



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.06.2020 18:54:24 -05:00

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

RESOLUCIÓN 0880-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 071-2019/CPC-INDECOPI-PIU

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : MARYURY SUSAN CASOS GONZALES
DENUNCIADA : LATAM AIRLINES PERÚ S.A.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
ACTIVIDAD : SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO

SUMILLA: *Se revoca la Resolución 624-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que ordenó a Latam Airlines Perú S.A., en calidad de medida correctiva, que cumpla con “el cambio de los dos (2) pasajes aéreos de la denunciante con la misma ruta o una diferente por el mismo importe”; y, en consecuencia, se ordena de oficio, como tal, que “el proveedor cumpla con brindar una respuesta a la solicitud de gestión presentada por la señora Maryury Susan Casos Gonzales, vía telefónica el 26 de julio de 2017, la misma que fue ingresada con el N° 6583758, referida al trámite de postergación de los boletos de viaje materia de imputación”. Ello, en el plazo de 5 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la denunciada con la presente resolución.*

Lima, 24 de junio de 2020

ANTECEDENTES

1. El 27 de setiembre de 2018, la señora Maryury Susan Casos Gonzales (en adelante, la señora Casos) presentó una denuncia contra Latam Airlines Perú S.A.¹ (en adelante, Latam), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
 - (i) Adquirió de Latam dos (2) pasajes aéreos para la ruta Tumbes-Lima-Tumbes, con fecha de ida el 27 de julio de 2017 y de retorno 31 de julio de 2017;
 - (ii) el 26 de julio de 2017, se apersonó al módulo que Latam tenía en el Centro Comercial Costa Mar Plaza – Tumbes, a fin de postergar los mencionados boletos aéreos, por motivos de salud. En dicha oportunidad el personal de la denunciada le indicó que en tal lugar solo vendían los pasajes y que por ello debía gestionar su solicitud a través del *call center*; así, al comunicarse con el *call center* el personal de Latam le solicitó un correo electrónico y un número de teléfono de contacto a fin de que le facilitaran los requisitos para postergar tanto su pasaje y el de su menor

¹ RUC: 20341841357. Domicilio fiscal en: Calle Arica 628 (Piso 5), distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima. Información obtenida de www.sunat.gob.pe.



- hijo. Este requerimiento de postergación quedó registrado con el número de caso 6583758;
- (iv) sin embargo, no recibió ninguna comunicación por parte de la denunciada, lo cual le impidió realizar el trámite de postergación de pasajes y, consecuentemente, Latam le indicara que perdió sus pasajes y/o vuelo;
 - (v) cuestionaba que el proveedor no haya atendido dentro del plazo el requerimiento signado con el número 6583758; y,
 - (vi) solicitó en calidad de medida correctiva que se ordene a Latam que: (a) le devuelva los 2 pasajes materia de denuncia; y, (b) le brinde una respuesta a su reclamo; asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Por escritos del 14 de febrero y 6 de junio de 2019, la señora Casos modificó su solicitud de medida correctiva, precisando que esta debía consistir en que la devolución de los boletos aéreos se haga vía depósito en su cuenta bancaria.
3. Mediante Resolución 1 del 20 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, Secretaría Técnica de la Comisión) formuló contra Latam la siguiente imputación de cargos:
- (i) Por infracción de los artículos 18°, 19° y 24° del Código, en tanto *“no habría atendido la solicitud de gestión realizada por la señora Casos vía telefónica el 26 de julio de 2017, el mismo que fue ingresado con el N° 6583758, lo cual impidió que pueda realizar el trámite de postergación de los boletos de viaje”*; y,
 - (ii) por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por el hecho de que *“no habría brindado ayuda a la señora Casos en el módulo ubicado en Calle San Martín 275, módulo M08 del Centro Comercial Costa Mar - Tumbes para realizar el trámite de postergación de sus boletos aéreos, por motivos de salud, derivándola a un call center”*.
4. El 16 de abril de 2019, Latam presentó su escrito de descargos manifestando lo siguiente:
- (i) Si bien la señora Casos se comunicó con su representada para solicitar la posibilidad de postergar sus pasajes aéreos (precisaban que los boletos aéreos de la denunciante no permitían cambios distintos a los permitidos por la ley y por tanto dicho pedido debía evaluarse); sin embargo, por un error de digitación, la persona que la atendió registró un correo electrónico distinto al suyo. Por tanto, se allanaban al presente extremo de la imputación;



- (ii) rechazaban la medida correctiva solicitada por la denunciante, pues no tenían obligación legal ni contractual sobre dicha petición; máxime cuando el servicio de transporte aéreo podía prestarse sin ningún inconveniente;
 - (iii) sobre la denuncia relacionada a la atención en el módulo de su representada, resaltaban que la consumidora no presentó ningún medio de prueba que acredite tal hecho. Además, dicho módulo solo servía para la venta de boletos aéreos, siendo que habían establecido un *call center* como canal para atender las solicitudes de sus clientes; y,
 - (iv) en este caso, por política de servicio, alcanzaban como propuesta conciliatoria la devolución de los boletos aéreos a través de una nota de crédito para que la señora Casos pueda adquirir nuevos pasajes al destino y fecha que le convenga, por el plazo de un año.
5. Por escrito del 6 de junio de 2019, la señora Casos contradijo los alegatos de defensa expuestos por Latam.
6. Mediante Resolución 624-2019/INDECOPI-PIU del 4 de setiembre de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Latam, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que se acreditó que no atendió la solicitud de gestión a causa de un error en la digitación del correo, lo que motivó que la señora Casos no pueda realizar las gestiones necesarias para realizar la reprogramación de los pasajes; sancionándola con una multa de dos (2) UIT;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Latam, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al estimar que no se evidenció que el proveedor no haya brindado ayuda a la denunciante en el módulo ubicado en el Centro Comercial Costa Mar de Tumbes;
 - (iii) ordenó a Latam, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la referida resolución, cumpla con el cambio de dos pasajes aéreos con la misma ruta o una diferente por el mismo importe; y,
 - (iv) condenó a Latam al pago de las costas y costos del procedimiento; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
7. El 4 de octubre de 2019, la señora Casos interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 624-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo de la medida correctiva ordenada, en virtud de los siguientes argumentos:



- (i) La Comisión omitió ordenar como medida correctiva la devolución de los 2 pasajes aéreos vía depósito en su cuenta bancaria. Así, la Comisión se apartó de la referida solicitud de la denunciante sin ninguna motivación que justificara su decisión en este extremo; y,
 - (ii) finalmente, solicitaba que se corrija el error material contenido en la resolución venida en grado, toda vez que la Comisión había omitido señalar que la Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes – ADECUT (en adelante, ADECUT) había presentado esta denuncia en representación de la señora Casos.
8. Por escrito del 17 de febrero de 2020, la denunciante reiteró su posición relacionado a la medida correctiva materia de impugnación.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- a) De los extremos de la Resolución 624-2019/INDECOPI-PIU que han quedado consentidos
9. En este punto, es necesario precisar que la Comisión resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Latam, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que se acreditó que no atendió la solicitud de gestión a causa de un error en la digitación del correo, lo que motivó que la señora Casos no pueda realizar las gestiones necesarias para realizar la reprogramación de los pasajes; sancionándola con una multa de dos (2) UIT;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Latam, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al estimar que no se evidenció que el proveedor no haya brindado ayuda a la denunciante en el módulo ubicado en el Centro Comercial Costa Mar de Tumbes; y,
 - (iii) condenó a Latam que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento; y, dispuso su inscripción en el RIS.
10. No obstante, a pesar de que dichos extremos de la resolución impugnada señalados en el precedente párrafo, resultan desfavorables para los intereses de la señora Casos y de Latam, respectivamente, ninguna de las partes impugnó la decisión de la Comisión en los mencionados extremos.
11. Por tanto, esta Sala considera que deben tenerse por consentidos dichos extremos de la recurrida, por lo que no serán objeto de análisis en esta segunda instancia, siendo que solo se procederá a analizar la única parte resolutive apelada por la señora Casos, concerniente a la medida correctiva.



b) Sobre el presunto error material en la Resolución 624-2019/INDECOPI-PIU

12. En su apelación, la denunciante cuestionó que la Comisión incurrió en un error material en la resolución venida en grado al haber omitido señalar que la asociación de consumidores ADECUT había presentado esta denuncia en representación de la señora Casos.
13. Sobre el particular, cabe indicar que, si bien ADECUT participó en la presentación de la denuncia de la señora Casos, lo cierto era que solo lo hizo en condición de representante de esta última; toda vez que los hechos denunciados hacían referencia a la afectación del interés particular de la apelante.
14. Distinto hubiera sido el caso si los hechos denunciados hubiesen versado sobre afectaciones del interés colectivo o un grupo indeterminado de consumidores. Por tanto, corresponde desestimar el presente alegato de apelación al no existir el alegado error material en la resolución venida en grado.

Sobre la medida correctiva

15. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores².
16. Asimismo, el artículo 115° del Código establece que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior³; mientras que el artículo 116° del mismo cuerpo normativo

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.



señala que las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁴.

17. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Latam, con relación a que no había atendido la solicitud de gestión realizada por la señora Casos vía telefónica el 26 de julio de 2017, con ingreso N° 6583758, a causa de un error en la digitación del correo electrónico de la denunciante, lo cual impidió que pueda realizar el trámite de postergación de los boletos de viaje.
18. En tal sentido, la Comisión ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que cumpla con “el cambio de dos pasajes aéreos con la misma ruta o una diferente por el mismo importe”.
19. Al respecto, a través de su recurso de apelación, la señora Casos cuestionó la medida correctiva ordenada por la Comisión, alegando que, sin motivación alguna, dicha autoridad administrativa se había apartado de su solicitud de medida correctiva consistente en la devolución de los 2 pasajes aéreos vía depósito en su cuenta bancaria.
20. Sobre el particular, tal como se ha señalado en el numeral 16 de la presente resolución, la finalidad de la medida correctiva es revertir los efectos que las conductas infractoras ocasionan o evitar que estas se produzcan nuevamente en el futuro; para lo cual deben tenerse en cuenta las conductas infractoras que son verificadas en el procedimiento (luego de la correspondiente imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica de la Comisión).
21. En el presente procedimiento, la infracción administrativa que se denunció, imputó y se sancionó fue que el proveedor “no había cumplido con atender la solicitud de gestión de la consumidora, referida a solicitar la postergación de sus boletos aéreos, en tanto al digitar erróneamente su correo electrónico, el proveedor le impidió que pueda realizar dicho trámite”.

d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



22. Por tanto, habiendo determinado la responsabilidad administrativa de Latam por la conducta infractora señalada en el precedente párrafo, la medida correctiva dirigida a revertir los efectos que la conducta infractora ocasionó a la consumidora, sería que el proveedor cumpla con brindarle una respuesta a su solicitud de postergación de boletos aéreos -que bien podía ser el acceso a su pedido o el rechazo-; mas no la devolución del importe de sus pasajes aéreos.
23. Sobre el anterior razonamiento, es preciso tener en cuenta que la señora Casos señaló en su denuncia que, al llamar al *call center* de Latam, el personal de esta le solicitó un correo electrónico -y un número de teléfono- de contacto a fin de que le alcanzara los requisitos para postergar los boletos aéreos en cuestión. Asimismo, por su parte, la denunciada precisó en sus descargos que las solicitudes de postergación debían ser evaluadas por su representada, máxime cuando los boletos aéreos de la denunciante no permitían cambios distintos a los permitidos por la ley.
24. Así, del análisis del caso se aprecia que, en estricto, la solicitud de gestión de la señora Casos se quedó en una etapa inicial, esto es, que el proveedor le iba a alcanzar los requisitos que debía presentar a su pedido de postergación de boletos aéreos, pero, finalmente, no ocurrió dicho ofrecimiento del personal del *call center* de Latam.
25. Por tanto, esta Sala considera que no resulta congruente con el cargo imputado y sancionado a Latam -falta de atención de una solicitud de gestión-, que se ordene en calidad de medida correctiva “el cambio de los 2 pasajes aéreos de la denunciante con la misma ruta o una diferente por el mismo importe” o “la devolución de los 2 pasajes aéreos vía depósito en la cuenta bancaria de la señora Casos” -conforme al planteamiento de la apelación-; sino, una medida correctiva acorde a dicha imputación, tal como se ha explicado en el considerando 22 de la presente resolución.
26. En tal sentido, corresponde desestimar el recurso de apelación de la señora Casos sobre el extremo de la medida correctiva.
27. En consideración a los fundamentos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó a Latam, en calidad de medida correctiva, que cumpla con “el cambio de los dos (2) pasajes aéreos de la denunciante con la misma ruta o una diferente por el mismo importe”; y, en consecuencia, se ordena de oficio que el proveedor cumpla con brindar una respuesta a la solicitud de gestión presentada por la señora Casos vía telefónica el 26 de julio de 2017, la misma que fue ingresada con el N° 6583758, referida al trámite de postergación de los boletos de viaje materia de imputación”. Ello, en el plazo establecido por la Comisión para su ejecución.



28. Finalmente, se informa a Latam que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a la denunciante que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 624-2019/INDECOPI-PIU del 4 de setiembre de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que ordenó a Latam Airlines Perú S.A., en calidad de medida correctiva, que cumpla con “el cambio de los dos (2) pasajes aéreos de la denunciante con la misma ruta o una diferente por el mismo importe”; y, en consecuencia, se ordena de oficio, como tal, que “el proveedor cumpla con brindar una respuesta a la solicitud de gestión presentada por la señora Maryury Susan Casos Gonzales, vía telefónica el 26 de julio de 2017, la misma que fue ingresada con el N° 6583758, referida al trámite de postergación de los boletos de viaje materia de imputación”. Ello, en el plazo de 5 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la denunciada con la presente resolución.

Asimismo, se informa a Latam Airlines Perú S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo

⁵

DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI. “DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”.

4.8. De las medidas correctivas. En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (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 el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



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 0880-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 071-2019/CPC-INDECOPI-PIU

apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la denunciante que en caso se produzca el incumplimiento del referido mandato, podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente