



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADA : IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL DEL PERÚ
MATERIAS : TRANSPORTE AÉREO
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS
ACTIVIDAD : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

SUMILLA: *Se desestima la prescripción invocada por Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú, dado que la conducta infractora ocurrió el 5 de octubre de 2021 y la consumidora interpuso su denuncia el 4 de octubre de 2023, lo que produjo la interrupción del plazo de prescripción.*

Se confirma la Resolución 1245-2024/CC2, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú, al probarse que la exigencia de presentar la tarjeta de crédito con la cual se compraron los pasajes y la presencia del titular de esta, para permitir el abordaje al vuelo que cubría la ruta Lima – Madrid, constituyó un método comercial coercitivo en perjuicio de la denunciante y sus 2 menores hijas.

Se declara la nulidad de la multa impuesta por la Resolución 1245-2024/CC2 y se dispone que la primera instancia efectúe una nueva graduación de la sanción.

Lima, 7 de abril de 2025

ANTECEDENTES

1. El 4 de octubre de 2023, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú¹ (en adelante, Iberia), quien cuenta con domicilio fiscal en Av. Camino Real 390, Int. 902, Urb. Centro Comercial Camino Real, San Isidro – Lima; por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

¹ RUC: 20100041449. Domicilio fiscal: Av. Camino Real 390, Int. 902, Urb. Centro Comercial Camino Real, Lima - Lima – San Isidro.



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

- i) Que, en agosto de 2021, su hermano le facilitó la compra de 3 pasajes aéreos, Lima – Madrid - Lima, con su tarjeta de crédito a través de la página web de Iberia, cuya fecha de vuelo de ida era el 5 de octubre de 2021.
 - ii) El 5 de octubre de 2021 se apersonó con anticipación al aeropuerto para abordar el vuelo con sus 2 menores hijas, siendo que, al realizar el *check in* el personal de Iberia le solicitó la tarjeta de crédito mediante la cual realizó la compra de los boletos aéreos, así como la presencia del titular de la tarjeta para que puedan abordar.
 - iii) Que, al no contar con el requisito exigido, el personal de Iberia no le permitió el abordaje. En tal contexto, tuvo que pagar USD 1 278,91 de penalidad por reprogramación de sus pasajes para el día siguiente y gastar en hospedaje y alimentación por 1 día porque no vivía en Lima.
2. Por Resolución 1 del 24 de noviembre 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 Iberia, el haber incurrido en una presunta infracción del artículo 56°.1 literal g) del Código, en tanto *“de manera injustificada, habría exigido la tarjeta de crédito y la presencia del titular de la misma, con la cual la denunciante y sus menores hijas adquirieron los boletos aéreos a efectos de permitir el abordaje en el vuelo que cubría la ruta Lima – Madrid.”*²
 3. El 21 de diciembre de 2023, Iberia presentó su escrito de descargos. El 15 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción, siendo que ninguna de las partes absolvió dicho informe.
 4. Por Resolución 1245-2024/CC2 del 14 de junio de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
 - i) Declaró fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra Iberia, por infracción del artículo 56°.1 literal g) Código, al probarse que la aerolínea exigió la tarjeta de crédito con la cual la denunciante adquirió los boletos aéreos, así como la presencia del titular de esta, a efectos de permitir el abordaje en el vuelo que cubría la ruta Lima – Madrid; sancionándola con 3,21 UIT

² En dicha resolución también se imputó los siguientes hechos infractores contra Iberia:

- a) Por presunta infracción del artículo 2° del Código, en tanto el proveedor no habría informado oportunamente a la denunciante que un requisito para abordar es tener la tarjeta de crédito mediante la cual se adquirieron los boletos aéreos y la presencia del titular de la misma.
- b) Por presunta infracción del artículo 38° del Código, en tanto de manera injustificada, habría exigido la tarjeta de crédito y la presencia del titular de la misma, con la cual la denunciante y sus menores hijas adquirieron los boletos aéreos a efectos de permitir el abordaje en el vuelo que cubría la ruta Lima – Madrid.

³ En otros extremos de dicho pronunciamiento final, la Comisión declaró infundada la denuncia respecto a las imputaciones descritas en el pie de página 2 de la presente resolución; y, siendo que esta decisión no fue apelada por la denunciante; en consecuencia, han quedado consentidas.



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

- ii) Ordenó a Iberia, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el importe de USD 1 278,91, más los intereses legales, calculados desde el 5 de octubre de 2021, hasta el efectivo desembolso; para lo cual, la denunciada debía, dentro del plazo establecido anteriormente, ponerse en contacto con la denunciante a fin de solicitar la información necesaria para llevar a cabo el cumplimiento de la medida correctiva (como, por ejemplo, el número de cuenta en donde se haría el depósito).
 - iii) Condenó a Iberia 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 10 de julio de 2024, Iberia presentó recurso de apelación contra los extremos de la Resolución 1245-2024/CC2 que no le fueron favorables, manifestando lo siguiente:
- i) Que, el artículo 252° del Decreto Supremo 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), establece que el plazo de prescripción se suspendía con la notificación de la imputación de cargos. En el presente caso, la conducta infractora habría ocurrido el 5 de octubre de 2021, la denuncia fue presentada el 4 de octubre de 2023 y la imputación de cargos se notificó a su representada el 29 de noviembre de 2023. En consecuencia, al haberse superado el plazo de prescripción establecido en la normativa aplicable, correspondía declarar prescrita la potestad sancionadora y, por lo tanto, la improcedencia de la denuncia. Incluso, el argumento de la Comisión era incorrecto, porque se sustentó en la Resolución 835-2021/SPC-INDECOPI, la cual se sostenía en una norma derogada (esto es, la Directiva 006-2017/DIRCOD-INDECOPI, "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi 076-2017-INDECOPI/CO).
 - ii) Que, la medida era previamente informada en el proceso de compra de los pasajes y posteriormente reiterada mediante un correo electrónico. Asimismo, dicha medida se encontraba debidamente justificada en la necesidad de prevenir fraudes, garantizando la seguridad en las transacciones realizadas.
 - iii) Que, se había establecido alternativas razonables para la verificación de la compra. En caso el titular de la tarjeta no pueda apersonarse, este podía otorgar su conformidad mediante una llamada telefónica previa, acudir a cualquier oficina de Iberia o, en su defecto, adquirir un nuevo



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

boleto en las mismas condiciones, sujeto a disponibilidad, con la posibilidad de solicitar el reembolso de la primera compra.

- iv) Que, el razonamiento de retrotraer la compra era incorrecto, dado que siempre se exigía la presentación de determinados documentos en el aeropuerto, tales como pasaportes y visas, requisitos indispensables para el embarque y cumplimiento de normativas migratorias y de seguridad.

6. Mediante escrito del 21 de octubre de 2024, la señora [REDACTED] reiteró los argumentos de su denuncia.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la prescripción administrativa

7. En su apelación, Iberia dedujo la improcedencia de la denuncia por prescripción, señalando que cuando se le notificó con la resolución de imputación de cargos (29 de noviembre de 2023) había transcurrido el plazo de prescripción de 2 años, contado desde la comisión de la supuesta infracción (5 de octubre de 2021).
8. Al respecto, la prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "*ius puniendi*" del Estado, eliminando la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
9. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código⁴, norma vigente al momento de la interposición de la denuncia, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los 2 años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 252^{o5} del TUO de la LPAG⁶, el

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°.** - Plazo de prescripción de la infracción administrativa. Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

⁵ El Código hace referencia al artículo 233° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Esto fue antes de la aprobación del TUO de la LPAG, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 252° de dicho cuerpo normativo.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 252°.- Prescripción.** (...) 252.2 El cómputo del



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas (con o sin efectos permanentes), permanentes y continuadas⁷.

10. Una lectura preliminar del artículo 121° del Código y del artículo 252° del TUO de la LPAG conduciría a concluir que a pesar de que un consumidor interponga una denuncia antes de que transcurran 2 años de cometida la infracción, al no haberse notificado la imputación de cargos al proveedor antes del vencimiento de dicho plazo, la acción para sancionar la conducta indebida habría prescrito.
11. No obstante, al momento de analizar los alcances de la prescripción en materia de protección al consumidor, debe tenerse en cuenta que la noción genérica de dicha figura implica el establecimiento de plazos dentro de los cuales el titular de un derecho debe ejercitar los mismos. De ello puede desprenderse que una de las finalidades de la prescripción es sancionar la negligencia del titular del derecho respectivo con su cancelación o con la cancelación de la acción que lo protege⁸.
12. Considerando lo expuesto, queda claro que cuando el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor es promovido por la denuncia del afectado, interpuesta antes de que transcurran 2 años desde que la infracción fue cometida, no puede desprotegerse al mismo por la inacción de la propia Autoridad Administrativa al no haber notificado la denuncia e

plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado. 252.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos. En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.

⁷ Al respecto, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”*; es infracción instantánea con efectos permanentes cuando se genera *“un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”*; es infracción continuada, cuando *“se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”*; y, finalmente, es infracción permanente aquella *“en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”*. **BACA ONETO, Víctor Sebastián.** *La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General.* Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P. 268.

⁸ **RUBIO CORREA, Marcial.** Prescripción, caducidad y otros conceptos en el nuevo Código Civil. Lima. 1987. Pág.15. *“Si el titular de un derecho durante el plazo establecido por ley no ejercita la acción para hacer efectiva la pretensión, el tiempo transcurrido permite la oponibilidad de la excepción.”* **VIDAL RAMÍREZ, Fernando.** En Código Civil Comentado por los 100 mejores especialistas. Tomo X. Gaceta Jurídica. 1º Edición. Lima. 2005. Pág.255-256.



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

imputación de cargos al denunciado oportunamente. Dicho proceder no permitiría cumplir la finalidad del instituto de la prescripción señalado precedentemente.

13. En ese sentido, tal como ha sido señalado en anteriores pronunciamientos⁹, la remisión del Código al artículo 252° del TUO de la LPAG no debe entenderse como referida a los casos en que los procedimientos en materia de protección al consumidor se promuevan por denuncia del consumidor afectado, pues en esos supuestos, el hecho que determinará la suspensión del plazo prescriptorio será la presentación de la denuncia pertinente.
14. Bajo tales premisas, de la revisión del escrito de denuncia, se observa que el hecho infractor que viene en grado habría acontecido el 5 de octubre de 2021¹⁰, motivo por el cual el plazo de prescripción de la conducta discutida inició a partir de dicha oportunidad; siendo que, en este caso, la consumidora interpuso su denuncia el 4 de octubre de 2023, oportunidad en la cual se interrumpió el plazo de prescripción.
15. Considerar lo contrario, esto es, que a pesar de que la consumidora presentó su denuncia dentro del plazo de prescripción; pero, cuando se realizó la notificación de imputación de cargos, ya había transcurrido en exceso el plazo de prescripción de 2 años establecido en el artículo 121° del Código, colocaría en una situación de desventaja a la denunciante, y se estaría favoreciendo la impunidad del presunto infractor con ocasión de la tramitación del expediente por parte de la autoridad administrativa¹¹.
16. Entonces, aun cuando la Comisión haya fundamentado en parte su posición de rechazar el alegato de prescripción de Iberia -analizado en este acápite- en virtud a lo desarrollado por la Sala en la Resolución 835-2021/SPC-INDECOPI, y que la misma se sostenía en una norma derogada (esto es, la Directiva); lo cierto es que, al margen de dicha norma derogada, la Sala ha venido sosteniendo en reiterada jurisprudencia¹² que el cómputo del plazo de prescripción se interrumpe de forma definitiva con la interposición de la denuncia por parte del consumidor, mas no con la notificación de imputación de cargos.

⁹ Ver Resoluciones 2671-2013/SPC-INDECOPI y 2203-2024/SPC-INDECOPI del 19 de agosto de 2024.

¹⁰ La señora [REDACTED] señaló que el 5 de octubre de 2021 se apersonó con anticipación al aeropuerto para abordar el vuelo con sus 2 menores hijas, siendo que, al realizar el *check in* el personal de Iberia le solicitó la tarjeta de crédito mediante la cual realizó la compra de los boletos aéreos y al no contar con el requisito exigido, no se les permitió el abordaje.

¹¹ En este caso, el escrito de denuncia ingresó ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 el 4 de octubre de 2023, y luego fue remitido a la Comisión mediante Memorandum 2242-2023-PS1/INDECOPI, el 25 de octubre de 2023.

¹² Ver Resoluciones 0825-2022/SPC-INDECOPI y 1304-2022/SPC-INDECOPI del 25 de abril y 27 de junio de 2022; Resolución 2234-2023/SPC-INDECOPI del 16 de agosto de 2023.



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

17. Por los fundamentos expuestos, corresponde desestimar el alegato de la denunciada -consignado en el numeral 5.i) de la presente resolución- referido a la prescripción de la presunta conducta infractora que es objeto de análisis en el presente procedimiento y que viene en apelación en esta segunda instancia.

Sobre los métodos comerciales coercitivos

18. El artículo 1° literal c) del Código establece el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y, en particular, contra los métodos comerciales coercitivos¹³.
19. El artículo 56° del Código regula el derecho que tiene todo consumidor a no ser objeto de métodos comerciales coercitivos por parte de los proveedores. De esta manera, el artículo 56°.1 literal g) establece específicamente que los proveedores no pueden exigir al consumidor la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio que contrate o la entrega del producto adquirido, pudiendo, en todo caso, exigirse solo la documentación necesaria, razonable y pertinente de acuerdo con la etapa en la que se encuentre la prestación del producto o ejecución del servicio.
20. En el presente caso, la señora [REDACTED] denunció que, el 5 de octubre de 2021, se apersonó al aeropuerto para abordar el vuelo Lima – Madrid junto con sus 2 menores hijas, siendo que al realizar el *check-in* el personal de Iberia le solicitó la tarjeta de crédito mediante la cual realizó la compra de los boletos aéreos, así como la presencia del titular de la tarjeta para que puedan abordar.
21. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Iberia, al considerar que el requisito impuesto por la aerolínea constituye un método comercial coercitivo.
22. De revisión del expediente podemos observar el detalle del proceso de compra adjuntado por Iberia, en el cual se menciona el requisito cuestionado¹⁴:

[VER IMAGEN EN LA SIGUIENTE PÁGINA]

¹³ **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: (...) c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

¹⁴ Ver foja 124 del expediente 2203-2024/SPC-INDECOPI.
M-SPC-13/1B 7/15



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

Formas de Pago

El pago de los billetes se realizará **exclusivamente con tarjetas de pago** aceptadas por Iberia.

Las tarjetas aceptadas por Iberia, son las siguientes:

- * Visa
- * American Express
- * Diners Club
- * Master Card

Para la correcta verificación de la identidad del titular de la tarjeta de pago, **dicho titular deberá presentar la tarjeta el día de salida del vuelo** en el mostrador de facturación siempre que le sea notificado. Sólo le será requerida la tarjeta en el primer punto del inicio del viaje (no en el viaje de vuelta o tránsitos). **NO cumplir esta normativa implica NO SER ADMITIDO al vuelo, pudiendo únicamente hacerlo mediante la compra en ese instante de nuevos billetes.**

Si se le avisa en el transcurso de la compra de un billete que debe presentar la tarjeta de pago, **NO podrá hacer uso de tarjetas virtuales al no poder presentar físicamente dicha tarjeta.**

23. En este punto, cabe señalar que, si bien Iberia informó oportunamente a la señora [REDACTED] sobre dicho requisito, tal circunstancia no resulta determinante para establecer si dicho requisito constituye un método coercitivo. Esto porque la evaluación para determinar una posible infracción al artículo 56°.1 literal g) del Código, se compone de 3 aspectos: i) la necesidad de la documentación solicitada, ii) su razonabilidad y iii) su pertinencia en función de la etapa en la que se encuentra la prestación del producto o la ejecución del servicio. Por lo tanto, el hecho que la señora [REDACTED] haya sido informada sobre dicho requisito no exime de responsabilidad a la empresa ni sustituye la necesidad de realizar la evaluación correspondiente; por lo que corresponde desestimar su alegato de apelación expuesto en el considerando 5.ii) de la presente resolución.
24. Respecto de la necesidad de la documentación solicitada, como mencionó la Comisión, en la compra de los pasajes aéreos en la página web de Iberia, cuyo pago se realizó mediante una tarjeta de crédito; la aerolínea validó y aplicó las medidas de seguridad correspondientes para validar la compra. En consecuencia, no resultaba necesario que el titular de la tarjeta de crédito se presente el día del vuelo para acreditar su identidad, dado que dicho requisito ya había sido verificado previamente en el proceso de compra.
25. Cabe agregar que, ante la necesidad de validar la compra realizada mediante una tarjeta de crédito, el proveedor puede utilizar otros mecanismos, como por ejemplo, la aprobación de la entidad financiera que emite la tarjeta, ya que estas operaciones están sujetas a las medidas de seguridad que impone la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, o no aprobar la operación hasta que el titular se identifique



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

mediante llamada telefónica, reconocimiento biométrico u otro medio similar que genere certeza a la aerolínea; siendo que, exigir la presencia del titular de la tarjeta cuando se trate de una persona distinta al pasajero o mostrar la tarjeta de crédito en la fecha de abordaje del vuelo cuando el pasajero es el titular, resultan requisitos innecesarios para la prestación del servicio que desconoce la fluidez y dinámica que caracteriza a las transacciones digitales en el mercado efectuadas mediante el uso de tarjetas de crédito.

26. Sobre la razonabilidad y pertinencia de la medida impuesta, el requisito exigido por Iberia implica una doble validación de la compra, lo cual no es razonable pues atenta contra la lógica del uso de tarjetas de crédito ralentizando el tráfico comercial; dado que, una vez realizada la compra sin inconveniente, contando con la constancia de emisión del boleto aéreo, el consumidor asume que el éxito de la operación se confirmó previa aplicación de los mecanismos de seguridad pertinentes para prevenir el fraude. Al respecto, Iberia argumenta que en otros casos también se exige doble validación, como la presentación de visas y carnés de vacunación para determinados viajes. Sin embargo, esta comparación es incorrecta, ya que dichos documentos constituyen requisitos legales impuestos por los gobiernos de los países de salida y/o destino, mientras que la exigencia de la presencia del titular de la tarjeta de crédito o mostrar la referida tarjeta no responde a una obligación legal, sino a una disposición unilateral de la aerolínea.
27. En línea con lo señalado sobre el flujo comercial dinamizado mediante el uso de tarjetas de crédito, resulta claro que la medida impuesta por Iberia no es razonable, porque desconoce la posibilidad de que una persona adquiera un pasaje aéreo en favor de un tercero, siendo frecuente en el mercado aéreo que una persona pueda regalar o comprar un boleto para otra, que incluso podría encontrarse en otro país. Adicionalmente, dicha medida no considera que, por razones de seguridad, no se permite que personas que no sean pasajeros se acerquen a los mostradores de *check-in*¹⁵; por lo cual, el requisito de validación de la compra interpuesto por Iberia no podría ser cumplido.
28. Cabe destacar que, el requisito exigido por Iberia no solo restringe la compra de los pasajes por un tercero, sino que también podría restringir al mismo titular de la compra de acceder al servicio de transporte, en aquellos supuestos que supongan el extravío de su tarjeta de crédito o decida no llevarla en su viaje por motivos de seguridad, ya que, ante tal supuesto, no podría validar su identidad como titular de dicha tarjeta.
29. Respecto del alegato de apelación contenido en el considerando 5.iii) de la presente resolución, cabe indicar que, Iberia no ha indicado ni presentado algún medio de prueba que evidencie que, antes, durante o después del

¹⁵ Información recogida: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/protocolo-de-embarque>



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

proceso de compra informe a sus pasajeros que, en caso el titular de la tarjeta de crédito no pueda acercarse el día del vuelo, puede comunicarse con el centro de llamadas o acudir a cualquier oficina a nivel.

30. Por los fundamentos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Iberia por infracción del artículo 56°.1 literal g) Código, al probarse que la exigencia de presentar la tarjeta de crédito con la cual se compraron los pasajes y la presencia del titular de esta, para permitir el abordaje al vuelo que cubría la ruta Lima – Madrid, constituyó un método comercial coercitivo en perjuicio de la denunciante y sus 2 menores hijas.

Sobre la graduación de la sanción

31. 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 resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁶.
32. 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 presente instancia, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
33. En el presente extremo, la Comisión sancionó a Iberia con una multa de 3,21 UIT, por emplear métodos comerciales coercitivos. Ante la presente instancia, la denunciada solicitó que la Sala revoque y deje sin efecto la multa impuesta.
34. Al respecto, de la revisión de la resolución recurrida, se observa que la Comisión graduó la sanción a imponer a Iberia por la conducta infractora analizada en esta segunda instancia mediante el Método Preestablecido del Decreto Supremo, considerando que el nivel de afectación era moderado, en tanto el tipo de infracción era relativo a métodos comerciales coercitivos con afectaciones materiales o económicas; y, según el Padrón de Sunat, Iberia tenía la condición de microempresa al 2022.

¹⁶ **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. (...)



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

35. Sin embargo, la Sala observa que, la resolución impugnada no contiene ninguna motivación que permita conocer por qué consideró que la sanción era del nivel de afectación moderada (por afectaciones económicas), y no el nivel de afectación alta, que también contempla el tipo de infracción de métodos comerciales coercitivos que afecten la integridad del consumidor.
36. Esto porque, del análisis de los hechos, se ha observado que la conducta infractora -exigir presentación de documentación innecesaria para abordar el vuelo- afectó tanto a la denunciante como a sus 2 hijas menores de edad (según se indicó de 4 y 9 años), quienes tuvieron que pernoctar en una ciudad en la que no vivían y procurarse de alimentos; circunstancias que denotarían una afectación extrapatrimonial.
37. Además, si bien la Comisión obtuvo información del Padrón Sunat respecto a que Iberia tenía la condición de microempresa el año 2022, no se desprende de la resolución recurrida la motivación de por qué se consideró los ingresos de ese año; máxime cuando el Decreto Supremo establece, en la nota número 1 del Cuadro 4 de dicha norma que, para efectos de determinar el volumen de ventas debe considerarse las ventas o ingresos del año en que se cometió la infracción, el cual en el presente caso corresponde al año 2021.
38. Asimismo, teniendo en cuenta que el proveedor es una aerolínea que cubre rutas transnacionales e intercontinentales, estas operaciones son de gran envergadura, por lo que su volumen de ventas debería reflejar ello. En tal sentido, resulta necesario que, en atención al Principio de Verdad Material, la Comisión corrobore directamente ante Iberia su volumen de ingresos a efectos de emitir una sanción proporcional y razonable.
39. Por lo expuesto, la graduación de la sanción realizada por la Comisión no se encontró debidamente motivada, conforme a lo desarrollado previamente; en consecuencia, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución recurrida, en el extremo que sancionó a Iberia con una multa de 3,21 UIT. Por tanto, se ordena a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento.
40. Finalmente, considerando que se ha declarado la nulidad de la graduación de la sanción, carece de objeto pronunciarse sobre los argumentos de defensa señalados por la denunciada sobre dicho extremo, sin perjuicio de que sean considerados por la Comisión al momento de emitir un nuevo pronunciamiento.

Sobre la inscripción en el RIS

41. Al haberse declarado la nulidad de la sanción por infracción del artículo 56°.1 literal g) Código, se debe dejar sin efecto la inscripción en el RIS, hasta que la Comisión emita un nuevo pronunciamiento graduando la sanción pertinente, ocasión en la que se deberá disponer la respectiva inscripción.



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

Sobre la medida correctiva, y la condena a las costas y costos

42. En su recurso de apelación, Iberia no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar el cumplimiento de la medida correctiva, así como la condena al pago de costas y costos, como consecuencia del pronunciamiento que ha sido confirmado por la Sala, por lo que 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.
43. 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 denunciada que presente a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas 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 Código¹⁷.
44. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva¹⁸.

¹⁷ **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). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

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

¹⁸ **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 administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

Cuestión final

45. Finalmente, corresponde que la Autoridad de Consumo evalúe si la exigencia de presentar la tarjeta de crédito y la presencia del titular de la misma para permitir el abordaje al vuelo que cubría la ruta Lima – Madrid constituye una cláusula abusiva en perjuicio de los intereses colectivos de los consumidores. Por lo tanto, es pertinente disponer que la Secretaría Técnica de la Comisión remita una copia de los actuados en el presente expediente a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, a fin de que esta pueda evaluar si corresponde o no el inicio de un procedimiento de oficio contra Iberia por la conducta antes mencionada.

RESUELVE:

PRIMERO: Desestimar la prescripción invocada por Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú, dado que, la conducta infractora ocurrió el 5 de octubre de 2021 y la señora [REDACTED] interpuso su denuncia el 4 de octubre de 2023, lo que produjo la interrupción del plazo de prescripción.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1245-2024/CC2 del 14 de junio de 2024, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú, por infracción del artículo 56°.1 literal g) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que la exigencia de presentar la tarjeta de crédito con la cual se compraron los pasajes y la presencia del titular de esta, para permitir el abordaje al vuelo que cubría la ruta Lima – Madrid,

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

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.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

constituyó un método comercial coercitivo en perjuicio de la denunciante y sus 2 menores hijas.

TERCERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1245-2024/CC2, que sancionó a Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú con una multa de 3,21 UIT; y, en consecuencia, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lina Sur N° 2 que emita un nuevo pronunciamiento.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1245-2024/CC2 en el extremo que ordenó en calidad de medida correctiva reparadora a Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante el importe de USD 1 278,91, más los intereses legales, calculados desde el 5 de octubre de 2021, hasta el efectivo desembolso; para lo cual, la denunciada deberá, dentro del plazo establecido anteriormente, ponerse en contacto con la denunciante a fin de solicitar la información necesaria para llevar a cabo el cumplimiento de la medida correctiva (como, por ejemplo, el número de cuenta en donde se hará el depósito).

QUINTO: Confirmar la Resolución 1245-2024/CC2, que condenó a Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.

SEXTO: 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, se ordena a Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú, que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas 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° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos, la parte denunciante podrá comunicarlo a la referida Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la citada Directiva.

SÉTIMO: Dejar sin efecto la Resolución 1245-2024/CC2 en el extremo que dispuso la inscripción de Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

OCTAVO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que remita una copia del presente expediente a



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 1112-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1565-2023/CC2

la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 3, a fin de que adopte las acciones pertinentes, de acuerdo con sus facultades.

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