 de enero de 2017, Peruvian presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) El 7 de julio de 2016, el vuelo P9 211 fue cancelado por motivos climatológicos en la ciudad de Cusco, conforme consta en el correo electrónico expedido;
  - (ii) dicha circunstancia representa un caso fortuito y de fuerza mayor; por lo que, Peruvian no tiene responsabilidad por la demora generada, conforme consta en las condiciones señaladas en su página web;
  - (iii) pese a que no existía mal tiempo en la ciudad de Lima, el vuelo en cuestión no contaba con la autorización para despegar debido a las condiciones climatológicas en la ciudad de Cuzco;



- (iv) los denunciantes no han acreditado que los vuelos que despegaron antes de las 10:00 horas en la misma fecha, sí lograron aterrizar en la ciudad de Cuzco; y,
  - (v) se ofreció a todos los pasajeros transportarlos ~~en los vuelos~~ un vuelo que se encontraran disponibles al día siguiente; no obstante, optaron por adquirir nuevos boletos en otra aerolínea, los cuales no pueden ser reembolsados, puesto que, el retraso se originó por el mal tiempo.
4. A través de un escrito de fecha 17 de enero de 2017, Peruvian absolvió el requerimiento de información efectuado por el OPS, indicando lo siguiente:
- (i) El vuelo P9 211 tuvo un retraso y posteriormente fue cancelado por motivos climatológicos en la ciudad de Cusco;
  - (ii) si bien, no existía mal tiempo en la ciudad de Lima, no contaba con la autorización para despegar;
  - (ii) la hora efectiva de partida del vuelo en cuestión fue a las 09:45 horas;
  - (iii) pese a que la demora y la posterior cancelación del viaje no fue de su responsabilidad, ofreció a sus pasajeros ser embarcados en aquellos vuelos del 8 de julio de 2016 que estuvieran disponibles; y,
  - (iv) no existió ningún impedimento para que los denunciantes hicieran uso del tramo de retorno de sus boletos aéreos.
5. El 15 de febrero de 2017, el señor Ugaz absolvió los descargos presentados por la denunciada, señalando lo siguiente:
- (i) La aerolínea omitió indicar que, si el vuelo hubiera partido en el horario programado, no se habría presentado ningún inconveniente;
  - (ii) se debe tener en cuenta que los vuelos de otras aerolíneas programados en la misma fecha y a la misma hora del vuelo P9 211, llegaron a su destino con normalidad;
  - (iii) en los dos (2) correos electrónicos presentados por la denunciada, no se puede deducir la existencia efectiva de un problema climatológico que constituya caso fortuito o fuerza mayor;
  - (iv) los documentos presentados por Peruvian solo hacen referencia a la cancelación de sus vuelos con destino a Cuzco, mas no a la causa del retraso del; pese a que, se encuentra en mejor posición de acreditar lo ocurrido;
  - (v) es contradictorio que si Peruvian a las 8:00 horas tenía conocimiento del problema climatológico que impedía el despegue del vuelo P9 211, lo haya autorizado dos horas después;
  - (vi) a pesar de que el retraso del vuelo fue injustificado y que habían transcurrido diez horas desde que regresaron a la ciudad de Lima, la denunciada no les ofreció un vuelo con fecha y hora exacta para cumplir



- con su itinerario de viaje; motivo por el cual, adquirieron nuevos boletos aéreos para no perder las reservas realizadas en la ciudad de Cuzco;
- (vii) Peruvian no ha acreditado que les ofreció un vuelo sustituto; y,
  - (viii) la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) se ha pronunciado sobre los retrasos injustificados en los vuelos de las aerolíneas en la Resolución N° 085-2015/SPC-INDECOPI.
6. Mediante Resolución Final N° 419-2017/PS1 de fecha 30 de mayo de 2017, el OPS archivó el procedimiento administrativo sancionador contra Peruvian por presuntas infracciones al artículo 19° del Código, puesto que, se acreditó que la aeronave prestadora del vuelo P9 211 del 7 de julio de 2016 en la ruta Lima – Cuzco no pudo despegar del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de la ciudad de Lima a la hora prevista debido a las condiciones climatológicas.
7. Con fecha 6 de julio de 2017, los señores Ugaz presentaron un recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, manifestando lo siguiente:
- (i) Peruvian acreditó con la toma de pantalla de la información que figura en su software, que el vuelo despegó a las 09:43 horas (take off); sin embargo, el OPS en el numeral 15 de la Resolución apelada consideró que el vuelo efectivo se dio a las 08:50 horas, ello de acuerdo a lo señalado en el *“Formato para las cancelaciones del año 2016”*, sin corroborar, además, si la denominación “C/P ITIN” hacía referencia al despegue;
  - (ii) en el *“Formato para las cancelaciones del año 2016”* también se señaló que la llegada a Cuzco sería a las 10:00 horas, surgiendo la interrogante de si para el OPS el vuelo en cuestión habría arribado a su destino; motivo por el cual, el referido medio probatorio acredita aparentemente la hora en que la denunciada habría terminado de programar el despegue y la hora de arribo a la ciudad de Cuzco;
  - (iii) la denunciada señaló que el retraso se produjo porque el vuelo no tenía autorización para el despegue, puesto que, en la ciudad de Cuzco existía mal clima, prueba de ello, eran los correos electrónicos enviados entre su personal el mismo día del incidente; sin embargo, dichas comunicaciones no prueban el motivo del retraso de casi dos horas para el despegue del vuelo, que se había programado para las 8:00 horas;
  - (iv) el piloto del avión comunicó que el retraso se originó por la demora de un vuelo anterior, si bien dicha afirmación es de difícil probanza, se debe aplicar la inversión de la carga de la prueba;



- (v) asimismo, en el formato de cancelaciones no se hizo ninguna referencia a los vuelos con una hora de salida anterior a las 9:40 horas, lo que lleva a suponer que estos si aterrizaron en la ciudad de Cuzco, siendo que además, dicho documento fue elaborado en una fecha distinta al que ocurrió la infracción, acreditándose de esta manera que Peruvian decidió cancelar el vuelo cuando se encontraban en Puerto Maldonado;
  - (vi) el OPS consideró la información consignada en el recuadro denominado "*Incidencias de demora u otros*", que aparece en la impresión de pantalla de su software, significa que el vuelo se alternó a otra ciudad, pero no que se hubiera producido retraso en el despegue;
  - (vii) la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) se ha pronunciado sobre el retraso injustificado de los vuelos de las aerolíneas, tal y como se puede apreciar en la Resolución N° 85-2015/SPC;
  - (viii) en los términos y condiciones contenidos en la página web de Peruvian, se ha establecido que la aerolínea no asume responsabilidad por no cumplir con su itinerario; sin embargo, ello ha podido ser modificado a lo largo del tiempo; y,
  - (ix) la denunciada alegó que ofreció un vuelo sustituto un día después del hecho materia de denuncia; no obstante, no lo ha acreditado.
8. El 20 de setiembre de 2017, el señor Ugaz presentó un escrito reiterando lo alegado durante la tramitación del presente procedimiento.
9. Por Oficio N° 0132-2017/CC2-INDECOPI de fecha 26 de setiembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) solicitó a la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC) que cumpliera con indicar lo siguiente: (i) si en la fecha y hora programada para el vuelo ocurrió algún evento climático que impidió que dicha aerolínea vuele de Lima a Cusco; y, (ii) información respecto a la cancelación del vuelo P9 211 con código de reserva HXMXG, programado por Peruvian para el 7 de julio de 2016 a las 08:00 horas, en la ruta Lima – Cusco.
10. A través de la Resolución N° 1680-2017/CC2 del 3 de octubre de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) dispuso suspender el presente procedimiento hasta obtener la información solicitada a la DGAC, a fin de resolver presente procedimiento.



11. Con Carta N° 127-2017/CC2-INDECOPI de fecha 24 de octubre de 2017, la Comisión requirió a la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (en adelante, Corpac) que cumpliera con señalar lo siguiente: (i) cuáles fueron las condiciones climatológicas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete el día 7 de julio de 2016; y, (ii) si en la fecha y hora programada para el vuelo ocurrió algún evento climático que impidió que Peruvian vuela de Lima a Cusco.
12. Mediante Carta GCA.GOA.382.2017/03 de fecha 30 de octubre de 2017, Corpac remitió la información solicitada en el párrafo precedente.
13. A través de un escrito de fecha 23 de noviembre de 2017, los señores Ugaz solicitaron que se emita pronunciamiento final sobre la denuncia presentada, en la medida que, Peruvian no presentó medios probatorios adicionales que lo eximan de responsabilidad.

#### **CUESTIONES PREVIAS:**

*(i) Sobre la suspensión del presente procedimiento*

14. El artículo IV, numeral 1.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG) aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, hace referencia al Principio del Debido Procedimiento, mediante el cual se establece que todos los administrados tienen derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
15. El artículo 48 de la LPAG señala que solo por norma especial, se puede suspender la tramitación de los procedimientos a la espera de resoluciones o información provenientes de otra entidad.
16. El numeral 4.7 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor (en adelante, Directiva de Procedimientos Sumarísimos), establece que la suspensión de los procedimientos sumarísimos procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807, y excepcionalmente, por un plazo máximo de quince (15) días hábiles, entre otros, cuando sea necesario disponer la realización de informes técnicos.
17. En el presente caso, la Comisión resolvió suspender el presente procedimiento hasta obtener la información solicitada a las autoridades antes mencionadas respecto de los eventos climatológicos que se hubiera podido presentar en la fecha y hora programado del vuelo materia de denuncia.



18. Sobre el particular, es de señalar que, a la fecha de emisión de la presente resolución, la DGAC no brindó atención al Oficio N° 0132-2017/CC2-INDECOPI de fecha 26 de setiembre de 2017.
19. Sin embargo, el 2 de noviembre de 2017, Corpac presentó copia de los Reportes Meteorológicos “Metar y Speci” de fechas 7 de julio de 2016 correspondiente al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y al Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, así como brindó información sobre las operaciones aéreas realizadas por la denunciada en la fecha del vuelo materia de denuncia.
20. Por ello, teniendo en cuenta que la Comisión cuenta con elementos suficientes para emitir el pronunciamiento de fondo, corresponde que este Colegiado proceda a levantar la suspensión dispuesta y emita un pronunciamiento sobre el fondo de la presente controversia.

(ii) *Sobre la solicitud de los señores Ugaz*

21. En su escrito del 23 de noviembre de 2017, los señores Ugaz solicitaron como medidas correctivas la devolución del monto pagado por los pasajes aéreos Lima – Cuzco – Lima contratados con Peruvian el 24 de junio de 2016, así como aquellos contratados con Latam el 7 de julio de 2016.
22. De la revisión del expediente se observa que los señores Ugaz no indicaron de manera expresa que medidas correctivas solicitaban ante la primera instancia, señalando solo que de determinarse la responsabilidad de Peruvian, la autoridad administrativa ordene las que considerara pertinentes, siendo que estas recién fueron señaladas de manera posterior a la presentación de su recurso de apelación.
23. Al respecto, el artículo 428° del Código Procesal Civil, norma de aplicación compatible a los procedimientos administrativos<sup>2</sup>, establece lo siguiente: “*El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada (...)*”.
24. En la medida que la Comisión ha conocido el presente procedimiento en segunda instancia administrativa, esto es, cuando la imputación de cargos ya ha sido notificada a Peruvian, no podría aceptarse en esta instancia la

---

<sup>2</sup> **RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Disposiciones complementarias, Disposiciones finales**

**Primera:** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.



solicitud de medidas correctivas efectuada por los señores Ugaz en su esrito del 23 de noviembre de 2017; por lo que, corresponde desestimar dicho pedido.

25. Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que en caso esta Comisión determine la responsabilidad de Peruvian sobre el hecho materia de denuncia, se evaluará la medida correctiva a ordenar conforme a los medios probatorios obrantes en el expediente.

## ANÁLISIS

### Sobre la infracción al deber de idoneidad

26. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>3</sup>.

3

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

**Artículo 18°.- Idoneidad.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

**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.

#### **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.”

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, M-CPC-05/01



27. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
28. Sobre el particular, obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
- (i) **Tickets electrónicos emitidos por Peruvian Air Line en su plataforma virtual<sup>4</sup>**, en los que se observa que los señores Ugaz tenían un vuelo programado el 7 de julio de 2016 a las 08:00 a.m. con destino a la ciudad de Cuzco;
  - (ii) **correo electrónico del 7 de julio de 2016<sup>5</sup>**, enviado a las 14:24 horas por el señor Ricardo Benites Bazán -Centro de Control Operacional- (en adelante, el señor Benites) a los trabajadores de Peruvian, de acuerdo a lo siguiente:  
"Asunto: RE: 2da. Reprogramación de vuelo del 07 de Julio del 2016 \*\*CORRECCIÓN\*\*  
Estimados,  
Por motivos operacionales (mantiene el mal tiempo en la estación de Cuzco) considerar:  
214-215 CUZ-LIM OB1851P Y120 CANCELADO  
220 LIM-CUZ OB2041P Y129 CANCELADO  
211 PEM-CUZ OB1851P Y120 CANCELADO" (sic);
  - (iii) **correo electrónico de fecha 7 de julio de 2016<sup>6</sup>**, enviado a las 15:40 horas por el señor Ricardo Benites Bazán -Centro de Control

---

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.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

4 Ver a fojas 7 del expediente.

5 Ver a fojas 44 del expediente.

6 Ver a fojas 43 del expediente.



Operacional- (en adelante, el señor Benites) a los trabajadores de Peruvian, conforme a lo siguiente:

"Asunto: Cancelación de vuelos destino a CUZ día 07 de Julio del 2016  
Estimados,

Por motivos operacionales (mantiene el mal tiempo en la estación de Cuzco) considerar:  
214-215 LIM-CUZ-LIM CANCELADO  
211-210 LIM-CUZ-LIM CANCELADO  
220-221 LIM-CUZ-LIM CANCELADO  
330-218 LIM-CUZ-LIM CANCELADO

Aviones operan como siguen:

211 PEM-LIM OB185P1 Y120 ETD PEM 1615 LCL  
330 AQP-LIM OB2041P Y129 ETC AQP 1615 LCL" (sic);

- (iv) **dos (02) recibos de boletos electrónicos emitidos por Lan Perú S.A.**<sup>7</sup>, en los cuales se advierte que los señores Ugaz tenían un vuelo programado el 8 de julio de 2016 a las 05:10 a.m. con destino a la ciudad de Cuzco;
- (v) **documento denominado "Formato para las Cancelaciones Año 2016"**<sup>8</sup>, en el que se aprecia lo siguiente:

FORMATO PARA LAS CANCELACIONES AÑO 2016

CANCELACIÓN N° 072/2016

EFFECTIVO A PARTIR DEL DIA: 07/07/2016

Telefono:

01-719877.

HASTA: 07/07/2016

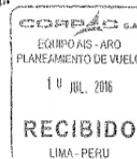
COMPAÑIA	NÚMERO DE VUELO	TIPO DE NAVE	MATRICUL A	TRAMO DE RUTA		HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	CAUSAS *	DESCRIPCIÓN DE LA CANCELACIÓN
				ORIGEN	DESTINO				
PERUVIAN	330	B737	OB1851P	LPB	CUZ	09:40	10:40	C	MAL TIEMPO EN CUZCO
PERUVIAN	218	B737	OB1851P	CUZ	LIM	11:10	12:20	C	MAL TIEMPO EN CUZCO
PERUVIAN	211	B737	OB1851P	LIM	CUZ	08:50	10:00	C	MAL TIEMPO EN CUZCO
PERUVIAN	210	B737	OB1851P	CUZ	LIM	10:30	11:50	C	MAL TIEMPO EN CUZCO
PERUVIAN	214	B737	OB1851P	LIM	CUZ	12:30	09:36	C	MAL TIEMPO EN CUZCO
PERUVIAN	215	B737	OB1851P	CUZ	LIM	14:10	15:20	C	MAL TIEMPO EN CUZCO
PERUVIAN	220	B737	OB2041	LIM	CUZ	14:50	16:00	C	MAL TIEMPO EN CUZCO
PERUVIAN	221	B737	OB2041	CUZ	LIM	16:30	17:40	C	MAL TIEMPO EN CUZCO

(\*) Las Causas se pueden Clasificar en:

- a.- OPERACIONALES
- b.- TÉCNICAS
- c.- METEOROLÓGICAS
- d.- OTROS

FIRMA  
NOMBRE COMPLETO DEL RESPONSABLE.  
RICARDO BENITES BAZÁN

Ricardo Benites Bazán  
Jefe de CCO  
PERUVIAN  
Lima - Perú



00000

<sup>7</sup> Ver a fojas 16 y 17 del expediente (anverso y reverso).

<sup>8</sup> Ver a fojas 45 del expediente (anverso y reverso).



(vi) documento denominado “Detalle Vuelo – Pasajeros”<sup>9</sup>, en el que se aprecia lo siguiente:

Agrega Pasajeros

### DETALLE VUELO - PASAJEROS

Nro Vuelo : 211      Matricula : 08-1351P      Fecha : 2019-07-07  
Ruta : .

Tripulacion			Pasajeros			
TT/TT			Nro. Pasajeros			
Nombre	Funcion		Adultos	Menores	Infantes	NR
1 CARBAJAL RATTO JOSE ANTONIO	Piloto					
2 SANTILLANA CASTILLO LUIS ERNESTO	Copiloto					

TT/AA			Equipaje Pasajeros			Carga		
Nombre	Funcion		PZS	KGS	BIN	PZS	KGS	BIN
1 DIEZ PALACIOS ADRIANA CLAUDIA	TT/AA							
2 HERRERA SANCHEZ MARCO	TT/AA							
3 ESPEJO FIGUEROA ANYELA	TT/AA							
4 FRANCO RIVAROLA PAOLA ALESSANDRA	TT/AA							

Tiempo de Vuelo						
Hora de salida						
C/P ITIN	C/P	P/B	ENG ON	TAKE OFF	Arr-In	Tiempo de Vuelo
09:50	09:10	09:11	09:18	09:43	00:00	09:50
Hora de llegada			STOP	A/P	A/P ITIN	
			00:00	00:00	00:00	

Combustible					
Ingreso de Combustible					
Toma In-Out	Nivel de Vuelo	Rmnte Fuel lbs/kgs	Recarg Fuel lbs/gal	Total Fuel lbs/kgs	nro Entrega Exxon Mobil
	00	8834.28	20770	27604.28	14254383
	0	3100	1809	18024.50	0

Incidencias	
Incidencias de demora u otros	
Incidencia	Observacion
72 - AEROPUERTO DE DESTINO	ALTERNO A PEN POR MALTIEMPO EN CUZ

<sup>9</sup> Ver a fojas 51 del expediente.  
M-CPC-05/01



- (vii) **Reportes Meteorológicos Metar y Speci emitidos por el Equipo de Pronósticos y Climatología de la Gerencia de Operaciones Aeronáuticas de Corpac**, en los que se advierten las condiciones climatológicas del día 7 de julio de 2016 correspondientes al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y al Aeropuerto Alejandro Velasco Astete; y,
- (viii) **Contrato de Transportación**, citado por la denunciada en su escrito de descargos, documento que se encuentra publicado en el portal web de la Aerolínea<sup>10</sup>, y en el que se señala lo siguiente: *“La empresa se compromete a prestar su servicio de transporte aéreo con la diligencia ordinaria requerida. Las horas indicadas en los horarios de salida o llegada no se garantizan. Los horarios están sujetos a modificación por parte de la empresa. La empresa no asume la responsabilidad por las pérdidas, daños y perjuicios que estas demoras, modificaciones o el no cumplimiento a tiempo de los itinerarios programados le puedan causar, siempre y cuando sean estos causados por motivos ajenos a nuestra responsabilidad o estén relacionados a factores climatológicos, operacionales o de mantenimiento no programados.” (sic)*
29. De los medios probatorios obrantes en el expediente, quedó acreditado que los denunciados tenían un vuelo en la ruta Lima – Cuzco, programado para el 7 de julio de 2016, a las 08:00 horas; y, que la denunciada reconoció que el mismo tuvo una demora debido a problemas climatológicos.
30. Por su parte, Peruvian alegó que dicha circunstancia representaba un caso fortuito y de fuerza mayor; por lo que, no tenía responsabilidad por la demora generada, conforme consta en las condiciones señaladas en su página web.
31. Sobre el particular, esta Comisión conviene en indicar que un consumidor que contrata un servicio de transporte aéreo con un itinerario de vuelo determinado espera que éste se respete y que el proveedor actúe en forma programada a fin de no afectar los itinerarios de los vuelos de interconexión previstos por el pasajero. Debe tenerse en cuenta que los pasajeros suelen programar sus agendas -vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros-, basándose en la información de salida y llegada de los vuelos, por lo que los horarios establecidos por las aerolíneas deben ser precisos y cumplidos por estas.
32. En síntesis, por regla general, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio no idóneo que debe ser sancionado.

---

<sup>10</sup> Revisión del portal web de la denunciada: <http://www.peruvian.pe/pe/es/info/condiciones-de-transporte>  
Fecha de revisión: 13 de setiembre de 2017



33. De acuerdo con la posición asumida por esta Comisión, los referidos incumplimientos pueden responder a causas imputables y no imputables. Las causas no imputables son aquellas que se imponen como un límite a la responsabilidad por incumplimiento, en donde el esfuerzo requerido es el máximo y el proveedor no puede liberarse salvo que acredite la ruptura del vínculo causal, lo que determina la inexistencia del nexo o continuidad causal y, por tanto, de la responsabilidad.
34. Así, conforme a lo señalado por los señores Ugaz en su recurso de apelación, el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor, le impone la carga procesal de sustentar y acreditar que no le es atribuible la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado, porque pudo demostrar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad, de conformidad con lo señalado por el artículo 104° del Código. Así, una vez acreditado el defecto alegado por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
35. Es necesario precisar que en lo referente a las causas no imputables señaladas en el punto precedente, la doctrina establece que estas deben ser entendidas como un “evento extraño a la esfera de control del obligado” y no como una “causa no atribuible a la culpa del deudor”, por cuanto existen impedimentos que por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida se consideran imputables al obligado. Por ejemplo, situaciones de la naturaleza tales como un terremoto, o eventos ajenos a su esfera de control, como por ejemplo el cierre de las pistas de aterrizaje, los cuales no son predecibles ni controlables por la aerolínea, o eventos cuya probabilidad de ocurrencia sea tan mínimo a que no hubiera podido ser controlada de forma alguna.
36. Asimismo, el artículo 4° de la Decisión N° 619 de la Comunidad Andina, “Normas para la armonización de los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo”, regula los alcances del deber de información al que se encuentran obligados los transportistas aéreos, expresando lo siguiente:

*(...)*

*Artículo 4.- Derecho de información.- Los usuarios de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo, el operador turístico o el agente de viajes les informe sobre:*

*Al efectuar las reservas ante las agencias, operadores y transportistas:*

*a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos en conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para los mismos, según el itinerario programado o si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas.*



b) Los tipos de tarifas disponibles del transportista aéreo en que solicita el servicio. En caso de efectuar la reserva a través de una agencia de viajes o de un operador turístico, los tipos de tarifas de los diferentes transportistas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables, y de las condiciones de reembolso.

c) El valor del billete discriminando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro sobrecosto autorizado, que deba ser pagado por los usuarios.

d) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino, del vuelo ofrecido.

e) Las condiciones del transporte respecto a las reservas y cancelaciones, adquisición de billetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que deben cumplir los usuarios para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

f) Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios deberán informar a los transportistas los datos veraces de contacto de los viajeros para que en caso necesario éstos puedan avisarle cualquier retraso, cambio o adelanto del vuelo. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, serán responsables de las compensaciones que correspondan a los viajeros que no sean contactados oportunamente por el transportista.

Antes de la ejecución del transporte:

g) Cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro horas de antelación al vuelo

h) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, información en la forma más idónea posible, de preferencia escrita, sobre los derechos que le asisten especialmente en materia de compensación y asistencia;

Durante la ejecución del transporte:

i) En la sala de embarque, se debe informar el procedimiento de embarque y/o cambio en las condiciones del vuelo si los hubiere;

j) Antes y durante el vuelo, la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin; y,

k) Durante el vuelo, mantener informado a los pasajeros sobre demoras, cancelaciones y desvíos, en lo que esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores

(...)"

37. De la revisión de dicha normativa se aprecia que las aerolíneas se encuentran obligadas a informar a sus clientes, con por lo menos cuatro horas de antelación al vuelo, cualquier variación en los vuelos o itinerarios, o cualquier aspecto que afecte sus reservas; sin establecerse que el deber de información de dichas empresas alcance la exposición de las causas que motivaron dichas variaciones.

38. Conforme a ello, la empresa denunciada no se encuentra obligada a brindar a los denunciados información sobre los motivos que ocasionaron la variación



del horario del vuelo; sin embargo, conforme a las reglas de responsabilidad administrativa en materia de protección al consumidor antes expuestas, a fin que la Aerolínea pueda eximirse de responsabilidad por el retraso del vuelo de los señores Ugaz, y en ejercicio de su derecho de defensa, esta podía informar sobre la existencia de una causal ajena a su esfera de control.

39. En efecto, en el presente caso Peruvian señaló que la demora en el vuelo materia de cuestionamiento se debió a problemas climatológicos, presentado para acreditar su afirmación, correos electrónicos de fecha 7 de julio de 2016, en los cuales comunicó a sus trabajadores los problemas suscitados con el vuelo P9 211.
40. Sin embargo, es necesario traer a colación la información consignada en los documentos denominados “Formato para las Cancelaciones Año 2016” y “Detalle Vuelo – Pasajeros”, puesto que, se observa que la salida del vuelo fue programada para las 08:50 horas, siendo que el despegue efectivo de la nave (*take off*) fue a las 09:45 horas, lo cual difiere del itinerario inicial contenido en los tickets electrónicos emitidos por Peruvian.
41. Aunado a ello, Corpac en atención al requerimiento de información realizado por la Secretaría Técnica de la Comisión, indicó lo siguiente:

*“Al respecto, se informa sobre las operaciones aéreas realizadas por la CIA. Peruvian, que habrían imposibilitado la salida del vuelo P9 211 (PVN211) matrícula OB1851P, en la hora señalada por la denunciante:*

*OB1851P, ruta Lima-Cusco, despegó de Lima a las 05:31 am.-  
PVN213 (OB1851P), ruta Cusco-Lima, arribó en Lima a las 08:20 am.  
PVN211 (OB1851P), ruta Lima-Cusco, despegó de Lima a las 9:43 am.  
No siendo posible ingresar al Cusco por condiciones meteorológicas desfavorables  
OB1851P, alternó en Puerto Maldonado, retornando a Lima a las 05:29 pm.*

*En este contexto, manifestamos que las operaciones aéreas previas realizadas por la Cía. Peruvian, habrían retrasado cualquier itinerario en la ruta Lima-Cusco, proyectado para las 08:00 am.”*

42. Además, se aprecia que el “Formato para las Cancelaciones Año 2016” fue presentado el 10 de julio de 2016 ante la Corporación Peruana de Aeropuerto y Aviación Comercial (en adelante, CORPAC); no obstante, la aerolínea no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que no contaba con autorización para despegar a las 08:00 horas, en la medida que, en dicho documento se detalló la hora de salida y la hora de llegada a la ciudad de Cuzco, pese a que, el vuelo de los denunciantes nunca arribó a dicha ciudad.
43. Por tanto, se encuentra acreditado que el 7 de julio de 2016, la aerolínea arribó a la ciudad de Lima a las 08:20 horas, pese a que el vuelo se encontraba



programado para las 08:00 horas, es decir, hubo un retraso atribuible a la denunciada debido a las operaciones previas que efectuó, lo que ocasionó que la aeronave despegara recién hacia Cusco a las 9:43 a.m., siendo imposible su aterrizaje en dicha ciudad debido a las condiciones meteorológicas que se presentaron en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete.

44. En consecuencia, al haber quedado acreditada la demora en el vuelo de los señores Ugaz, en la ruta Lima - Cuzco, y en la medida que la Aerolínea no ha probado alguna causal que la exima de responsabilidad administrativa, corresponde revocar la resolución de primera instancia; y, declarar responsable a dicho proveedor por infracción al artículo 19° del Código.

#### **Sobre las medidas correctivas**

45. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora que hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
46. 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. 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.
47. En el presente caso, se ha acreditado la infracción cometida por Peruvian; y, además, los denunciantes han presentado durante la tramitación del presente procedimiento, los recibos de boletos electrónicos emitidos por Lan Perú S.A., en los cuales se aprecia que adquirieron dos boletos aéreos con el itinerario Lima – Cuzco - Lima, con fecha de salida para el 8 de julio de 2016 y fecha de retorno para el 11 de julio de 2016.
48. Si bien, la denunciada alegó que no existía impedimento para que los señores Ugaz utilizaran el tramo de retorno del vuelo en cuestión, se debe indicar que el uso común de este tipo de servicios, la compra de boletos aéreos es onerosa cuando se realiza en la misma fecha que se desea viajar; por lo que, a criterio de este Colegiado, los denunciantes tuvieron que adquirir sus pasajes por ambos tramos.
49. En ese sentido, corresponde ordenar como medida correctiva que Peruvian, cumpla con devolver a los señores Ugaz, el importe ascendente a US\$ 431,06 Dólares Americanos, en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.



50. Peruvian deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en la presente resolución, ante esta Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código, y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.}
51. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>11</sup>.

### **Sobre la graduación de la sanción**

52. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar la sanción a imponer y su graduación, para lo cual se debe aplicar de manera preferente los criterios previstos en el artículo 112° del Código<sup>12</sup> que establece los criterios que la autoridad administrativa deberá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo.
53. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción, así como de manera

---

<sup>11</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificado por el Decreto Legislativo N° 1038.**

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

(...)

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.

<sup>12</sup> **Artículo 112°- Criterios de graduación de las sanciones administrativas modificado por el Decreto Legislativo N° 1038.**

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.

(...)



supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

54. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Perjuicio ocasionado en el consumidor:** La conducta infractora frustró las expectativas de los denunciantes de arribar a su destino, en el horario de vuelo informado por la Aerolínea.
  - (ii) **Efectos generados en el consumidor:** Se han producido efectos negativos en el consumidor, al producirse desconfianza en el sector de transporte aéreo, en la medida que se podría considerar que los proveedores en dicho mercado pueden incurrir en la conducta infractora, y atribuir su responsabilidad a un evento climatológico, cuando en realidad el retraso se debe a operaciones realizadas por la propia aerolínea.
  - (iii) **Beneficio ilícito:** El beneficio obtenido por la Aerolínea es el ahorro que significó el no adoptar las medidas necesarias que le permita cumplir con las expectativas de puntualidad de sus consumidores.
  - (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los denunciantes contaron con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la demora en el vuelo que contrataron.
55. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
56. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110º del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
57. Considerando los factores de graduación señalados, los cuales se encuentran previstos en el numeral 3 del artículo 112º del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Peruvian una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria.

### **Sobre el pago de costas y costos del procedimiento**



58. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>13</sup> dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
59. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
60. La denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a los señores Ugaz, las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00<sup>14</sup>.

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Levantar la suspensión del procedimiento dispuesta en la Resolución N° 1680-2017/CC2 del 3 de octubre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, en la medida que este Colegiado tomó conocimiento de las condiciones climatológicas ocurridas el 7 de julio de 2016 en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y en el Aeropuerto Internacional Velazco Astete.

<sup>13</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:

**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 los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

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.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>14</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia



**SEGUNDO:** Incorporar al expediente la Carta GCA.GOA.382.2017/03 del 2 de noviembre de 2017, presentada por Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.

**TERCERO:** Revocar la Resolución Final N° 419-2017/PS1 de fecha 30 de mayo de 2017, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador contra Peruvian Air Line S.A.C. por presuntas infracciones al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola disponer lo siguiente:

- (i) Sancionar a Peruvian Air Line S.A.C. con una multa ascendente a 1 Unidad Impositiva Tributaria por haber incurrido en una infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cumplió con presentar medios probatorios que acrediten la ocurrencia de un hecho de fuerza mayor o caso fortuito que le permita eximirse de responsabilidad por el retraso incurrido;
- (ii) ordenar a Peruvian Air Line S.A.C. como medida correctiva que, en el plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor José Carlos Ugaz Sánchez Moreno y a la señora Camila Ugaz Heudebert, el importe ascendente a US\$ 431,06 Dólares Americanos. Peruvian Air Line S.A.C. Deberá acreditar el cumplimiento de la referida medida correctiva, ante esta Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código, y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución;
- (iii) ordenar a Peruvian Air Line S.A.C. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al señor José Carlos Ugaz Sánchez Moreno y a la señora Camila Ugaz Heudebert, las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00. Sin perjuicio de ello, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la interesada podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente; y,
- (iv) disponer la inscripción de Peruvian Air Line S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi.



**CUARTO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial<sup>15</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Arturo Seminario Dapello; y, Sr. Tommy Deza Sandoval.**

**LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS**  
Presidente

---

<sup>15</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificado por el Decreto Legislativo N° 1038.

Artículo 125°.-

(...)

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

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