



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 3398-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0757-2023/CC2

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : RAÚL ANTONIO SABA DE RIVERO
CARMEN ROSA PERAZZO VABI

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, que declaró fundada la denuncia presentada contra Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora, toda vez que:*

- a) *La aerolínea no demostró haber implementado medidas de seguridad adecuadas para evitar que terceros sin autorización de los denunciantes utilicen sus bonos por concepto de reembolso de reserva;*
- b) *Se probó que la denunciada no brindó información a los denunciantes respecto de los términos y condiciones de los bonos otorgados, y,*
- c) *Dicho proveedor se negó a brindar la información solicitada por los denunciantes en relación al uso de sus bonos.*

SANCIONES:

- **3,98 UIT:** *Por las medidas de seguridad que permitieron que terceros sin autorización de los denunciantes hagan uso de sus bonos.*
- **1 UIT:** *Por no informar sobre las características de los bonos.*
- **1 UIT:** *Por negarse a informar sobre el uso de sus bonos*

Lima, 12 de diciembre de 2024

ANTECEDENTES

1. El 1 de junio de 2023, el señor Raúl Antonio Saba De Rivero y la señora Carmen Rosa Perazzo Vabi (en adelante, los señores Saba-Perazzo) interpusieron una denuncia contra Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima Operadora¹ (en adelante, la Aerolínea), quien cuenta con su domicilio fiscal en Av. Camino Real 390, interior 902, Urb. Centro Comercial Camino Real; distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima; por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -en adelante, el Código-, manifestando lo siguiente:
 - i) Que, adquirieron 2 pasajes aéreos en clase *business class*, Lima – Madrid – Lima, correspondiente al vuelo IB6650, el cual tenía como fecha de partida el 27 de junio de 2022 y fecha de regreso el 10 julio de 2022.

¹ RUC: 20100041449. Domicilio fiscal: avenida Camino Real 390, interior 902, urbanización Centro Comercial Camino Real. Lima – Lima – San Isidro.



- ii) Que, no pudieron abordar el referido vuelo por problemas de salud, situación que lo informaron presentando una declaración de salud.
 - iii) Que, el 27 de julio de 2022, la Aerolínea les informó que, en tanto no pudieron abordar su vuelo por problemas de salud, podían solicitar el importe de sus pasajes en calidad de bono, los cuales podrían utilizarlos para futuros viajes.
 - iv) Que, el 9 de agosto de 2022, la Aerolínea les envió los mencionados bonos por sus pasajes, los cuales ascendían a un total de USD 5 017,82.
 - v) Que, posteriormente, cuando pretendían utilizar sus bonos advirtieron que estos ya habían sido utilizados anteriormente el 13 y 14 de febrero de 2023.
 - vi) Que, ante dicha circunstancia, el 14 de marzo de 2023 presentaron su reclamo en la *web* de la Aerolínea, manifestando que no habían utilizado los bonos y no habían autorizado a terceros el uso de éstos.
 - vii) Que, al entregarles los bonos la Aerolínea no les había informado que estos eran nominativos y que estaban diseñados para poder ser canjeados en cualquier momento y por cualquier persona que pueda acceder al código del bono.
 - viii) Que, el 19 de abril de 2023, solicitaron a la Aerolínea que les proporcione la información de quiénes usaron los bonos; no obstante, se negaron a ello sin brindar mayor explicación.
2. Con Resolución 1 del 29 de junio 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 contra la Aerolínea, en calidad de cargos, el haber incurrido en las siguientes conductas infractoras:
- i) Por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, *“en tanto no habría establecido las medidas de seguridad a efectos de evitar que terceros sin autorización de los denunciantes, utilicen sus ocho bonos valorizados en la suma de USD 5 017,82 por concepto de reembolso de reserva.”*
 - ii) Por presunta infracción de los artículos 1° y 2° del Código, *“en tanto no habría informado a los denunciantes que los bonos brindados no eran nominativos y que estaban diseñados para ser canjeados en cualquier momento y por cualquier persona que acceda al identificador del bono.”*
 - iii) Por presunta infracción de los artículos 1° y 2° del Código, *“en tanto se habría negado a brindar información sobre los nombres de las personas, las fechas y circunstancias en las que fueron empleados los bonos.”* (sic)
3. La Aerolínea no presentó sus descargos pese a que solicitó prórroga para presentarlos².
4. Por Resolución 2513-2023/CC2 del 28 de diciembre de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

² El 20 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción; siendo que, los días 31 de octubre y 23 de noviembre de 2023, la denunciada y el consumidor, respectivamente, emitieron sus observaciones al respecto.



- i) Preciso que la imputación referida a que la Aerolínea “no habría establecido las medidas de seguridad a efectos de evitar que terceros sin autorización de los denunciantes, utilicen sus ocho bonos valorizados en la suma de USD 5 017,82 por concepto de reembolso de reserva”, solo sería analizado por los artículos 18° y 19° del Código; dejando de lado la imputación por el artículo 25° del Código.
 - ii) Declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Saba-Perazzo contra la Aerolínea, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que la denunciada no probó haber establecido medidas de seguridad a efectos de evitar que terceros sin autorización de los denunciantes utilicen sus bonos valorizados en la suma de USD 5 017,82 por concepto de reembolso de reserva; sancionándola con una multa de 3,98 UIT.
 - iii) Declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Saba Perazzo contra la Aerolínea, por infracción de los artículos 1° y 2° del Código, al estimar que omitió informar a los denunciantes respecto a que los bonos otorgados no eran nominativos y que se encontraban diseñados para ser canjeados en cualquier momento y por cualquier persona que acceda al identificador del bono; sancionándola con una multa de 1 UIT.
 - iv) Declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Saba Perazzo contra la Aerolínea, por infracción de los artículos 1° y 2° del Código, al considerar que se negó injustificadamente a brindar la información solicitada por los denunciantes respecto a los nombres de las personas, las fechas y circunstancias en las que fueron empleados sus bonos valorizados en la suma de USD 5 017,82 por concepto de reembolso de reserva, sancionándola con una multa de 1 UIT.
 - v) Ordenó a la Aerolínea, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución apelada, cumpla con reembolsar a los denunciantes la suma de USD 5 017,82 más los intereses legales generados hasta la efectiva devolución.
 - vi) Condenó a la Aerolínea al pago de las costas y costos del procedimiento; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 29 de enero de 2024, la Aerolínea apeló la Resolución 2513-2023/CC2, manifestando lo siguiente:
- i) Que, cuestionaba que la Comisión, en su pronunciamiento final, haya precisado que la imputación referida a que su representada “no habría establecido las medidas de seguridad a efectos de evitar que terceros sin autorización de los denunciantes, utilicen sus bonos; serían analizados por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código. Esto porque -preciso-, dicha conducta infractora fue imputada inicialmente por los artículos 18°, 19° y 25° del referido cuerpo normativo.
 - ii) Que, reiteró que no existía norma que establecía un protocolo o medida de seguridad sobre los bonos de transporte aéreo, siendo que, como los



- denunciantes aceptaron haberlos recibido por correo electrónico era su responsabilidad custodiarlos. Finalmente mencionaron, “*qué otras pruebas podían haber presentado para deslindarlos de responsabilidad*”.
- iii) Que, los términos y condiciones de los bonos que expedía a sus usuarios estaban plasmados en su página *web*.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la tipificación de la imputación respecto a que la Aerolínea no habría establecido medidas de seguridad sobre el uso de bonos entregados por concepto de reembolso

6. En su recurso de apelación, la Aerolínea cuestionó que la Comisión haya precisado la imputación de cargos -ver considerando 5.i) de la presente resolución-.
7. Al respecto, de la revisión de los hechos denunciados, así como de los actuados del procedimiento, esta segunda instancia coincide con la Comisión, puesto que el referido hecho denunciado no versa en ningún punto sobre algún riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes; sino, sobre la prestación idónea en la prestación de un servicio, que habría generado una defraudación en las expectativas de los denunciantes, que habrían recibido un servicio distinto al esperado.
8. En tal sentido, corresponde desestimar el alegato de apelación de la Aerolínea, ya que dicha precisión de la Comisión en la tipificación de la imputación de cargos no generó ningún vicio de nulidad o afectación al derecho de defensa del proveedor.

Sobre el deber de información e idoneidad

9. El artículo 1°.1 literal b) del Código³, señala que los consumidores tienen 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.
10. Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos o servicios ofertados para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses⁴.

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°. - **Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) 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. (...)

⁴ 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.



11. Por otra parte, el artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁵.
- l) *De la falta de medidas de seguridad a efectos de evitar que terceros sin autorización de los denunciantes utilicen sus bonos*
12. En este extremo de su denuncia, los señores Saba-Perazzo manifestaron que en tanto no pudieron abordar su vuelo con ruta Lima – Madrid – Lima con fecha de partida el 27 de junio de 2022 y retorno el 10 julio de 2022 por motivos de salud, la Aerolínea les ofreció la posibilidad de remitirles bonos (con codificación) para que puedan utilizarlos en sus próximas compras de pasajes aéreos. Siendo así, dicha proveedora les remitió 8 bonos codificados por la suma total de USD 5 017,82 a su correo electrónico; no obstante, cuando decidieron utilizarlos posteriormente, advirtieron que ya habían sido usados por terceros sin su autorización.
13. La Comisión declaró fundada dicho extremo de la denuncia, al considerar que no obraba en el expediente medio probatorio alguno que estableciera las medidas de seguridad a efectos de evitar que terceros sin autorización de los denunciantes utilicen sus bonos valorizados en la suma de USD 5 017,82.
14. Al respecto, cabe tener presente que, en la medida que las partes han coincidido en sus alegatos, se tiene como hechos no controvertidos los siguientes: i) los señores Saba-Perazzo no pudieron abordar el vuelo Lima – Madrid – Lima que tenía fecha de salida el 27 de junio de 2022; y, ii) ante dicha circunstancia, la Aerolínea remitió el 9 de agosto de 2022, a los denunciantes, bonos que representaban el importe de los pasajes para que sean utilizados en sus próximas compras.
15. Ahora bien, a fin de poder analizar adecuadamente la conducta infractora del presente acápite, resulta conveniente determinar qué se entiende por los referidos bonos que la Aerolínea remitió a los denunciantes. Así, de la revisión del portal de internet de la denunciada, se observa que esta ha establecido como política comercial que, en determinados boletos aéreos y en determinados supuestos en los que los pasajeros no puedan tomar su vuelo, la compañía les otorga la posibilidad de *“solicitar el reembolso del importe del billete en un bono para gastar más adelante.”*⁶

⁵ 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. (...) Artículo 19°.- **Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (...)

⁶ Ver el siguiente enlace: <https://www.iberia.com/pe/bonos-reembolso/?msoclid=316a946d77756a8f39169b4f762b6b19>. Fecha: 10-12-2024.
M-SPC-13/1B 5/14



16. Entonces, retomando el análisis, considerando el hecho denunciado e imputado, a fin de determinar la responsabilidad de la Aerolínea, corresponde verificar si los bonos materia de controversia fueron utilizados por los denunciantes o hubo alguna falla en las medidas de seguridad del proveedor que permitió que los bonos otorgados a los señores Saba-Perazzo sean canjeados terceros ajenos a los consumidores.
17. Al respecto, obra en el expediente un correo electrónico remitido por los denunciantes a la Aerolínea, del 14 de marzo de 2023⁷, mediante el cual señalaron que los bonos brindados ya habían sido utilizados, no siendo ellos los que lo hicieron uso de ello.
18. Sobre el particular, esta Sala ha tenido a la vista, a través del portal de internet de la Aerolínea que el procedimiento de entrega y canje de los bonos que entrega a los pasajeros que no pudieron tomar su vuelo es el siguiente⁸:
- Se solicita el bono en el apartado "Gestión de reservas".
 - Si solicitó el reembolso de varios billetes, se remitirán varios bonos, cada uno con su identificador (como en la imagen). Dichos bonos se pueden utilizar por separado o unificarlos, lo cual se puede hacer en el apartado "Consulta y gestión de tus bonos".



- Una vez se haya seleccionado el vuelo, en la pantalla de pago, se encontrará a la derecha el espacio "**¿Tienes un bono, código descuento o tarjeta regalo?**" (ver imagen adjunta), en el cual se deberá introducir el **identificador** de tu bono **tal y como lo recibiste** (mayúsculas, minúsculas o caracteres especiales). Luego, seleccionar "Aplicar" y listo. En dicho momento, se mostrará el **nuevo precio a pagar: cero**, si el importe del vuelo seleccionado es menor o igual al saldo de tu bono; y la **diferencia** si el importe de tu compra es mayor que el saldo del bono. Finalmente, en caso no se gastará todo el saldo del bono, se podrá **seguir canjeando en futuras compras hasta agotarlo**.

⁷ Ver foja 18 del expediente.

⁸ Ver pie de página número 6 de la presente resolución. Fecha: 10-12-2024.



19. De lo expuesto, se evidencia que, cuando la Aerolínea accede a reembolsar a el importe de los pasajes bajo la modalidad de bonos, la compañía remite al su correo electrónico de sus clientes “*un identificador único con una combinación aleatoria de números y letras*”; esto es, un código, y si son varios boletos remitirá “*varios bonos, cada uno con su identificador.*” Asimismo, para el canje de dichos bonos, la denunciada informa en su *web* que, al momento de la compra de los pasajes se introduce el código del bono, luego del cual se muestra el nuevo precio a pagar.
20. Entonces, conforme a lo desarrollado, se ha evidenciado que, la única medida de seguridad que la Aerolínea ha establecido para que el importe de dinero de los pasajes aéreos reembolsados bajo la modalidad de bono sea canjeado bajo la autorización del titular de la compra, solo es el envío del “*identificador único*” que los representa al correo electrónico del consumidor.
21. Ahora bien, siendo que los señores Saba-Perazzo han cuestionado en su denuncia que los bonos de sus pasajes, por un importe de USD 5 017,82, fueron usados por terceros sin su autorización, corresponde a la Aerolínea probar que ello no fue así; esto es, que el canje de sus bonos para la compra de otros pasajes aéreos fue bajo autorización de los denunciantes.
22. Esto, considerando que el proveedor se encuentra en una mejor posición frente a los consumidores para demostrar que los referidos bonos fueron utilizados por o bajo autorización de señores Saba-Perazzo, puesto que se trata del uso del sistema implementado por la Aerolínea para reembolsar el importe de *tickets* aéreos y comprar nuevos *tickets* con dichos bonos.
23. Para tal fin, la Aerolínea pudo presentar la documentación de su organización que demostrara cuál es el protocolo de custodia sobre la información del “*identificador único*” que remite a los correos electrónicos de los consumidores cuando solicitan el reembolso de sus pasajes aéreos; si resulta posible que los trabajadores de la Aerolínea puedan acceder a dicha “*combinación aleatoria de números y letras*” luego de remitido el bono o qué medidas de seguridad adoptan para evitar que el personal no autorizado de la empresa o terceros ajenos a la misma puedan acceder al código de los bonos.



24. Asimismo, la Aerolínea se encontraba en la posibilidad de presentar la documentación que pueda evidenciar en qué fecha fueron canjeados los bonos remitidos a los denunciados, qué pasajes aéreos se compraron y quiénes eran los pasajeros beneficiados con dicha compra; sin embargo, no presentó prueba alguna para deslindarlos de responsabilidad.
 25. A mayor abundamiento, mediante Resolución 1, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a la denunciada que cumpla con presentar los términos y condiciones para el uso de los bonos, así como todos los documentos que haya cursado para gestionar la entrega de los bonos; sin embargo, la Aerolínea no atendió lo requerido.
 26. Ahora, con relación al alegato de apelación de la Aerolínea desarrollado en el considerando 5.ii de la presente resolución; cabe indicar que, si bien no existe norma alguna que establezca protocolo o medida de seguridad respecto a los bonos de transporte aéreo, lo cierto es que, conforme se ha desestimado en los párrafos previos, la Aerolínea estaba en una mejor posición de probar con documentos idóneos sobre el protocolo de custodia que ostentaban internamente. Asimismo, respecto a qué pruebas podía presentar la Aerolínea, argumento de su escrito de apelación, las pruebas que pudo presentar ya fueron citadas en los párrafos previos del presente acápite. De esta manera, corresponde desestimar dichos alegatos de apelación de la denuncia.
 27. Siendo ello así, la Aerolínea no presentó alguna prueba que evidenciara que los denunciados en efecto hayan utilizado los bonos, así como tampoco los mecanismos internos de seguridad a fin de evitar que terceros sin autorización de sus usuarios utilicen los bonos que brinda, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad administrativa.
 28. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el presente extremo.
- II) De la falta de información sobre las características de los bonos
29. En este extremo, los señores Saba-Perazzo denunciaron que la Aerolínea omitió informarles las características que tenían los bonos, pues estos no eran nominativos y estaban diseñados para ser canjeados en cualquier momento y por cualquier persona que acceda al identificador del bono.
 30. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia al considerar que la Aerolínea omitió brindar a los consumidores la información anteriormente detallada.
 31. Ahora bien, conforme se mencionó en el párrafo 14 de la presente resolución, no es un hecho controvertido que la Aerolínea remitió por correo electrónico el 9 de agosto de 2022, a los denunciados, bonos que representaban el importe de los pasajes para que sean utilizados en sus próximas compras.
 32. La presente instancia considera que resultaba relevante que la Aerolínea pusiera en conocimiento de los denunciados los términos y condiciones de los bonos para que puedan ser utilizados, pues por la particularidad de los



mismos, ya que, al no ser nominativos, significaba que no requería de datos de los titulares del boleto aéreo que no fue abordado para que sean utilizados sino únicamente tener los códigos, así como que, podían ser canjeados en cualquier momento y por cualquier persona.

33. Al respecto, obra en el expediente copia de 4 correos electrónicos remitidos por la Aerolínea a los denunciados el 9 de agosto de 2022⁹, mediante el cual les remitió los códigos de los bonos y la información sobre los montos de estos. Así, de la visualización de dichos documentos se verifica que en ninguna parte se hace mención alguna a las características (términos y condiciones) de los bonos; es decir, de que no eran nominativos (no se requería datos de los titulares de los boletos aéreos para ser utilizados sino únicamente con los códigos) y que podían ser canjeados en cualquier momento y por cualquier persona que tenga el código del bono.
34. De otro lado, obra en el expediente el correo electrónico del 1 de marzo de 2023¹⁰, remitido por la Aerolínea a los denunciados (en atención al reclamo presentado por dichos administrados manifestando que no contaban con la totalidad del monto del bono para usarlos en su próxima compra de pasajes aéreos) en el cual les indica las características antes mencionadas de los bonos y su utilización.
35. Ahora, si bien la Aerolínea brindó la información sobre términos y condiciones de los bonos en el correo antes mencionado del 1 de marzo de 2023, lo cierto es que, como se ha mencionado previamente, dicha información era relevante y debía haberse puesto en conocimiento de los denunciados de manera oportuna, es decir, el 9 de agosto de 2022, momento en que recibió los bonos, así los consumidores podrían haber tenido conocimiento de la particularidad de la utilización de los bonos, que era, no necesitar datos de los titulares de los pasajes aéreos no abordados y ser usados por cualquier persona con tan solo saber los códigos.
36. Siendo así, ha quedado probado lo relevante que era que la Aerolínea pusiera en conocimiento de los denunciados los términos y condiciones de los bonos y su forma de utilización, pues al solo necesitarse los códigos en sí, tenían un alto riesgo de poder ser usado por personas ajenas y sin autorización de los propios interesados.
37. Sobre el alegato de apelación citado en el considerando 5.iii, ha quedado probado que la denunciada el 9 de agosto de 2022 (momento en que remitió por correo los bonos a los denunciados) no brindó ninguna información sobre las características de los mismos, asimismo, en dicho momento, no hizo ninguna precisión de que podían remitirse a su portal *web* para mayor información, siendo ello así, y tal como se desestimó previamente, resultaba

⁹ Ver foja de la 19, reverso a la 21 del expediente.

¹⁰ Ver foja 116 del expediente.



oportuno que brindara la información referida por la particularidad del caso, y porque el servicio de bonos por pasajes no abordados no era un servicio que comúnmente brinda la denunciada sino uno particular.

38. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el presente extremo.

III) De la negativa de brindar información sobre los nombres de quienes utilizaron los bonos

39. En este extremo de su denuncia, los consumidores cuestionaron que la Aerolínea se negó a brindarles información sobre los nombres de las personas, fechas y circunstancias en las que fueron empleados los bonos que se les remitió por concepto de reembolso de sus boletos.
40. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia al considerar que se probó que la Aerolínea negó a brindar la información antes mencionada.
41. Al respecto, de la revisión del expediente se advirtió que los denunciantes solicitaron el 18 de abril de 2023¹¹ (vía *WhatsApp*) a la Aerolínea información sobre quién o quiénes utilizaron sus bonos, itinerarios y fechas de vuelo, ante lo cual, el 19 de abril de 2023¹², dicha proveedora les indicó únicamente (vía *WhatsApp*) que no podía facilitarle dicha información, sin explicarles razón alguna.
42. Siendo ello así, ha quedado evidenciado que la Aerolínea se negó a brindarle información que los denunciantes le requirieron sin especificar algún tipo de impedimento en ese preciso momento, sino únicamente mencionaron que no podían facilitarle dicha información.
43. Ahora, si bien, la Aerolínea en su recurso de apelación alegó que la negativa de brindarle la información de las personas, fechas y circunstancias en las que fueron empleados los bonos, se debió en atención a la protección de los datos personales; lo cierto es que del medio probatorio antes citado no se observó que hubo alguna justificación como tal, sino por el contrario, únicamente mencionaron que no podían facilitarle la información solicitada.
44. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el presente extremo.

Sobre la graduación de la sanción respecto de los 3 extremos fundados

45. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño

¹¹ Ver foja 36, reverso del expediente.

¹² Ver foja 41 del expediente.



resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹³.

46. Aunado a lo anterior, el 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 respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), 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).
47. Así, si bien correspondía utilizar las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo para la graduación de la sanción en el presente caso, por encontrarse vigente dicha norma a la fecha que inició el presente procedimiento (12 de julio de 2023); la Comisión consideró que no resultaba aplicable en el caso en concreto ya que ninguno de los supuestos preestablecidos en el cuadro 16 de la norma en mención contemplaba las tres infracciones verificadas (falta de medidas de seguridad a efectos de evitar que terceros sin autorización de los denunciante utilicen sus bonos, falta de información sobre las características de los bonos, y, negativa de brindar información sobre los nombres de quienes utilizaron los bonos), por lo que la Comisión graduó las multas utilizando los criterios del artículo 112° del Código.
48. La Comisión sancionó a la Aerolínea de la siguiente manera: a) 3, 98 UIT, por la falta de medidas de seguridad a efectos de evitar que terceros sin autorización de los denunciante utilicen sus bonos, b) 1 UIT, por falta de información sobre las características de los bonos, y, c) 1 UIT, por negativa de brindar información sobre los nombres de quienes utilizaron los bonos.
49. En su apelación, la Aerolínea manifestó que la Comisión debió considerar el perjuicio que le produjo la pandemia a efectos de sancionarlos.
50. Al respecto, la Aerolínea no ha presentado prueba alguna que evidenciara cómo es que la pandemia por el Covid – 19 a la presente fecha le seguiría afectando, más aún cuando la contratación materia de controversia se suscitó el 9 de agosto de 2022, es decir mucho tiempo después del inicio de la pandemia mencionada, que tuvo lugar en marzo de 2020. Además de lo anterior, en el artículo 112° no se desprende alguna circunstancia atenuante referida o que tenga relación alguna con la pandemia.

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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. (...)



51. Por tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a la Aerolínea conforme el detalle del considerando 48.
52. Finalmente, sobre las multas impuestas, se requiere a la Aerolínea el cumplimiento espontáneo, 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 (en adelante, el TUO de la LPAG)¹⁴, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la medida correctiva, la condena a las costas y costos y la inscripción en el RIS

53. Considerando que, en su recurso de apelación la Aerolínea no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la medida correctiva, la condena a las costas y costos; y, su inscripción en el RIS, como consecuencia del pronunciamiento que ha sido confirmado por la Sala, esta instancia asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG, por lo tanto, corresponde confirmarlos.
54. 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 -en adelante, la Directiva-, se ordena a la Aerolínea que presente a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva y del pago de las costas y costos del procedimiento, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código¹⁵.
55. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicar esta situación a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas y costos del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 40° y 41° de la Directiva¹⁶.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto 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). (...)

¹⁶ **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. Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al

**RESUELVE:**

PRIMERO: Confirmar la Resolución 2513-2023/CC2 del 28 de diciembre de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia presentada por el señor Raúl Antonio Saba De Rivero y la señora Carmen Rosa Perazzo Vabi contra Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima Operadora, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la aerolínea no demostró haber implementado medidas de seguridad adecuadas para evitar el hecho acontecido de que terceros sin autorización de los denunciantes utilizaron sus bonos que se les remitió por concepto de reembolso de sus pasajes; sancionándola con una multa de 3, 98 UIT.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 2513-2023/CC2 que declaró fundada la denuncia presentada contra Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima Operadora, por infracción de los artículos 1° y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que dicho proveedor:

- a) Omitió informar a los denunciantes que los bonos brindados no eran nominativos y que estaban diseñados para ser canjeados en cualquier momento y por cualquier persona que acceda al identificador del bono; sancionándola con una multa de 1 UIT.
- b) Se negó sin justificación de brindar la información solicitada por los denunciantes respecto a los nombres de las personas, las fechas y circunstancias en las que fueron empleados sus bonos; sancionándola con una multa de 1 UIT.

TERCERO: Confirmar la Resolución 2513-2023/CC2, en el extremo que ordenó a Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima Operadora, en calidad de medidas correctivas, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con reembolsar a los denunciantes la suma de USD 5 017,82 más los intereses legales generados hasta la efectiva devolución.

CUARTO: Requerir a Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima Operadora el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por 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.

QUINTO: Confirmar la Resolución 2513-2023/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 de los denunciantes.

administrado de comunicarle esa situación. (...) **Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos.** 41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa. (...)



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 3398-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0757-2023/CC2

SEXTO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI -la Directiva-, se ordena a Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima Operadora que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas y costos del procedimiento, 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 los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos, los denunciados podrán comunicarlo a la referida comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento la medida correctiva y del pago de costas y costos del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 40° y 41° de la Directiva.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 2513-2023/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.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente