

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución Final N° 1783-
2024/CC2

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada
que presenta:

Ariana Valeria Chavez Cortez

ASESOR:

Carolina Aquisé Niño de Guzmán


Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, AQUISE NIÑO DE GUZMAN, CAROLINA, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre la Resolución Final N° 1783-2024/CC2", del autor(a) CHAVEZ CORTEZ, ARIANA VALERIA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 32%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 21/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 21 de julio del 2025.

AQUISE NIÑO DE GUZMAN, CAROLINA	
DNI: 43446313	Firma:
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-1038-3792	

*A la Trisha, mi fiel compañera, cuyo apoyo silencioso
ha sido mi fortaleza constante;*

*A Giovanna y Armando, quienes hicieron posible lo
imposible; y,*

A Lucía, por estar siempre



RESUMEN

El presente informe jurídico analiza los alcances del deber de información en el mercado de servicios de transporte aéreo, tomando como referencia la Resolución N.° 1783-2024/CC2, emitida en el marco de un procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Sky Airline Perú S.A.C. por no consignar el precio en moneda nacional ni informar el tipo de cambio al momento de la compra de boletos aéreos a través de su plataforma electrónica. A partir de este caso, el trabajo tiene por objetivo determinar el alcance del deber de información respecto a la consignación de precios en moneda nacional y extranjera, en función de lo dispuesto por los artículos 2° y 6.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se sostiene que el deber de información no se aplica de manera uniforme, sino que debe observarse con un enfoque diferenciado según la etapa de la relación de consumo. En ese marco, el artículo 6.1° resulta exigible únicamente en la etapa precontractual, concretamente a los supuestos de publicidad y difusión, sin que corresponda extender su aplicación a fases posteriores, donde operan condiciones técnicas y comerciales distintas.

En particular, se examina la estructura real del sector aéreo, caracterizada por la fijación de tarifas en dólares y la aplicación de tipos de cambio por parte de las entidades bancarias. A partir de ello, el análisis permite afirmar que el marco normativo vigente establece parámetros suficientes para garantizar la transparencia informativa, sin que ello implique trasladar al proveedor responsabilidades que excedan lo previsto por la ley.

Palabras clave

Deber de información; Transporte aéreo; Moneda nacional y extranjera; Tipo de cambio; Contratación electrónica

ABSTRACT

This legal report analyzes the extent of the duty to provide information in the air transport services market, taking as a reference Resolution No. 1783-2024/CC2, issued in the context of administrative proceedings initiated against Sky Airline Peru S.A. C. for failing to state the price in national currency or inform the exchange rate at the time of purchase of airline tickets through its electronic platform. Based on this case, the aim of this paper is to determine the duty to provide information regarding the statement of prices in national and foreign currency, in accordance with the provisions of Articles 2 and 6.1 of the Consumer Protection and Defense Code.

It is argued that the duty to provide information does not apply uniformly but must be observed with a differentiated approach depending on the stage of the consumer relationship. In this context, Article 6.1 is enforceable only in the pre-contractual stage, specifically in cases of advertising and dissemination, without extending its application to subsequent phases where different technical and commercial conditions operate.

In particular, the actual structure of the airline industry is examined, characterized by the setting of fares in dollars and the application of exchange rates by banks. Considering this, the analysis allows us to affirm that the current regulatory framework provides sufficient parameters to guarantee transparency of information, without this implying the transfer of responsibilities to the supplier that exceed those provided for by law.

Keywords

Duty to provide information; Air transport; Domestic and foreign currency; Exchange rate; Electronic contracting

ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Justificación de la elección de la resolución	5
1.2. Presentación del caso	7
II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Hechos relevantes del caso	10
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	13
3.1. Problema principal	13
3.2. Problemas secundarios.....	13
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A.....	14
4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios.....	14
4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución.....	16
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	17
VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA.....	50

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	Resolución Final N° 1783-2024/CC2
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Derecho de Protección al Consumidor Derecho Administrativo
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	
Demandante/denunciante	Walter Samuel Cahuana Calderón
Demandado/denunciado	Sky Airline Perú S.A.C. José Raúl Guillermo Vargas Feldmuth
Instancia administrativa o jurisdiccional	Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi (segunda instancia administrativa)
Terceros	-
Otros	

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la elección de la resolución

Mediante la Resolución Final N° 1783-2024/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) analiza la responsabilidad de Sky Airline Perú S.A.C. (en adelante, Sky Perú) por la presunta infracción al artículo 6° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). La referida resolución destaca por abordar una materia poco frecuente en los pronunciamientos de los órganos resolutivos del Indecopi: el deber de información de precios en moneda nacional y extranjera. De esta manera, el caso iniciado contra Sky Perú representa una oportunidad para profundizar en una materia infrecuente, al mismo tiempo que se analizan cuestiones propias del Derecho de Consumo en el mercado de servicios de transporte aéreo.

El mercado de servicios aéreos se caracteriza por desarrollarse bajo determinadas particularidades que hacen que el deber de información cobre especial relevancia. Es importante destacar que este mercado opera dentro de un contexto internacional, en el cual es común operar con una multiplicidad de monedas, principalmente el dólar. De ahí que, el deber de información y la obligación concreta contenida en el artículo 6.1° del Código —que exige la consignación en moneda nacional y la indicación del tipo de cambio— se presente como una garantía fundamental para la toma de decisiones económicas por parte de los consumidores.

En este contexto, la Resolución seleccionada presenta una complejidad especial al abordar cuestiones referentes a la asimetría informativa que caracteriza la relación de consumo en el sector aeronáutico. Todo ello en el marco de los alcances y requisitos del deber de información de precios en moneda nacional y extranjera contenido en el artículo 6.1° del Código.

De esta forma, el análisis de fondo efectuado por la Comisión sobre el deber de información de precios en moneda nacional y extranjera permite estudiar no solo el texto literal, sino su aplicación en el caso concreto y dentro del mercado de

servicios aéreos. Precisamente, en mercados como el aeronáutico, existen diversos factores que nos permiten afirmar la importancia de la determinación de los alcances de esta obligación, toda vez que la estacionalidad, fluctuación cambiaria y diversas políticas comerciales constituyen elementos que influyen directamente en la difusión de los precios.

Así las cosas, la decisión de la Comisión permitirá realizar un análisis sobre los alcances concretos del deber de información en relación con la publicidad y difusión de precios en moneda nacional y extranjera, así como el tipo de cambio aplicable —todo ello en las distintas etapas del contrato electrónico de transporte aéreo— lo cual pese a ser sumamente relevante en este mercado, no ha sido explorado con profundidad.

Asimismo, la Resolución seleccionada permite realizar un análisis a la luz de las disposiciones del deber general de información recogido en el artículo 2° del Código, contemplando el alcance y el contenido que resulta exigible en las distintas etapas del contrato electrónico de transporte aéreo. De esta manera, ello permitirá explorar si la consignación del precio en moneda nacional y extranjera es considerada relevante más allá de la obligación contenida en el artículo 6.1° del Código, la cual contempla exclusivamente los supuestos de publicidad y difusión.

Por consiguiente, a través de la Resolución Final N° 1783-2024/CC2 es posible abordar el análisis efectuado para determinar la responsabilidad de Sky Perú por la presunta infracción al artículo 6.1° del Código. Empero, más allá de un análisis concreto, la referida Resolución trasciende el caso particular de Sky Perú, permitiendo determinar los alcances del deber de información de moneda nacional y extranjera bajo la mirada tanto del artículo 2° y 6.1° del Código en las diversas etapas de contratación electrónica de servicios de transporte aéreo. En ese sentido, la mencionada Resolución posee distintas aristas e interrogantes, las cuales tienen un énfasis especial en una obligación normativa no generalmente analizada en el Derecho de Protección al Consumidor, pese a su relevancia e importancia en el sector aeronáutico.

1.2. Presentación del caso

Con el transcurso de los años, se ha llegado a reconocer que las relaciones de consumo se caracterizan por presentar desigualdades estructurales que colocan al consumidor como la parte más débil frente al proveedor. En efecto, el sistema de protección al consumidor se orienta a equilibrar la asimetría existente entre proveedor y consumidor, especialmente en aquellos aspectos referentes a la información, recursos, así como la capacidad de negociación.

En este orden de ideas, el consumo se configura como el último grado del proceso económico, siendo los productos empleados para la satisfacción de necesidades sociales y humanas. En este contexto, reconocido mundialmente, la Constitución Política del Perú, establece expresamente a través del artículo 65 que:

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”

(Énfasis y subrayado agregado)

Habiendo indicado ello, el mencionado artículo impone un deber de protección al Estado, estableciendo un principio rector para su actuación. Así, las políticas públicas orientadas a la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios se encuentran contenidas, principalmente, en una norma: el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las normas de consumidor son de carácter imperativo en materia de orden público, estableciéndose sanciones determinadas por el incumplimiento de los deberes y obligaciones contenidas tanto en el Código con en las demás normas sectoriales.

En el presente caso, se procederá a efectuar un análisis de la Resolución Final N° 1783-2024/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi a través de la cual se evalúa la responsabilidad de Sky Airline por

presuntas infracciones al Código. Particularmente, el señor Cahuana denunció a Sky Airline ante el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor (en adelante, el ORPS), en tanto que al momento de adquirir sus billetes aéreos para la ruta Arequipa – Lima – Arequipa, el 14 de enero de 2024, la aerolínea no habría cumplido con señalar el precio en moneda nacional ni informar el tipo de cambio aplicable a la referida compra.

En primera instancia, el ORPS efectuó la imputación de cargos bajo los artículos 2° y 6° del Código y, consecutivamente, resolvió archivar el procedimiento contra Sky Perú respecto a las mencionadas imputaciones. No obstante, posteriormente, en segunda instancia, la Comisión declaró la nulidad parcial de oficio de la Resolución de inicio y la Resolución Final N° 0794-2024/PS1; y unificó las referidas imputaciones bajo una única presunta infracción al artículo 6° del Código.

El caso en cuestión reviste especial relevancia al abordar una materia infrecuente en los procedimientos de los órganos resolutivos del Indecopi: el deber de información de precios en moneda nacional y extranjera en el contexto específico del mercado de servicios aéreos. Adicionalmente, cabe destacar que al ser una materia infrecuente y que no ha sido ampliamente desarrollada es posible complementar este estudio al realizar un análisis bajo el deber general de información contenido en el artículo 2° del Código.

En ese sentido, como se establece en el punto (III) del presente Informe Jurídico, se abordará el siguiente problema jurídico principal:

- (i) Los alcances del deber de información de precios en moneda nacional y extranjera respecto a la publicidad y difusión de precios en el mercado de servicios de transporte aéreo.

A efectos de dar respuesta al problema principal, se abordarán y darán respuesta a los siguientes problemas secundarios:

- (ii) El contenido del deber de información en las distintas fases de la relación de consumo en el transporte aéreo y la manera en que esta configuración influye en el ejercicio efectivo de los derechos del consumidor.
- (iii) Los alcances del deber de información previsto en los artículos 2° y 6.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación con la exigencia de consignar los precios en moneda nacional y el tipo de cambio durante las distintas etapas de la relación de consumo en el mercado de servicios de transporte aéreo.
- (iv) La vulneración o no del artículo 6.1° del Código de Protección y Defensa del consumidor por parte de Sky de Perú al no indicar el precio en moneda nacional al momento en que el señor Cahuana adquirió sus billetes aéreos para la ruta Arequipa – Lima – Arequipa el 14 de enero del 2024 ni indicar el tipo de cambio aplicado a dicha compra.

Tomando en consideración los problemas jurídicos encontrados en la Resolución Final N° 1783-2024/CC2, se analizará si la conducta de Sky Perú configura una vulneración específica al artículo 6.1° del Código, la cual establece la obligación de los proveedores de informar los precios en moneda nacional cuando estos sean publicitados o difundidos en moneda extranjera, así como el tipo de cambio aplicable a la transacción. A efectos de concretar el mencionado análisis, se evaluarán las circunstancias específicas de la compra realizada por el señor Cahuana para determinar si existió o no una omisión de información relevante que afectará la decisión de consumo.

Ahora bien, a fin de dar respuesta al problema principal, también será necesario delimitar el contenido del deber de información en las distintas fases de la relación de consumo, específicamente en el sector aeronáutico. De igual forma, a efectos de tener una mayor comprensión respecto a la práctica que exige la consignación de la moneda nacional y el tipo de cambio se analizará si estos datos se configuran como un elemento esencial en todas las etapas del contrato

de transporte aéreo, ello bajo los parámetros del deber de información contenidos en los artículos 2° y 6.1° del Código.

Por tanto, el presente informe jurídico empleará principalmente el Código de Protección al Consumidor, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, así como doctrina y jurisprudencia que complementen la interpretación del deber de información contenido en los artículos 2° y 6.1° en el contexto de la publicidad y difusión de precios en el mercado aéreo.

II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

2.1. Antecedentes

Sky Airline es una aerolínea *low-cost* (entiéndase, de bajo costo) de origen chileno que inicio sus operaciones en el año 2002. A la fecha, lleva operando 23 años el sector aeronáutico y cuenta con presencia en ocho (8) países de América, realizando sus servicios principalmente a nivel doméstico e internacional.

El 07 de febrero de 2019, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, comunicó que la Dirección General de Aeronáutica Civil había otorgado a Sky Airline Perú un permiso de operación de aviación comercial, lo cual permite a la empresa realizar el transporte de pasajeros, carga y correo en el territorio peruano.

2.2. Hechos relevantes del caso

A continuación, se procederá a presentar una relación cronológica de los hechos relevantes, tanto reales como procesales, correspondientes al presente caso. La información necesaria para identificar estos hechos ha sido recopilada a través de una solicitud de acceso a la información pública dirigida a la Oficina de Administración y Finanzas de la Oficina Regional del INDECOPI, la cual fue atendida por medio de la Carta N° 01709-2025-OAF/INDECOPI.

2.2.1 Hechos reales del caso

- Con fecha 14 de enero de 2024, el señor Walter Samuel Cahuana Calderón (en adelante, el señor Cahuana) adquirió los billetes aéreos de la aerolínea Sky Perú para la ruta Arequipa – Lima – Arequipa
- En atención al boleto adquirido, el 29 de enero de 2024 el señor Cahuana tenía programado un vuelo de retorno con ruta Lima - Arequipa a las 06:40 horas; sin embargo, el mismo fue cancelado.

2.2.3 Hechos procesales

- Mediante escrito de fecha 27 de febrero de 2024, complementado el 01 de marzo del mismo año, el señor Cahuana interpuso una denuncia contra Sky Perú y el señor José Raúl Guillermo Vargas Feldumth (en adelante, el señor Vargas) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el ORPS) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que:

(i) *El 14 de enero del 2024, adquirió un billete aéreo en la ruta Arequipa – Lima – Arequipa, pagando la suma de US\$ 132,45; sin embargo, la denunciada no indicó el valor de dicho billete aéreo en moneda nacional;*

[...]

(vii) *posteriormente, intentó comprar un billete aéreo en la ruta Arequipa – Lima; sin embargo, la denunciada no informó el tipo de cambio aplicable a dicha compra*

- Mediante Resolución N° 1 de 15 de marzo de 2024, el ORPS admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Cahuana, imputando las siguientes presuntas infracciones:

[...]

(ii) *al deber de información, tipificado en el artículo 2 del Código, toda vez que:*

a) *Sky Airline Perú S.A.C. y el señor Vargas no habrían brindado información al denunciante sobre el tipo de cambio que aplicarían en su compra de un billete aéreo con ruta Arequipa-Lima;*

(iii) *a lo establecido en el artículo 6 del Código, en la medida que Sky Airline Perú S.A.C. y el señor José Raúl Guillermo Vargas Feldmuth no habrían cumplido con señalar el precio –en moneda nacional- al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra”*

• El 22 de marzo de 2024, Sky Perú cumplió con formular su respectivo descargo, indicando —entre otros— que:

(ii) *no es posible que se consigne un monto determinado en moneda nacional, cuando es el banco, el encargado de aplicar su propio tipo de cambio; y,*

(iii) *es una empresa que ofrece servicios desde y hacia el extranjero, por lo que pasajeros extranjeros también adquieren sus servicios.*

• Con fecha 10 de junio de 2024, el ORPS emitió la Resolución Final N° 794-2024/PS1, mediante la cual resolvió archivar el procedimiento contra Sky Perú por presunta infracción al artículo 2 y artículo 6 del Código.

• El 22 de junio de 2024, el señor Cahuana interpuso un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 794-2024/PS1.

• Mediante Resolución Final N° 1783-2024/CC2 de fecha 29 de agosto de 2024, la Comisión declaró de oficio la nulidad parcial de la Resolución N° 1

del 15 de marzo de 2024 y de la Resolución Final N° 794-2024/PS1, en los extremos que imputó y se pronunció —de modo independiente— sobre las conductas atribuidas a Sky Perú como presuntas infracciones a los artículos 2° y 6° del Código, indicando que las mismas contenían un mismo hecho denunciado. Conforme a lo establecido por la Comisión, ambas conductas cuestionan un mismo hecho denunciado, referente a que Sky no habría informado el tipo de cambio aplicable a la compra del señor Cahuana.

- En esa misma línea, la Comisión vía Integración declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Cahuana contra Sky Perú, por infracción al artículo 6° del Código, en el extremo referido a que no cumplió con señalar el precio —en moneda nacional— al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero de 2024, ni le indicaron el tipo de cambio que se habría aplicado a dicha compra.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1. Problema principal

¿Cuáles son los alcances del deber de información de precios en moneda nacional y extranjera respecto a la publicidad y difusión de precios en el mercado de servicios de transporte aéreo?

3.2. Problemas secundarios

Problema secundario 1: ¿Cómo se configura el deber de información en las distintas fases de la relación de consumo en el transporte aéreo, y de qué manera esta configuración influye en el ejercicio efectivo de los derechos del consumidor?

Problema secundario 2: ¿Cuáles son los alcances del deber de información previsto en los artículos 2 y 6 del Código de Protección y Defensa del

Consumidor en relación con la exigencia de consignar los precios en moneda nacional y el tipo de cambio durante las distintas etapas de la relación de consumo en el mercado de servicios de transporte aéreo?

Problema secundario 3: ¿Constituye la actuación de Sky Perú una vulneración al artículo 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no indicar el precio en moneda nacional al momento en que el señor Cahuana adquirió sus billetes aéreos para la ruta Arequipa – Lima – Arequipa el 14 de enero del 2024 ni indicar el tipo de cambio aplicado a dicho compra?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Problema principal: ¿Cuáles son los alcances del deber de información de precios en moneda nacional y extranjera el mercado de servicios de transporte aéreo?

El deber de información de precios en moneda nacional y extranjera se encuentra regulado específicamente bajo el artículo 6° del Código, el cual establece dos supuestos de hechos específicos que imponen una obligación concreta: consignar en moneda nacional, en caracteres y condiciones iguales, y con la indicación del tipo de cambio aceptado cuando se difundan o publiciten productos o servicios en moneda extranjera.

En efecto, el artículo 6° del Código contiene una obligación expresa y específica respecto a la publicidad y difusión de precios en moneda extranjera, la misma que se materializa en la exigencia imperativa de consignar también el equivalente en moneda nacional y el tipo de cambio. Ahora bien, esta obligación que se impone al proveedor se presente únicamente en la etapa precontractual, en la cual el proveedor (a) busca persuadir a un consumidor a través de medios publicitarios; o cuando (b) se propaga información sobre el servicio de transporte aéreo a un público amplio, sin necesariamente promocionar las características del servicio.

En consecuencia, la difusión y publicidad no abarcan las demás fases contractuales del servicio de transporte aéreo. Dicho ello, en atención a las propias particularidades del mercado de servicio de transporte aéreo, deber de información de precios en moneda nacional y extranjera no se puede entender bajo los alcances del deber general de información artículo 2° del Código, al no ser compatible con este mercado concreto.

Problema secundario 1: ¿Cómo se configura el deber de información en las distintas fases de la relación de consumo en el transporte aéreo, y de qué manera esta configuración influye en el ejercicio efectivo de los derechos del consumidor?

El deber de información, consagrado como principio estructural bajo el artículo 2° del Código se configura como una obligación del proveedor a brindar información clara, veraz y suficiente durante toda la relación de consumo. Ahora bien, este deber se proyecta de manera diferenciada en las etapas precontractual, contractual y poscontractual, dependiendo del grado de vulnerabilidad del consumidor en cada fase.

El deber de información en la fase precontractual permite al consumidor evaluar la conveniencia del servicio de transporte aéreo que se pretende adquirir, incidiendo esta obligación principalmente respecto al precio total del servicio. Por otro lado, la información poscontractual se encuentra enfocada a aquellos aspectos relevantes para la ejecución del servicio.

Problema secundario 2: ¿Cuáles son los alcances del deber de información previsto en los artículos 2 y 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación con la exigencia de consignar los precios en moneda nacional y el tipo de cambio durante las distintas etapas de la relación de consumo en el mercado de servicios de transporte aéreo?

El supuesto de hecho requerido para la aplicación del artículo 6.1° del Código exige encontrarnos ante un supuesto de a) difusión o, b) publicidad de un

producto o servicio en el cual se señale el precio correspondiente en moneda extranjera. La norma delimita la aplicación de la normativa a dos (2) escenarios concretos, descartándose de esta manera su extensión a situaciones distintas que no se encuentren contempladas en la normativa.

Respecto al supuesto de publicidad, por la propia naturaleza de la misma, este resulta aplicable únicamente a la etapa precontractual. Por otro lado, la difusión también se limita a una etapa precontractual. En ese sentido, el artículo 6° del Código no es una obligación con la cual debe cumplirse en la etapa contractual y post-contractual.

Asimismo, el deber general de información contenido en el artículo 2° debe ser observado concretamente en el mercado de servicios de transporte aéreo. En ese sentido, en atención a las características de este mercado, la exigencia de consignar los precios en moneda nacional y el tipo de cambio no se presenta como un componente esencial con el cual deba cumplirse más allá de los supuestos de hecho contenidos en el artículo 6° del Código.

Problema secundario 3: ¿Constituye la actuación de Sky Perú una vulneración al artículo 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no indicar el precio en moneda nacional al momento en que el señor Cahuana adquirió sus billetes aéreos para la ruta Arequipa – Lima – Arequipa el 14 de enero del 2024 ni indicar el tipo de cambio aplicado a dicha compra?

No, la actuación de Sky Perú no constituye una vulneración al deber de información del artículo 6° del Código al no indicar el precio en moneda nacional al momento en que el señor Cahuana adquirió sus billetes aéreos para la ruta Arequipa – Lima – Arequipa el 14 de enero del 2024 ni indicar el tipo de cambio aplicado a dicha compra.

4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución

La postura que se adopta en el presente jurídico se encuentra en contra del fallo principal de la resolución, pues se considera que se ha incurrido en un error al

aplicar el artículo 6.1 del Código en un supuesto fáctico que no se subsume dentro de los elementos constitutivos del tipo infractor previsto en la norma . De la misma manera, se considera que la Comisión incumple el requisito de debida motivación que exige todo acto administrativo.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1. **Problema secundario 1:** ¿Cómo se configura el deber de información en las distintas fases de la relación de consumo en el transporte aéreo, y de qué manera esta configuración influye en el ejercicio efectivo de los derechos del consumidor?

La Constitución Política del Perú establece como regla general que la iniciativa privada en materia económica es libre, ejerciéndose esta en el marco de una economía social de mercado¹. En esta misma línea, el artículo 59² del referido cuerpo normativo dispone que el Estado garantiza la libertad de empresa, comercio e industria, precisando que estas libertades no deben ser lesivas a la moral, salud ni seguridad pública.

Dicho ello, es fundamental recalcar que el reconocimiento expreso de las libertades económicas garantizadas en la Constitución Económica no implica que estas se ejerzan de manera absoluta; al contrario, estas libertades se encuentran sujetas a diferentes restricciones que son impuestas por el propio ordenamiento legal.

Ciertamente, si bien la Constitución garantiza la libertad de empresa y la libre iniciativa privada, estos derechos no se ejercen de manera irrestricta, sino que se ejercen dentro de un marco que vela a su vez por la protección de diversos

¹ **Constitución Política del Perú**
Artículo 58: La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

² **Constitución Política del Perú**
Artículo 59: El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

derechos y valores constitucionales. Así las cosas, las libertades que posean las empresas para desarrollarse en el mercado se ven limitadas por otros intereses superiores que deben ser y son tutelados.

En este contexto, la Constitución garantiza el derecho a la información de los consumidores y usuarios respecto a los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Así pues, el deber de información se presenta como una manifestación concreta de los límites al ejercicio de la libertad empresarial, imponiendo parámetros con los cuales debe cumplir el proveedor a efectos de equilibrar la asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores.

En este contexto, el Código reconoce a los consumidores el derecho a acceder a información para realizar una elección de consumo que se ajuste a sus propios intereses, así como efectuar el uso adecuado del producto o servicio adquirido.

En consecuencia, los proveedores se encuentran en la obligación de proporcionar y poner a disposición del consumidor toda aquella información relevante respecto a las condiciones del producto o servicio, pues es atención a la información que sea proporcionada que el consumidor se encontrará en la posibilidad de efectuar su decisión final de consumo.

En ese sentido, conforme al deber general de información consagrado en el artículo 2° del Código, la información que debe ser brindada por parte del proveedor corresponde a aquella información “relevante”, misma que debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible. Asimismo, es importante indicar que este deber de información se ve perfeccionado por las exigencias concretas que pueden plantear las normas sectoriales.

En esta línea, Morales establece que el deber de información:

“(…) versa, en esencia, sobre el adecuado conocimiento de las condiciones de la negociación y, en su caso, las características de

los productos comercializados. Del lado del consumidor, es el **derecho** a obtener los elementos necesarios a fin de posibilitar elecciones o tomas de decisiones favorables a sus intereses (...). **Se trata de la obtención de información necesaria para el actuar responsable en materia de consumo y para proteger al consumidor de mecanismos de venta y prácticas comerciales que puedan influir en sus decisiones tanto como afectar derechos económicos, personales y sociales.** Visto del lado del proveedor, consiste en la **obligación** de poner en conocimiento de los consumidores toda la información relevante, con la finalidad de que éstos puedan realizar una adecuada decisión de consumo o, más bien, un uso correcto de los bienes y servicios ya adquiridos” (Citado en Rojas Klauer, p. 66)

(Énfasis y subrayado agregado)

Como es posible observar, el deber de información no es unidireccional, sino que establece una dualidad en la cual coexisten el derecho del consumidor, así como la obligación correlativa del proveedor. Efectivamente, en la medida que el proveedor posee los conocimientos técnicos y comerciales respecto al servicio o producto, este tiene una obligación activa de brindar toda información relevante.

Dicho ello, resulta evidente que el deber general de información posee un alcance amplio, pues comprende como información relevante toda aquella que resulta necesaria para influir en la decisión de consumo, sin limitarse únicamente a una mera descripción del producto o del servicio. Como señala Morales, este deber abarca tanto el adecuado conocimiento de las condiciones de negociación como las características del producto o servicio.

Asimismo, como ha sido establecido, el deber de información no solo se presenta en el momento previo a la contratación, pues se extiende a un momento poscontractual, en la medida que comprende también la entrega de información necesaria para el uso adecuado del bien o servicio. Ello implica que la información no solo se brinda con el fin de evitar decisiones perjudiciales o

desfavorables, sino que también busca prevenir riesgos posteriores, como un uso incorrecto del producto, la insatisfacción del consumidor o inclusive afectaciones a su salud o integridad.

Ahora bien, es importante destacar que el deber de información debe entenderse como una obligación transversal que acompaña al consumidor a lo largo de cada una de las etapas de la relación de consumo, no limitándose a un único momento. Efectivamente, la presentación del deber de información como una obligación continua, garantiza que el consumidor no solo efectúe decisiones de consumo conscientes, sino que también ejerza sus derechos en aquellos momentos posteriores a la adquisición del producto o servicio

Considerando lo expuesto, cabe señalar que, si bien el deber de información se mantiene vigente a lo largo de la relación de consumo, su alcance y contenido se despliega de forma diferenciada según la etapa en la que el consumidor pueda encontrarse. Por consiguiente, no resulta correcto asumir que su aplicación es uniforme en todos los momentos del *iter* contractual. Así, las exigencias de esta obligación se ajustan a las características y necesidades de cada etapa. De este modo, la diferenciación responde directamente al grado de vulnerabilidad y asimetría informativa que experimenta el consumidor en cada fase.

Adicionalmente, es necesario señalar que, actualmente, la comercialización de servicios de transporte aéreo suele desarrollarse bajo el ámbito del contrato electrónico, habiéndose dejado de lado en gran amplitud la compra física de billetes aéreos. Es importante hacer hincapié en esta situación, en la medida que el ámbito de contratación concreto termina influyendo a su vez en el alcance de la información que resulta exigible.

Sobre el particular, Monsalve Caballero indica que los contratos electrónicos se desarrollan en tres fases:

- (i) **Primera fase:** un mensaje transmitido por medio telemático (en las páginas web), en el que se ofrecen productos o servicios;

- (ii) **Segunda fase:** con soporte en este medio telemático, el consumidor o usuario efectúa su pedido (manifiesta su consentimiento); y,
- (iii) **Tercera fase:** luego de haberse manifestado el consentimiento, el consumidor recibirá el bien o servicio suministrado por el empresario (2015, p. 23)

Dicha descripción resulta coherente con las distintas etapas de la relación de consumo que se extienden desde las tratativas iniciales hasta la formación y eventual ejecución del servicio. En ese sentido, a continuación, se procederá a abordar dichas fases en el marco de la contratación electrónica del servicio de transporte aéreo:

5.1.1. Etapa precontractual

Como se ha manifestado, el deber de información se presenta a lo largo de la relación de consumo; no obstante, es en la etapa precontractual donde este adquiere mayor relevancia (Namén Baquero, *et al.*, 2009, p. 14). En esta etapa, el consumidor no ha tomado aún una decisión, por lo cual su dependencia respecto a la información a ser proporcionada por el proveedor es mayor. En efecto, en este momento, el consumidor carece de los conocimientos necesarios para evaluar propiamente los distintos aspectos del servicio. Contrariamente a ello, el proveedor posee información completa sobre las características y condiciones del servicio, lo que permite evidenciar el claro desequilibrio informativo que existe entre ambos.

Por tanto, en medida que el grado de vulnerabilidad es sumamente alto en la etapa precontractual, esta situación debe ser compensada a través de un deber de información reforzado que permita al consumidor tomar una decisión de consumo acorde a sus intereses. Así, la información precontractual cumple un rol fundamental, pues permitirá al consumidor evaluar la viabilidad técnica, económica y de conveniencia del contrato que se proyecta a alcanzar (Monsalve Caballero, 2015, p. 31). Dicho de otra manera, la información exigible en esta etapa será necesaria para que el consumidor decida de manera libre e informada si adquirirá el servicio ofertado.

Por otra parte, corresponde observar que la contratación electrónica del servicio de transporte aéreo se caracteriza por la distancia existente entre el proveedor y el consumidor, lo que incide sobre el requerimiento de determinada información precontractual específica que salvaguarde el interés legítimo del consumidor (Iráculis Arregui, 2015, p. 121). Sobre el particular, la distancia existente en la contratación electrónica no solo impide una posible inspección física del servicio, sino que afecta a su vez la comunicación directa inmediata y la posibilidad de aclarar dudas en tiempo real, situación que intensifica la asimetría informativa natural entre proveedor y consumidor.

De esta forma, a fin de cumplir adecuadamente con el deber de información, con anterioridad a la celebración del contrato, el proveedor debe asegurarse de proporcionar determinada información, tal como se detallará a continuación.

Actualmente, el ordenamiento jurídico peruano, no dispone de un marco normativo que regule específicamente la contratación electrónica, como ocurre en otros ordenamientos. En consecuencia, a efectos de ilustrar algunos aspectos esenciales del deber de información en el ámbito de la etapa precontractual, cabe remitirnos a la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante, LSSICE). Conforme a dicha norma, el prestador de servicios de la sociedad de la información tiene la obligación de poner a disposición del destinatario lo siguiente:

Artículo 27. Obligaciones previas a la contratación.

[...]

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y
- d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

En esta línea, Plaza Penadés, afirma que se deberá también “poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que estas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario” (2008, p. 55). Estos son aspectos básicos con los cuales debe cumplir todo proveedor que ofrezca bienes y/o servicios a través de medios electrónicos; no obstante, hay aspectos concretos propios del mercado de servicio de transporte aéreo que deben ser observados.

Efectivamente, previamente a la celebración de un contrato, el consumidor debe poseer información completa sobre las características del producto o servicio en cuestión, las condiciones operativas, así como otros elementos que pueden incidir en la prestación del servicio. En el contexto de la contratación del servicio de transporte aéreo, esta información se encuentra vinculada a la comparación de tarifas, las restricciones tarifarias que pueden establecer, servicios complementarios ofrecidas, penalidades y las condiciones generales dispuestas por el proveedor.

En ese sentido, durante la etapa precontractual, el proveedor debe cumplir con brindar información clara y suficiente respecto a las tarifas ofrecidas, precisando los servicios que se encuentran incluidos en cada una de ellas, véase, por ejemplo, las condiciones del equipaje y si este se encuentra comprendido dentro del precio base. En esta misma línea, corresponde informar sobre los servicios adicionales (esto es, selección de asientos, embargo prioritario, transporte de mascotas, equipaje adicional, entre otros), así como el precio de cada uno de ellos. Adicionalmente, se debe informar claramente sobre las restricciones o limitaciones de cada tarifa, así como las políticas de atención propias del proveedor relacionadas con aquellos pasajeros con necesidades especiales.

Como es posible apreciar, existen diversas características y condiciones propias del servicio que deben ser puestas a disposición del consumidor por parte del proveedor a efectos de cumplir propiamente con el deber general de información. De esta manera, la calidad, veracidad y suficiencia de esta información resulta determinante para que el consumidor pueda tomar una decisión informada sobre la adquisición del servicio de transporte aéreo.

5.1.2. Formación del contrato

En segundo término, corresponde ahora abordar la segunda fase contractual identificada referente a formación del contrato, momento en el cual el consumidor se encuentra ya en condiciones de aceptar una oferta concreta presentada por parte del proveedor. Conforme se ha venido desarrollando, la presentación de una oferta no elimina la necesidad de contar con información clara y suficiente; por el contrario, al vincularse este momento con el consentimiento, la obligación de informar se mantiene activa, asegurando que el consumidor conozca las condiciones bajo las cuales accederá a un producto o servicio.

En ese orden de ideas, el autor José Dos Santos sostiene que al momento de la prestación del consentimiento se busca que el consumidor se encuentre en condiciones de valorar adecuadamente los beneficios y posibles desventajas del producto o servicio ofrecido, permitiéndose así lograr una adecuada formación del consentimiento (2016, p. 5). Al respecto, esta exigencia cobra particular relevancia en el ámbito de la contratación electrónica, específicamente en el mercado de servicios de transporte aéreo. Ello es así dado que el acceso a la página web se suele presentar como el ingreso a una tienda virtual, a través el cual el usuario se encuentra completamente en la capacidad de adquirir el servicio ofertado. En efecto, en muchas ocasiones simplemente basta con un click de aceptación en la casilla correspondiente para la adquisición del producto o servicio sea formalizada. (Escobar Saavedra, 2016, p. 139).

En este contexto, uno de los elementos esenciales para la etapa de formación del contrato es el precio. Este debe ser conocible por el consumidor de forma completa y transparente antes de la aceptación, pues de lo contrario su presentación incompleta o ambiguo generaría que se asuma un costo que no ha sido informado claramente.

De acuerdo con Álvarez Rubio, en los contratos electrónicos de servicio aéreo es habitual encontrar una desproporción entre el precio inicialmente anunciado y aquel precio que finalmente debe ser efectuado por parte del consumidor

(2008, pp. 530-531). Esta desproporción que se presenta se genera porque el precio inicial se caracteriza por presentar la oferta con determinados conceptos ausentes. Álvarez Rubio refiere a que este precio inicial suele excluir tasas o cobros similares; no obstante, actualmente, este precio inicialmente ofertado varía por la ausencia de otros conceptos adicionales que incrementan el precio final.

Así las cosas, las aerolíneas comúnmente ofertan o difunde el precio sin incluir los servicios complementarios que muchos pasajeros requieren o buscan en el servicio, sea una maleta en bodega, la selección del asiento u otros servicios como el acompañamiento de mascotas. Todos estos conceptos se encuentran ausentes del precio inicial, por lo cual, pese a cumplirse con incluir el valor de los impuestos aplicables al servicio, se apreciaría un precio distinto producto de los cargos adicionales que serían agregados.

Esta es una situación que se ha observado a lo largo de los años. Para ilustrar, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España (en adelante, CNMC) ha resaltado que “Actualmente, la compra del billete se produce en un entorno de “autoservicio”. Este nuevo modelo exige que las páginas web informen del precio del producto de forma clara al cliente, de tal manera que éste pueda realizar la elección con información correcta y actual [...]”. (Exp. S/DC/0541/14, IAG, p. 8).

Dicha situación se presenta especialmente en los servicios ofrecidos por parte de las aerolíneas low-cost, las cuales se caracterizan por no incluir servicios que se consideran complementarios al transporte del pasajero. Las aerolíneas que operan bajo este modelo han desarrollado estrategias comerciales que se fundamentan en la segmentación del servicio aéreo. Así, se presenta una tarifa que descompone el servicio en componentes individualizados a los que se les asignan precios concretos.

En estos casos, se brinda una tarifa base que puede incrementarse en atención a los servicios que el consumidor concreto desea adicionar a la experiencia de vuelo, tales como el equipaje en bodega, la facultad de selección de asiento,

entre otros. En estas circunstancias, el consumidor configura paso a paso el servicio que desea adquirir, de acuerdo con aquellos aspectos que prefiere o no incorporar.

Esta práctica, ahora común en el mercado de servicios de transporte aéreo, no se encuentra prohibida e inclusive, en diversas ocasiones, permite al pasajero personalizar el servicio en atención a ciertas preferencias personales, aspectos económicos o necesidades particulares de un viaje concreto. En ese sentido, al tratarse de una modalidad de servicio que ofrece flexibilidad por un precio determinado, resulta fundamental, como dispone la CNMC, que el precio sea informado claramente a fin de asegurar que la decisión de consumo se realice consciente y con información correcta y completa antes de configurarse la formación del contrato.

Por consiguiente, la obligación del deber de información durante esta etapa garantiza que el consumidor se encuentre en la posibilidad de comprender debidamente las implicancias económicas de la decisión de consumo que va a efectuar. De esta forma, el consumidor se encuentra en la posibilidad de evaluar conscientemente la obligación que está contrayendo por la adquisición de este servicio.

5.1.3. Etapa poscontractual

Habiéndose perfeccionado el contrato, el deber de información no se extingue. Al contrario, en tanto que la información a brindarse en la relación de consumo trasciende el momento contractual inicial, esta obligación por parte del proveedor se mantiene vigente hasta la satisfacción de la prestación del servicio.

Sobre el particular, esta obligación se despliega con sus propias particularidades, adaptándose a las necesidades informativas que surgen respecto a la ejecución del contrato. Ello es así dado que hay determinada información que resulta eficaz para el mejor aprovechamiento del servicio (Dos Santos, 2016, p. 10). Naturalmente, hay determinada información que resulta esencial para el uso adecuado y eficiente de un producto o servicio contratado,

siendo esto evidente en la obligatoriedad de entrega del manual de uso de ciertos productos o la información de precauciones para asegurar el uso seguro por parte del consumidor.

En el ámbito concreto del transporte aéreo, la prestación efectiva del servicio puede verse afectada por diversos factores que exigen que el proveedor siga cumpliendo con otorgar información necesaria. Así las cosas, ante posibles afectaciones al servicio —como el retraso o cancelación del vuelo por condiciones meteorológicas o restricciones operativas— se requiere que el proveedor siga cumpliendo con el deber de información ante el consumidor, a quien debe otorgársele con claridad las opciones disponibles con las que cuenta, así como el procedimiento correspondiente para la gestión estas situaciones.

En esa misma línea, el proveedor debe asegurarse de brindar de manera accesible la información referente a los canales de atención que se habilitan para la realización de consultas o solicitudes relativas al servicio posteriores a la compra del billete aéreo.

En consecuencia, se evidencia que el deber de información no se agota en la etapa precontractual, sino que se despliega a lo largo de toda la relación de consumo, alcanzando incluso la fase posterior a la contratación. En este momento final del iter contractual, la obligación de informar no versa ni se vincula con las características del servicio en sí, sino que se relaciona con aquellos aspectos propios de efectiva ejecución.

5.2. Problema secundario 2: ¿Cuáles son los alcances del deber de información previsto en los artículos 2° y 6.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación con la exigencia de consignar los precios en moneda nacional y el tipo de cambio durante las distintas etapas de la relación de consumo en el mercado de servicios de transporte aéreo?

Conforme se ha detallado, la Constitución Política establece que el Estado garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a la disposición de los consumidores y usuarios en el mercado. El

derecho a la información es uno de los derechos más importantes que se reconoce al consumidor, precisamente ya que la información brindada incidirá directamente sobre la decisión que el consumidor efectúe.

Habiendo indicado ello, el Código, en el Capítulo II regula el derecho general a la información a través de tipos infractores más específicos³, uno de estos es aquel contenido en el artículo 6° referente a la información de precios en moneda nacional y extranjera:

“Artículo 6.- Información de precios en moneda nacional y extranjera

6.1 En caso de que los precios de los productos o servicios se difundan o publiciten en moneda extranjera, los mismos se consignan también en moneda nacional, en caracteres y condiciones iguales, y con la indicación del tipo de cambio aceptado para efectos de pago. Esta norma no es de aplicación para aquellos proveedores que ofrezcan directamente al público productos y servicios desde y hacia el exterior.
[...]

Este tipo infractor del deber general de información establece obligaciones concretas que se imponen al proveedor en atención al deber de información. Es común que los proveedores consignent ahora el precio de los productos o servicios que comercializan en moneda extranjera, razón por la cual el Código plantea una regulación expresa para estas situaciones. De este modo, respecto a los objetivos del artículo 6°, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto ha establecido que:

“Uno de los objetivos perseguidos por dicha norma es generar mayor transparencia en el mercado, procurando que las ofertas que realicen los anunciantes sean lo más claras posibles para que los consumidores

³ Véase la Resolución Final N° 2852-2013/SPC-INDECOP (fundamento 8) y la Resolución Final N° 94-2015/CPC-INDECOPI-CUS (fundamento 12)

tomen adecuadas decisiones de consumo, evitándoles algún tipo de perjuicio ante la omisión de información. Una forma de evitar que los consumidores se vean perjudicados se basa en que estos conozcan cuál es el precio del bien o servicio en moneda nacional cuando este es ofertado en moneda extranjera, toda vez que los anunciantes podrían aplicar un tipo de cambio distinto al que tuvo en cuenta el consumidor al tomar su decisión de consumo, dificultando así la celebración de una transacción.”

En esta misma línea, conforme a lo establecido por la Sala⁴, las disposiciones contenidas en el artículo 6.1° del Código tienen por finalidad de garantizar que los consumidores cuenten con información certera sobre el precio de los productos o servicios que son puestos a disposición en el mercado por los proveedores.

En efecto, más allá de las excepciones planteadas por el artículo 6.1° — referentes a los servicios o productos ofrecidos por los proveedores desde y hacia el exterior— este artículo busca asegurar que los consumidores tengan a su disposición acceso a mejor información, configurándose así la exigencia de hacerle saber al consumidor el equivalente al precio que está siendo difundido o publicitado. En este contexto, Carbonell O’Brien señala que los consumidores no se encuentran en la obligación de contar con el tipo de moneda bajo el cual el proveedor decide comercializar (2010, p. 105).

Habiéndose dicho ello, es fundamental precisar que según lo dispuesto en el artículo 6.1. del Código, el **supuesto de hecho requerido** para la aplicación de la norma se genera ante la presencia de uno de los siguientes requisitos: **a) difusión de un producto o servicio en donde se publique precios; o, b) publicidad de un producto o servicio en el que se señale el precio.**

⁴ Véase la Resolución N° 2535-2015/SPCINDECOPI de fecha 18 de agosto de 2015.

Así, la norma hace expresa referencia a tales situaciones para obligar al administrado a indicar el tipo de cambio aplicable y el equivalente en moneda nacional, razón por la cual su aplicabilidad se limita a estos dos (2) escenarios específicos, descartando su extensión a situaciones distintas que no se encuentren expresamente contempladas en el artículo mencionado.

En ese contexto, y siendo necesario remitirnos a tales supuestos de hecho, la publicidad es entendida como aquella comunicación dirigida a distintos agentes en el mercado con la finalidad de informarlos y persuadirlos precisamente para efectuar una transacción comercial (Stucchi, 2007). En esa misma línea, conforme al artículo 59, literal d) del Decreto Legislativo 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, entiende a la publicidad como aquella forma de comunicación dirigida a promover la contratación o realización de transacciones.

En consecuencia, cualquier comunicación que busque promover la imagen, marcas, productos o servicios; y/o, persuadir a los consumidores para la compra de un determinado producto o servicio será considerada como publicidad. En estos casos, cuando se publiciten precios en moneda extranjera, necesariamente se tendrán que consignar también en moneda nacional (en caracteres y condiciones iguales) y con el tipo de cambio aplicable para efecto del referido pago.

Por otro lado, respecto al segundo supuesto del artículo objeto de análisis, no existe una definición contenida en algún dispositivo o normativa que establezca un concepto general sobre aquello que se entiende como difusión. Sin perjuicio de ello, es factible comprender que la difusión refiere a la expansión o propagación de un mensaje a un conjunto de personas.

A efectos de determinar con mayor precisión el alcance de aquello que se entiende por difusión y la distinción conceptual frente al supuesto de “publicidad”, se efectuará una interpretación literal y sistemática, de manera que sea posible ilustrar con mayor claridad su implicancia en las distintas etapas contractuales de un contrato electrónico de transporte aéreo.

En primer término, la interpretación gramatical o literal, es aquel método que se propone encontrar el sentido de la norma a partir de la literalidad propia de la norma. Es decir, es de la propia norma que se atribuye un significado. Así, se procede a indagar el significado de los términos en que se expresa una disposición normativa con ayuda de las reglas gramaticales y el uso del lenguaje. Ahora, es importante destacar que el significado a atribuirse suele coincidir con el lenguaje empleado por la comunidad, ello sin desconocer que existen situaciones en las cuales corresponde a su vez atender el lenguaje técnico empleado por la norma (Anchondo Paredes, 2012, pp. 37-38).

Dicho esto, la Real Academia Española señala que se entiende por difundir el acto de “Propagar o divulgar conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, etc.”⁵. Con mayor precisión, Jean Cazeneuve, respecto al término de difusión, establece que: “

El diccionario Littré lo define como la acción de esparcir, y el de Hatzfeld y Darmesteter, refiriéndose al latín *diffundere*, precisa que es la acción de «esparcir en todas direcciones». [...] La imagen y el uso que ambas obras evocan más a menudo se refieren a la difusión de la luz. En efecto, en su acepción corriente, el verbo «difundir» designa una radiación a partir de un centro. Y también de esto se trata en el proceso de las comunicaciones de masas. (1978, p. 11)

En este contexto, es posible aseverar que la difusión se refiere a la propagación masiva de un mensaje, de determinada información. Es por ello que Cazeneuve, continúa su análisis expresando que “[...] el proceso de difusión presenta la ventaja de ser relativamente fácil de observar, por el mismo hecho de tratarse de los efectos sobre un público amplio de un mensaje a veces indeformable que emana de un centro.” (p. 1978, p. 13).

⁵ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.7 en línea]. <https://dle.rae.es/difundir?m=form>


De una interpretación literal o gramatical del supuesto de hecho recogido en el artículo 6.1° del Código, se comprende que el término “difusión” se encuentra vinculado con la propagación de información a un público amplio, a un grupo indeterminado de personas que recibirán o son susceptibles de configurarse como receptores de la información. A primera vista esta definición resulta acorde al lenguaje común empleado, así como también resulta congruente con el otro supuesto que regula este artículo: publicidad, la cual, por su propia naturaleza, se dirige un grupo amplio de personas, no a un individuo concreto.

Ahora bien, sin perjuicio de la claridad del término, resulta necesario realizar una interpretación sistemática del término “difusión” que ha sido recogido en el artículo 6.1° a efectos de obtener una comprensión más certera y completa de los alcances de esta obligación.

De este modo, en segundo término, es oportuno proceder con una interpretación sistemática, la cual permitirá brindar una interpretación que sea acorde con las normas de protección al consumidor. En efecto, esta interpretación se caracteriza por procurar que la interpretación a realizarse no sea de manera aislada, sino en conjunto con los demás preceptos del ordenamiento, en tanto el sentido de la norma no solo se encuentra dado por los términos que la expresan, sino también por su articulación con las demás normas (Anchondo Paredes, 2012, pp. 41-42). De esta manera, será posible verificar si efectivamente, la interpretación literal resulta conforme con las demás disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Como ha sido previamente expuesto, el artículo 6.1° del Código se encuentra regulado en el Capítulo II del Código denominado “Información en general”, siendo este un tipo infractor más específico que forma parte del deber de información, pero que regula una situación concreta. No obstante ello, el término “difusión” no es único al artículo 6.1°, siendo parte de otras disposiciones contenidas en el Código.

ARTÍCULO DEL CÓDIGO	COMENTARIO
----------------------------	-------------------

<p>Artículo 29: Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad:</p> <p>La advertencia de los riesgos y peligros [...] debe realizarse cumpliendo con los siguientes criterios:</p> <p>a. La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad. Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrados. Tratándose de un daño grave a la vida o a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios para suponer la existencia del peligro.</p> 	<p>La presente disposición busca establecer los criterios para informar a los consumidores, a la brevedad, de las advertencias sobre el riesgo y la peligrosidad que se haya presentado en el caso concreto. Esta disposición resulta congruente con el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores.</p> <p>Como se puede observar, el empleo de la palabra “difusión” se encuentra vinculado a la necesidad de información a los consumidores (un público amplio) sobre posibles riesgos existentes. Es decir, se busca esparcir o comunicar información un amplio número de consumidores.</p>
<p>Artículo 29-A: Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos (Sistema de Alertas de Consumo)</p> <p>29-A.1. El Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos llamado también Sistema de Alertas de Consumo es un conjunto de normas y procedimientos orientado a <u>difundir información a la ciudadanía</u> sobre riesgos no previstos o imprevisibles en productos o servicios, a fin de salvaguardar la salud y la seguridad de los consumidores o de sus bienes, de conformidad con lo dispuesto en el presente Código.</p>	<p>En la misma línea que el artículo 29, esta disposición presenta especificaciones sobre el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, encontrándose orientado también a esparcir determinada información un amplio número de personas.</p>

<p>Artículo 34: Información complementaria:</p> <p>En todos los casos en que el proveedor brinde información complementaria mediante sitios en internet u <u>otras formas de difusión</u>, la misma debe ser clara, comprensible, veraz y fácilmente accesible, observando lo dispuesto en el presente Código y en la legislación de la materia. La remisión a esta fuente de información distinta debe ser clara y expresa.</p>	<p>El artículo 34 emplea la palabra difusión como un mecanismo de propagación enfocase específicamente en medios que permitan propagar y esparcir el mensaje (en este caso, la información complementaria)</p>
<p>Artículo 55: Difusión de las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa:</p> <p>La autoridad sectorial <u>difunde</u> en un lugar <u>destacado de su portal institucional</u> y, en su caso, a través de otros medios de difusión, las cláusulas generales de contratación aprobadas administrativamente y las cláusulas abusivas identificadas. El Indecopi mantiene enlaces en su portal institucional con las direcciones electrónicas de las autoridades sectoriales competentes en donde publiquen esa información.</p>	<p>Respecto al presente artículo, Carbonell O'Brien destaca que las autoridades tienen que orientar e informar a los consumidores acerca de sus derechos a fin de estos no sean vulnerados por los proveedores. En ese sentido, el artículo en cuestión otorga esta protección colocando mediante distintos medios las cláusulas generales de contratación, pero también las cláusulas identificadas como abusivas (2010, pp. 201-202).</p> <p>En el presente caso, se verifica que el término "difunde" o "difusión" busca comunicar al mayor número de personas (consumidores) posible la información referente a las cláusulas generales y abusivas. Lo que se busca es orientar e informar a los consumidores, por lo cual el término se orienta a un público amplio.</p>
<p>Artículo 62: Métodos abusivos de cobranza</p>	<p>La prohibición contenida en literal e. refiere a la difusión a través de medios</p>

<p>A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:</p> <p>e. <u>Difundir</u> a través de los medios de <u>comunicación</u> nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.</p>	<p>de comunicación. Los medios de comunicación, por su propia naturaleza, transmiten información a una amplitud de personas, a un grupo indeterminado de personas. Por tanto, el empleo del término “difundir” en esta prohibición se vincula también un mensaje dirigido un conjunto de personas.</p>
<p>Artículo 74: Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos</p> <p>[...]</p> <p>g. Que la institución educativa <u>difunda</u> y <u>promueva</u> objetivamente las ventajas y cualidades que ofrecen <u>a los usuarios</u>.</p>	<p>El literal g. del artículo 74 emplea la palabra “difusión” con la intención de propagar un mensaje a una amplitud de usuarios. En efecto, la difusión y promoción de las ventajas y cualidad de un producto o servicio educativa se encuentra orientada a comunicar ello a diversos usuarios, pues lo que realiza este artículo es establecer los derechos esenciales a los cuales cualquier consumidor de servicios educativos merece recibir. (Carbonell O’Brien, 2010, p. 238)</p>
<p>Artículo 82: Transparencia en la información de los productos o servicios financieros</p> <p>Los proveedores de servicios financieros están obligados a <u>difundir y otorgar a los consumidores o usuarios</u>, en todos los medios empleados que tengan por finalidad ofrecer productos o servicios, incluyendo el presencial, información clara y destacada de</p>	<p>La obligación que persigue la transparencia en la información de productos o servicios financieros busca que el proveedor pongan en conocimiento de los consumidores o usuarios información clara. Esta obligación se orienta a gran grupo de personas, por lo cual el empleo de este</p>

<p>la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente. En caso de que el consumidor o usuario solicite o se le otorgue información de forma oral, debe indicarse las mencionadas tasas.</p>	<p>término también se oriente a esparcir una información a una multitud.</p>
<p>Artículo 92: Obligación de difundir la intervención de un tercero en el financiamiento: Los proveedores que financian a los consumidores la adquisición de sus productos o servicios a través de una empresa del sistema financiero u otro proveedor de servicios de crédito, <u>quedan obligados a difundir de manera destacada el hecho</u> de que la empresa prestadora del servicio financiero es distinta de aquella que comercializa el producto.</p>	<p>La obligación contenida en el artículo 92 busca divulgar una intervención de manera destaca, se busca que los consumidores tomen conocimiento de la situación. Por tanto, es posible entender que esta obligación de difusión esta orientada a un grupo amplio de personas.</p>
<p>Artículo 123: Recopilación de información por la autoridad [...] Los procedimientos seguidos ante el Indecopi <u>tienen carácter público</u>. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la <u>difusión de información</u> vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales.</p>	<p>El término empleado se encuentra directamente a la propagación de la información al público en general, siendo la pablara empelada para compartir la información con un grupo amplio indeterminado de personas</p>

De la lógica interna propia del Código, corresponde afirmar que el término “difusión” se encuentra vinculado a la expansión o propagación masiva de un mensaje a un público amplio, a un conjunto de personas. Esta afirmación es

coherente y acorde con las demás normas del Código, las cuales emplean dicho término en el mismo contexto. Efectivamente, todas las disposiciones previamente analizadas permiten verificar que el uso de este término se relaciona con la misma finalidad: propagar o esparcir la información a un público amplio. Consecuentemente, adoptar una interpretación distinta esta supondría imponer un significado contrario a aquel empleado en el conjunto de normas.

Por consiguiente, para encontrarnos ante el supuesto de hecho contenido en el artículo 6.1° se exige estar ante un supuesto de difusión o de publicidad, siendo estas las dos (2) situaciones que obligarían a que el proveedor cumpla señalar el monto en moneda nacional y el tipo de cambio aplicable. Por lo tanto, entendiéndose que la difusión refiere a propagación de información a un grupo un público amplio, corresponde también señalar la diferencia conceptual que se genera con la publicidad.

Como ha sido precisado anteriormente, la publicidad tiene como finalidad persuadir al consumidor de adquirir un producto o servicio. La persuasión es parte inherente de la naturaleza de la publicidad; por el contrario, la difusión no necesariamente implica un intento de persuasión para esparcir un mensaje. En efecto, como se observa en las normas del Código, la difusión de una alerta de riesgos no supone un supuesto de publicidad, pues no hay persuasión en esta información que se comunica.

Ahora bien, a efectos de ilustrar esta diferenciación en el marco de la comercialización, es posible plantear que una empresa que exhibe en su página web un simple listado de precios de los servicios que ofrece esta difundiendo información concreta sobre aquello que comercializa en el mercado. Esta simple exposición, no necesariamente constituye publicidad, pues no se promueve la imagen, productos o servicios, así como tampoco se presenta un mensaje orientado a la persuasión del consumidor.

Dicho ello, en el mercado de servicios de transporte aéreo existen también diversas situaciones en las cuales los proveedores se encuentran publicitando o difundiendo información, tales como aquellos momentos en los que se brinda

información sobre los servicios complementarios. Por consiguiente, corresponde ahora determinar aquellos momentos en que se configuran estos supuestos y si la obligación contenida en el artículo 6.1° resulta aplicable a todas las etapas del contrato electrónico de servicio aéreo, lo que será objeto de análisis a continuación.

Conforme a la naturaleza propia de la difusión y la publicidad, cabe indicar que el contenido del artículo 6.1° del Código se circunscribe exclusivamente a la etapa precontractual, excluyendo las demás fases contractuales del servicio de transporte aéreo. En efecto, como se ha establecido, ambos conceptos de vinculan con escenarios en los cuales la información circula de manera masiva y abierta al público, antes de que se configure una relación contractual específica. Por tanto, no resulta posible extrapolar dicho alcance a las demás etapas del contrato electrónico de transporte aéreo.

Por otro lado, conforme ha sido previamente expuesto, el deber general de información se proyecta a lo largo de toda la relación de consumo, desde la etapa precontractual, hasta el momento posterior. En la medida que se ha evidenciado que el artículo 6.1° abarca únicamente los supuestos de difusión y publicidad propios de la fase previa la contratación, resulta ahora pertinente evaluar si la consignación del precio en moneda nacional y el tipo de cambio podría presentarse como una obligación bajo una lectura del deber general de información en la etapa contractual y poscontractual.

Antes de efectuar dicho análisis, es esencial indicar que la aplicación del deber general de información debe observarse según las características técnicas, operativas y económicas del mercado específico en el cual se desarrolle la relación de consumo. De esta forma, la información a brindarse por parte del proveedor atiende las particularidades concretas que se presenten en el servicio. A modo de ejemplo, el Código consagra en el artículo 42° la información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo.

En efecto, cada industria presenta peculiaridades que inciden directamente en la forma en que se debe cumplir con el deber de información. Esto no solo se

presenta respecto a las posibilidades por parte del proveedor para brindar datos claros, sino que también incide en las necesidades específicas y expectativas que puede tener el consumidor en ese mercado. Así, existen determinados mercados, como en los servicios financieros, en los cuales la situación de vulnerabilidad del consumidor tiende a intensificarse, precisamente por la complejidad o las condiciones contractuales que son propias del servicio.

Efectivamente, los mercados no presentan las mismas condiciones de contratación ni los mismos riesgos para los consumidores, razón por la cual resulta fundamental considerar el contexto sectorial específico al momento. Al afirmarse ello, no se busca establecer excusas para el incumplimiento del deber de información, sino que se indica que el marco de aplicación de este deber debe ser coherente con la dinámica del sector. De esta manera, se evita la imposición de obligaciones que —sea por su naturaleza económica o técnica— resulten ser de imposible cumplimiento por parte de los proveedores.

Determinado ello, cabe primero observar la etapa contractual, fase de la relación de consumo en la cual, el pago se presenta como un elemento esencial para la decisión de consumo. Por tanto, cabe preguntarnos si la consignación del precio en moneda nacional y el tipo de cambio al momento de la formación del contrato se debe entender como parte de la obligación del deber de información consagrado en el artículo 2°.

Al respecto, si bien el deber de informar el precio es esencial, las aerolíneas se encuentran ante la imposibilidad técnica de determinar con precisión el tipo de cambio que sería aplicable en el momento del procesamiento de pago, así como un precio equivalente en soles. Efectivamente, las aerolíneas, en calidad de proveedores de servicios de transporte aéreo, carecen de la facultad para fijar un tipo de cambio definitivo durante el proceso de compra. Esto no se debe a una decisión empresarial o estrategia comercial específica, sino que constituye una restricción inherente al propio funcionamiento del sistema financiero.

En efecto, no resulta posible que la aerolínea establezca un tipo de cambio único que garantice que el precio final en soles coincida con el monto establecido con

el precio en dólares. Esto es así dado que el tipo de cambio aplicable a una transacción específica es determinado por la entidad bancaria emisora de la tarjeta de crédito o débito a ser empleado por el consumidor. En el sistema financiero cada entidad bancaria, en aplicación de su propia autonomía, determina el tipo de cambio aplicable a las transacciones efectuadas con una moneda distinta por sus usuarios.

Ante esta situación las aerolíneas no tienen el control ni la capacidad técnica para establecer con antelación un tipo de cambio único para todos sus consumidores, independientemente de la entidad emisora con las tarjetas con las cuales realicen el pago. Efectivamente, la aerolínea en su calidad de proveedor del servicio se encuentra imposibilitado de efectuar esta consignación, pues el origen de esta dinámica se encuentra en la propia estructura del sistema financiero.

Ante este contexto, la ausencia de control por parte del proveedor respecto al tipo de cambio aplicable y el precio equivalente en moneda nacional constituye un elemento fundamental a ser observado al momento de determinar el alcance razonable del deber de información. Sobre este punto, es necesario considerar que un aspecto fundamental del deber de información se encuentra en la posibilidad que otorga al consumidor de realizar comparaciones efectivas entre las diferentes ofertas disponibles en el mercado.

La obligación del deber de información no solo consiste en brindar características propias del servicio, sino que la información que se otorga coadyuva al consumidor a efectuar una adecuada decisión de consumo acorde a sus intereses. Así, la información de precios constituye un elemento esencial que facilita la comparación que el consumidor puede efectuar ante los distintos proveedores que compiten en el mercado.

La relevancia de esto radica en que en el mercado de servicios de transporte aéreo la mayoría de las tarifas que se presentan se expresan en la moneda de dólar, lo que constituye una práctica comercial generalizada que se extiende como una práctica común en la industria. Esta práctica obedece tanto por

razones de estandarización internacional, como a la propia de estructura de costos operativos bajo la cual se maneja el sistema aeroportuario.

En virtud de esto, la consignación de moneda nacional podría culminar por dificultar la función comparativa que permite la información de precios. Esto en tanto que, si los proveedores emplean distintos tipos de cambios, se terminaría por complicar la comparación entre ofertas de distintos proveedores.

En este escenario, corresponde recurrir al principio de primacía de la realidad recogido en el numeral 8 del artículo V del Código. Este principio permite entender la relación de consumo bajo una perspectiva amplia, considerando no solo los aspectos formales, sino también la realidad que se ejecuta (Silva Magalhães, 2021 p. 123).

Así, al considerar las condiciones bajo las cuales se desenvuelve la relación de consumo, corresponde afirmar que imponer al proveedor la obligación de consignar o garantizar un tipo de cambio único en la etapa de la formación del contrato no solo desconocería la estructura bajo la cual se desarrolla esta industria, sino que también perjudicaría la comparación que se permite al consumidor. Verdaderamente, la estandarización monetaria existente en el mercado de servicios de transporte aéreo contribuye a crear un entorno informativo más uniforme y comparable para el consumidor.

A modo de recapitulación, se tiene que el proveedor no se encuentra facultado para establecer un tipo de cambio concreto, pues dicho aspecto es determinado por el banco emisor de la tarjeta del consumidor. Adicionalmente a esta imposibilidad, debe añadirse la circunstancia estructural propia del mercado que se observa inclusive en la operación de rutas domésticas, ya que los costos asumidos por aerolíneas se efectúan bajo la moneda del dólar.

Por tanto, el principio de primacía de la realidad no permite que la interpretación normativa ignore la dinámica y limitaciones estructurales del mercado. Consecuentemente, la consignación del precio en moneda nacional fuera de la etapa de publicidad y difusión excede lo previsto en el artículo 6.1° y resulta

materialmente inviable en el sector aeronáutico. Es fundamente observar el deber de información de manera contextualizada y razonable, de modo que no se impongan cargas desproporcionadas que finalmente terminan por afectar la práctica habitual a la cual se encuentra expuesto el consumidor.

Finalmente, respecto a la etapa poscontractual. De acuerdo con los argumentos esbozados a lo largo del presente informe, es factible verificar que el alcance del deber de información durante esta etapa se encuentra vinculada a la ejecución del servicio. En virtud de lo expuesto, la consignación del precio en moneda nacional y el tipo de cambio aplicable no presenta un aporte en este momento de la relación de consumo, pues la decisión de consumo ya he sido efectuada.

5.3. Problema secundario 3: ¿Constituye la actuación de Sky Perú una vulneración al artículo 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no indicar el precio en moneda nacional al momento en que el señor Cahuana adquirió sus billetes aéreos para la ruta Arequipa – Lima – Arequipa el 14 de enero del 2024 ni indicar el tipo de cambio aplicado a dicho compra?


Mediante la Resolución Final N° 1783-2024/CC2, la Comisión, revocando la Resolución Final N° 794-2024/PS1 emitida por el ORPS, en segunda y definitiva instancia administrativa, resolvió vía integración sancionar a Sky Perú, en tanto que no habría cumplido con señalar el precio -en moneda nacional- al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa – Lima – Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra.

La Comisión sancionó a Sky Perú por la infracción al artículo 6.1°, artículo que regula la información de precios en moneda nacional y extranjera. Por lo tanto, habiendo desarrollado los alcances del deber de información contenido en el artículo 6° corresponde determinar si la actuación de Sky Perú constituye una infracción al referido artículo.

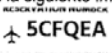
Sobre el particular, es necesario destacar que en la denuncia presentada por parte del señor Cahuana, este delimitó expresamente el hecho controvertido señalando que el mismo se encontraría referido a una omisión advertida al momento posterior a la compra de un pasaje, ofreciendo como medio probatorio el boleto emitido, tal como es posible corroborar de su escrito de denuncia:

III.6 Respecto a la infracción a lo establecido en el numeral 6.1 del artículo 6 del Código contra el denunciado al no señalar el precio en moneda nacional para el pago ascendente a US\$132.45 dólares americanos del 14 de enero de 2024, como también no señalo en ningún lugar de su página web <https://www.skyairline.com/peru>, el tipo de cambio de la moneda extranjera.

- El artículo 6°¹⁰ del Código establece que, si el precio se anuncia en moneda extranjera, el proveedor está obligado a aceptar el pago en dicha moneda o en su precio equivalente en moneda nacional a elección del consumidor; asimismo, dispone que el proveedor debe ubicar en lugares visibles del local, carteles, avisos o similares, con información sobre el tipo de cambio aceptado para efectos de pago.
- Siendo que, por los boletos de viaje señalados se realizó el pago de US\$ 132.45 (ciento treinta y dos con 45/100 dólares americanos). Conforme a la siguiente imagen:



Razón Social: SKY Airline S.A.
RUT: 88.417.000-1
Dirección: Av. del Valle 105 - Huettubaba, Santiago, Chile.
Teléfono +56 23261000



INFORMACIÓN DE PASAJEROS

NOMBRE DEL PASAJERO 1	DOCUMENTO DE VIAJE	Nº DE TICKET	FECHA DE COMPRA	TIPO DE PASAJERO
WALTER SAMUEL CAHUANA CALDERON	45025074	6052385305543	14-01-2024	Adulto

DETALLES DE COMPRA

AEROPUERTO RODRIGUEZ BALLON		LIMA AEROPUERTO JORGE CHAVEZ		VUELO SKY H2 5102
SALIDA (hora local)		LLEGADA (hora local)		Operado por SKY Airline Perú S.A.C
24-01-2024 06:45		24-01-2024 08:25		TARIFA Zero
INCLUIDO EN TU VUELO				
SELECCIÓN DE ASIENTO	STARPASS NO	MASCOTA A BORDO	NO	EQUIPAJE ESPECIAL
NO	Menor no acompañado	MASCOTA EN BODEGA	NO	SEGURO NO
EQUIPAJE EN BODEGA	NO	BOLSO PERSONAL	SI	
N/A	GUITARRA NO			
EQUIPAJE DE CABINA	SKY FLEX NO			
N/A				

LIMA AEROPUERTO JORGE CHAVEZ		AEROPUERTO RODRIGUEZ BALLON		VUELO SKY H2 5103
SALIDA (hora local)		LLEGADA (hora local)		Operado por SKY Airline Perú S.A.C
29-01-2024 06:40		29-01-2024 08:10		TARIFA Zero
INCLUIDO EN TU VUELO				
SELECCIÓN DE ASIENTO	STARPASS NO	MASCOTA A BORDO	NO	EQUIPAJE ESPECIAL
NO	Menor no acompañado	MASCOTA EN BODEGA	NO	SEGURO NO
EQUIPAJE EN BODEGA	NO	BOLSO PERSONAL	SI	
N/A	GUITARRA NO			
EQUIPAJE DE CABINA	SKY FLEX NO			
N/A				

No indica en ninguna parte el tipo de cambio a soles

Ahora bien, del medio probatorio presentado se verifica que el consumidor circunscribió específicamente su denuncia a una presunta infracción relacionada con la falta de información del precio en soles y el tipo de cambio aplicable en el documento de compra (esto es, el boleto aéreo o ticket). Al respecto, es necesario destacar que este elemento documental por su propia naturaleza se enmarca en un momento posterior a la realización de la transacción comercial, puesto que ya se ha formalizado la decisión de consumo.

Efectivamente, en este momento el consumidor ya ha personalizado el servicio adquirido, llegando inclusive a aceptar las condiciones y efectuar el pago

correspondiente, razón por la cual es evidente que este documento corresponde únicamente al momento poscontractual.

En este contexto, la Comisión imputó una presunta infracción al artículo 6 del Código; no obstante, analizó la situación bajo el tipo legal recogido en el artículo 6.1 del Código, el cual refiere a la obligación de señalar el monto en moneda nacional y tipo de cambio aplicable cuando los productos o servicios se difunden o publiciten en moneda extranjera. Sobre ello, se verifica que los supuestos de hechos contenidos en el artículo 6.1 corresponden a una situación distinta a la denunciada, la cual se refiere al momento posterior a la compra y no a un supuesto de publicidad o difusión de precios en moneda extranjera.

Dicho ello, es necesario referirnos al principio de tipicidad, a través del cual se exige que no se imponga a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria:

“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

[...]

4. Tipicidad. - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. [...]

En esta misma línea, el principio de tipicidad requiere, de manera imperativa, realizar un juicio de subsunción, situación que implica que, durante el procedimiento administrativo sancionador, se encuadre la conducta infractora con el supuesto hecho objeto de imputación. Ello es así, pues de no configurarse el supuesto de hecho, no corresponde la aplicación de las consecuencias jurídicas recogidas por la normativa.

De igual manera, el principio de legalidad exige que las autoridades actúen con respecto a las normas de acuerdo con las facultades que les son conferidas:

“Artículo IV, numeral 1.1 Ley 27444:

Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.”

Así las cosas, estos principios exigen que los hechos que se imputan en calidad de presunta infracción puedan ser subsumidos en determinado tipo infractor previamente determinado, siendo que, en caso estos no se configuren en determinada norma, no será posible dar a lugar a las consecuencias jurídicas que ello derive.

Habiendo dicho ello, se verifica que el hecho materia de denuncia refiere específicamente a una supuesta omisión de información advertida al momento inmediato posterior a la compra de un pasaje (habiéndose concretado ya la suscripción de un contrato de consumo), lo que corresponde a la etapa poscontractual de la relación de consumo. En ese sentido, únicamente nos podemos encontrar ante un supuesto ubicado en la fase poscontractual de la relación de consumo.

Es necesario delimitar el momento bajo el cual se encuentra el cuestionamiento efectuado por el denunciante, pues la particularidad temporal y funcional resulta incompatible con el supuesto de hecho que se encuentra contemplado en el artículo 6.1° del Código, el cual recoge exclusivamente como supuestos de hecho la publicidad y difusión.

En efecto, conforme ha sido desarrollado en el punto previo, la publicidad por su naturaleza debe estar dirigida a un público amplio e indeterminado, dado que tiene como propósito persuadir y captar la atención de potenciales consumidores con el objeto de promover la adquisición de bienes o servicios. Por ello, su propia

naturaleza genera que este hecho se presente únicamente en la fase contractual, pues, finalmente, opera como un estímulo previo a la formación de la relación de consumo.

Por otro lado, de acuerdo a los postulados anteriormente desarrollados, la difusión se caracteriza por la propagación de la información hacia múltiples destinatarios, hacia un público, general y masivo. En ese sentido, la difusión, por su propia naturaleza, no está dirigida a un destinatario específico, encontrándose de esta forma en la fase precontractual.

Por tanto, la ausencia del precio en moneda nacional y el tipo de cambio en el billete aéreo de la compra realizada, al producirse en la etapa poscontractual, no constituye un acto de publicidad o difusión, los cuales se presentan en el momento previo a la relación de consumo. Por ende, se verifica no se subsume bajo el supuesto de hecho establecido en el artículo 6.1°.

Sin perjuicio de ello, de la revisión del análisis realizado por la Comisión respecto a la imputación del artículo 6°, se observa que, al integrar los hechos en una imputación única, analizó también el proceso de compra. Al respecto, la Comisión destaca que la obligación del artículo 6.1 no se limita al momento de publicidad, sino que también la difusión, lo que incluye el proceso de compra.

Sin embargo, al realizarse esto se incurrió en un error conceptual al equiparar dicho proceso con un acto de difusión. El problema con dicho análisis se genera en la medida que la Comisión omite considerar que las particularidades del sistema de compra en el mercado de servicio de transporte aéreo por medios electrónicos. Efectivamente, este proceso constituye una fase de alta personalización del servicio, en el cual no solo se concreta la voluntad específica del consumidor, sino que se determinan las condiciones específicas y personales por las que opte el consumidor.

En este proceso, el consumidor selecciona aspectos específicos como la fecha del vuelo, los horarios, la ruta, la tarifa, los servicios adicionales (como equipaje, selección de asiento, embarque prioritario, entre otros) que configuran las

condiciones particulares de esa relación de consumo. Así, cada una de estas opciones responde a las preferencias y necesidades específicas del consumidor concreto, razón por la cual la información que se presenta en este proceso no está destinada a un público general.

De tal forma, este momento de personalización del servicio se distingue claramente del supuesto de hecho de la norma, pues no se encuentra dirigido a un público amplio como dispone la difusión. Contrariamente, este momento tiene como finalidad materializar una transacción concreta con un consumidor específico, un individuo concreto. En este momento la información no es transmitida a una pluralidad de personas, pues personalización del servicio obedece únicamente a los intereses de un usuario concreto.

Adicionalmente, cabe resaltar que existen determinadas variables que influyen en el proceso de compra electrónico del servicio de transporte aéreo actual y generan que este proceso no pueda entenderse como un supuesto de difusión. Para ilustrar ello, es necesario observar la complejidad de variables que intervienen en la configuración del servicio aéreo, tales como el dinamismo propio de este mercado y la propia disponibilidad en tiempo real.

En efecto, a diferencia de otros servicios en los cuales la oferta se presenta o permanece relativamente estable en determinado tiempo, la comercialización de los billetes aéreos opera sobre la base de un sistema altamente flexible y sensible a la demanda. Es atención a estas circunstancias que los precios, la disponibilidad de asientos, y los propios horarios pueden variar significativamente por múltiples factores, tales como la anticipación con la que el consumidor decida realizar la compra, la ocupación del vuelo, la temporada en que se efectuó el viaje o las promociones activas que puedan existir.

Consecuentemente, estas circunstancias generan un ecosistema en el cual cada transacción es inherentemente única. En ese sentido, es común que dos consumidores que adquieren propiamente el mismo vuelo pueden estar contratando servicios materialmente distintos según las elecciones específicas de tarifas, los servicios complementarios por los que opte el consumidor y las

condiciones particulares que influyan en el momento. Por consiguiente, este carácter individualizado y dinámico del mercado particular impide que el proceso de compra se entienda como un acto de difusión.

De igual forma, este momento tampoco se califica como publicidad, pues este momento no busca persuadir al consumidor, sino que se está ejecutando propiamente la personalización de la compra. No hay en este momento una situación en la que se busca captar la atención del consumidor para promover el servicio.

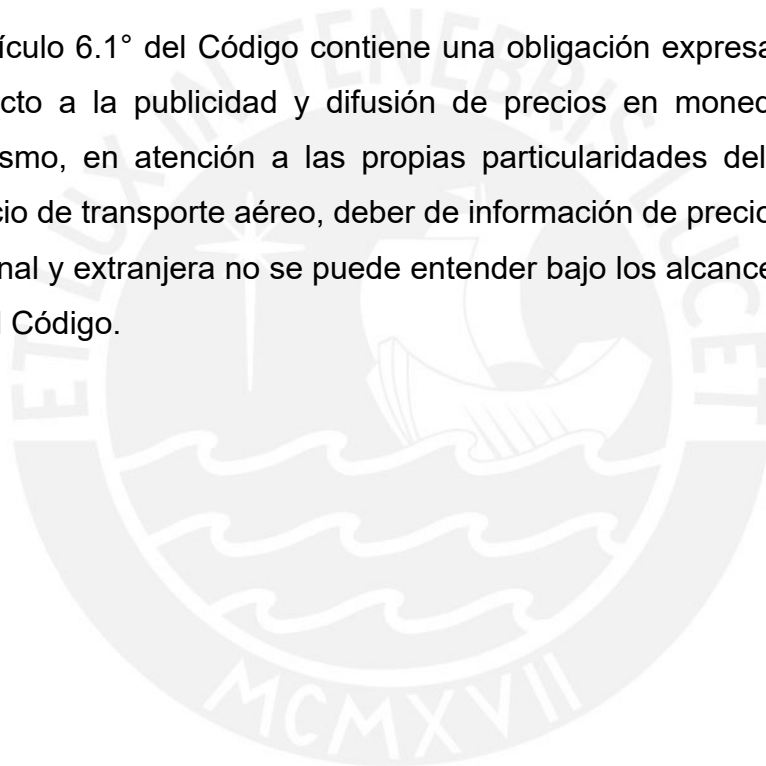
En este orden de ideas, los supuestos de hecho establecidos bajo la norma en cuestión, en realidad refieren a la comunicación pública, lo que se verifica que ha sucedido al analizar el billete aéreo de compra, ni el proceso de compra.

Por consiguiente, en la medida que estos momentos no corresponden a ni a un supuesto de difusión o publicidad, verificamos que la Comisión ha evaluado erróneamente el tipo legal aplicable, no cumpliéndose con el supuesto de hecho contenido en el artículo 6.1. del Código.

VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- El deber de información varía según la etapa de la relación de consumo, en atención a la asimetría informativa que se verifica en cada fase. En la etapa precontractual, se enfoca en proporcionar elementos esenciales para una decisión informada; durante la ejecución contractual, el consumidor se encuentra ante la posibilidad de aceptar una oferta concreta, no obstante, requiere información completa para hacer ello válidamente; y en la fase poscontractual, este deber abarca aspectos diferentes tales como el uso adecuado del servicio y el conocimiento de los derechos del consumidor. Esta graduación del deber responde a las diferentes necesidades informativas que surgen en cada momento de la relación de consumo.

- El artículo 6 delimita la aplicación de la normativa a la difusión y publicidad en concreto, siendo una obligación no aplicable a la etapa contractual y poscontractual. Además, la exigencia de consignar los precios en moneda nacional y el tipo de cambio no es un componente esencial bajo el artículo 2.
- La Comisión incurre en una errónea calificación del supuesto normativo, al extender la aplicación del artículo 6 a momentos que no constituyen actos de publicidad o difusión.
- El artículo 6.1° del Código contiene una obligación expresa y específica respecto a la publicidad y difusión de precios en moneda extranjera. Asimismo, en atención a las propias particularidades del mercado de servicio de transporte aéreo, deber de información de precios en moneda nacional y extranjera no se puede entender bajo los alcances del artículo 2° del Código.



BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Rubio, J. (2008). *Las comunicaciones comerciales en la oferta de venta electrónica de billetes de avión*. En L. Cotino Hueso (coord.). *Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías* (pp. 529-542). Tirant lo Blanch.
- Anchondo Paredes, V. E. (2012). Métodos de interpretación jurídica. *Quid iuris (Chihuahua)*, 16, 33-58.
- Carbonell O'Brien, E. (2010). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Jurista Editores E.I.R.L.
- Cazeneuve, J. (1978). *La sociedad de la ubicuidad. Comunicación y difusión social*. Editorial Gustavo Gili, S.A.
- Dos Santos, J.A. (2016). Deber de informar en los contratos de consumo. *Revista Paraguaya de Derecho Civil* (1).
- Escobar Saavedra, M. (2016). *La contratación electrónica como instrumento jurídico de facilitación en el contrato de transporte aéreo de pasajeros y mercaderías* (tesis doctoral). Universidad Pablo de Olavide, España.
- Iráculis Arregui, N. (2016). Contratación electrónica, transporte aéreo y usuarios: Deber de información sobre el precio final y los suplementos opcionales. *Revista Española De Derecho Europeo*, (56), 119–149.

<https://www.revistasmarcialpons.es/revistaespanoladerechoeuropeo/articulo/view/209-contratacion-electronica-transporte-aereo-usuarios>

- Merino Acuña, R.A (2008). *Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia de Indecopi*. Gaceta Jurídica
- Monsalve Caballero, V. (2012). Análisis del contrato electrónico y la información pre y poscontractual en Colombia a propósito de la legislación comunitaria y extranjera. *Revista Prolegómenos – Derecho y Valores*, 18 (35), 17-48.
- Namén Baquero, J. P., Bonilla, J., Pabón Almanza, C., y Uribe Jiménez, I. D. (2009). La Obligación De Información En Las Diferentes Fases De La Relación De Consumo. *Revista E-Mercatoria*, 8(1), 1-29
- Plaza Penadés, J. (2016). *Marco general de la protección del consumidor en la contratación electrónica*. En L. Cotino Hueso (coord.). Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías (pp. 53-68). Tirant lo Blanch.
- Rojas Klauer, C. (2012). El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. *THEMIS Revista De Derecho*, (62), 65-79
- Silva Magalhães, S.M. (2021). *Principio de Primacía de la Realidad*. En C. Carranza Álvarez y O. Alcántara Francia (drs.). Comentarios al Código de Protección al Consumidor (pp. 121-124). Pacha Editores.
- Stucchi López Raygada, P. (2007). Aplicación de los principios de licitud sobre los diferentes tipos de publicidad comercial: introducción sobre la regulación de la publicidad directa, indirecta, simple, alusiva, adhesiva, comparativa, encubierta y subliminal. *IUS ET VERITAS*, 17(34), 179-200

Legislación, jurisprudencia y otros documentos legales

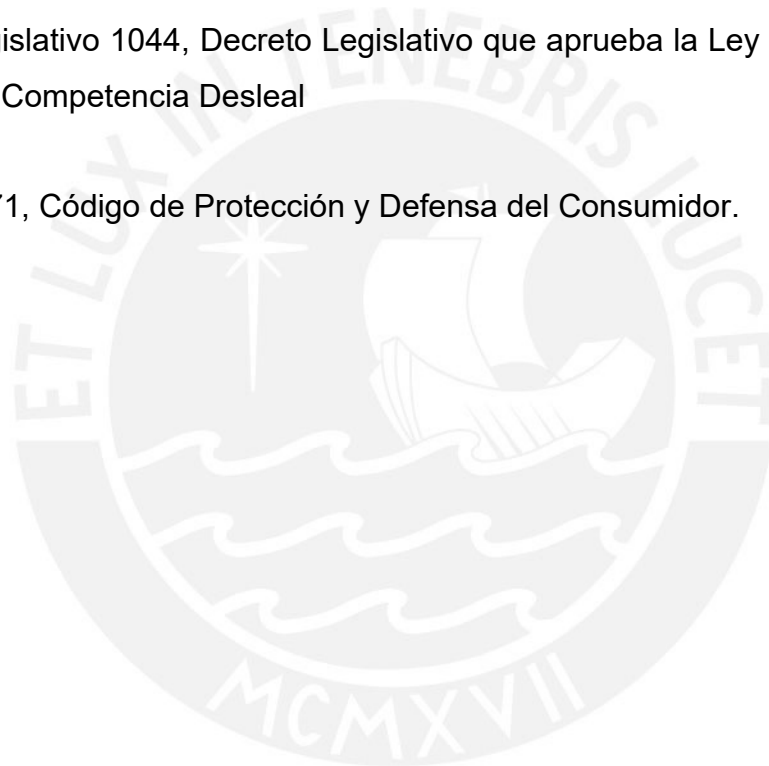
Constitución Política del Perú (1979)

Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto (2015). Resolución Final
N° 196-2015/INDECOPI-LOR

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España (2018).
Expediente S/DC/0541/14, IAG.

Decreto Legislativo 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión
de la Competencia Desleal

Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 299-2024/PS1

RESOLUCIÓN FINAL N° 1783-2024/CC2

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

DENUNCIANTE : WALTER SAMUEL CAHUANA CALDERÓN
(EL SEÑOR CAHUANA)

DENUNCIADOS : SKY AIRLINE PERÚ S.A.C.¹
(SKY)
JOSÉ RAÚL GUILLERMO VARGAS FELDMUTH
(EL SEÑOR VARGAS)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
NULIDAD
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN DE PRECIOS
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDADES : ACTIVIDADES DE SERVICIOS VINCULADAS AL TRANSPORTE AÉREO

Lima, 29 de agosto de 2024

ANTECEDENTES

1. Con escrito del 27 de febrero y 1 de marzo de 2024, el señor Walter Samuel Cahuana Calderón (en adelante, el señor Cahuana) interpuso una denuncia contra Sky Airline Perú S.A.C. (en adelante, Sky); y, el señor José Raúl Guillermo Vargas Feldmuth (en adelante, el señor Vargas) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
2. Por Resolución N° 1 del 15 de marzo de 2024, el OPS admitió a trámite la denuncia contra Sky y el señor Vargas en los siguientes términos:

***“PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Sky Airline Perú S.A.C. y contra el señor José Raúl Guillermo Vargas Feldmuth por la comisión de las siguientes presuntas infracciones:*

(i) Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19 del Código, en la medida que Sky Airline

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20603446543

² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial "El Peruano". Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



Perú S.A.C.:

- a) *habría cancelado el vuelo SKY 5103 del denunciante programado para el 29 de enero del 2024 con ruta Lima-Arequipa y, pese a ello, no le brindaron medidas de protección idóneas;*
- b) *no reembolsó al denunciante los gastos que tuvo que asumir (hospedaje, alimentos y transporte) por la cancelación del vuelo SKY 5103 programado para el 29 de enero del 2024 con ruta Lima-Arequipa, pese al ofrecimiento realizado.*

(ii) *al deber de información, tipificado en el artículo 2 del Código, toda vez que:*

- a) *Sky Airline Perú S.A.C. y el señor Vargas no habrían brindado información al denunciante sobre el tipo de cambio que aplicarían en su compra de un billete aéreo con ruta Arequipa-Lima;*
- b) *Sky Airline Perú S.A.C. no habría brindado información clara, veraz y oportuna al denunciante sobre el plazo en el que efectuarían el reembolso de los gastos de hospedaje, alimentación y transporte por la cancelación del vuelo SKY 5103 del 29 de enero del 2024; y,*

(iii) *a lo establecido en el artículo 6 del Código, en la medida que Sky Airline Perú S.A.C. y el señor José Raúl Guillermo Vargas Feldmuth no habrían cumplido con señalar el precio –en moneda nacional- al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra” (sic)*

3. El 22 de marzo de 2024, el señor Cahuana presentó un escrito con mayor información.
4. El 22 de marzo de 2024, Sky presentó sus descargos, y se allanó a los extremos referidos a que (i) habría cancelado el vuelo SKY 5103 del denunciante programado para el 29 de enero del 2024 con ruta Lima-Arequipa y, pese a ello, no le brindaron medidas de protección idóneas; y, (ii) no habría brindado información clara, veraz y oportuna al denunciante sobre el plazo en el que efectuarían el reembolso de los gastos de hospedaje, alimentación y transporte por la cancelación del vuelo SKY 5103 del 29 de enero del 2024. Asimismo, solicitó se programe una audiencia de conciliación.
5. Con Resolución N° 2 del 26 de marzo de 2024, el OPS informó que mediante Resolución N° 1 del 15 de marzo de 2024, se citó a las partes a una audiencia de conciliación programada para el 1 de abril de 2024 a las 10:30 horas, siendo que la misma se llevó a cabo en la hora y fecha programada no llegando las partes a ningún acuerdo.
6. El 7 de abril de 2024, el señor Cahuana presentó su absolución a los descargos.
7. Con Resolución N° 3 del 15 de abril de 2024, el OPS solicitó al señor Cahuana que informe si se encontraba dispuesto a cubrir los gastos de notificación por publicación del señor Vargas, bajo apercibimiento de declarar el abandono del procedimiento



iniciado contra dicho denunciado, en tanto no había sido posible notificarlo con el inicio del procedimiento.

8. El 18 de abril de 2024, el señor Cahuana presentó un escrito indicando que encontrar la manzana y lote de la dirección del señor Vargas no debería conllevar mayores problemas, solicitando que se le notifique a la dirección en cuestión aun cuando no se encuentre la manzana, siendo que el notificador podría tocar el timbre o puerta para cerciorarse si el denunciado vive en dicha dirección al no contar con la manzana.
9. El 3 de mayo de 2024, el señor Cahuana ingresó un escrito solicitando se tenga en cuenta al momento de emitir la medida correctiva que se le devuelva lo que tuvo que pagar como montos mínimos en su tarjeta de crédito, además de los intereses, penalidades y comisiones que se puedan generar por dicho pago.
10. El 8 de mayo de 2024, el señor Cahuana presentó un escrito solicitando la confidencialidad de los estados de cuenta que presentó durante el procedimiento.
11. Mediante Resolución Final N° 794-2024/PS1 del 10 de junio de 2024, el OPS resolvió lo siguiente:
 - (i) Concluir el procedimiento contra el señor Vargas por causas sobrevinientes;
 - (ii) sancionar a Sky con una amonestación por infracción al artículo 19 del Código en el extremo referido a que habría cancelado el vuelo SKY 5103 del denunciante programado para el 29 de enero del 2024 con ruta Lima-Arequipa y, pese a ello, no le brindaron medidas de protección idóneas en mérito a su allanamiento;
 - (iii) sancionar a Sky con una amonestación por infracción al artículo 2 del Código en el extremo referido a que no habría brindado información clara, veraz y oportuna al denunciante sobre el plazo en el que efectuarían el reembolso de los gastos de hospedaje, alimentación y transporte por la cancelación del vuelo SKY 5103 del 29 de enero del 2024 en mérito a su allanamiento;
 - (iv) archivar el procedimiento contra Sky por presunta infracción al artículo 19 del Código en el extremo referido a que no reembolsó al denunciante los gastos que tuvo que asumir (hospedaje, alimentos y transporte) por la cancelación del vuelo SKY 5103 programado para el 29 de enero de 2024 con ruta Lima-Arequipa, pese al ofrecimiento realizado;
 - (v) archivar el procedimiento contra Sky por presunta infracción al artículo 2 del Código en el extremo referido a que no habrían brindado información al denunciante sobre el tipo de cambio que aplicarían en su compra de un billete aéreo con ruta Arequipa-Lima;
 - (vi) archivar el procedimiento contra Sky por presunta infracción al artículo 6 del Código en el extremo referido a que no habrían cumplido con señalar el precio –en moneda nacional- al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra;



- (vii) denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante referidas a que se le devuelva (i) el monto por concepto de movilidad; y, (ii) los intereses, penalidades y comisiones de su tarjeta de crédito;
 - (viii) ordenar a Sky como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días contado a partir del día siguiente de notificada la resolución de primera instancia cumpla con (i) reembolsar al denunciante la suma de S/ 503,48 correspondiente a los gastos incurridos por concepto de alimentación; (ii) reembolsar al denunciante la suma de S/ 734,27 o US\$ 190,72 correspondiente al servicio de alojamiento; y, (iii) abonar al denunciante el monto correspondiente al 25% del valor del tramo no cumplido;
 - (ix) condenar a Sky al pago de las costas del procedimiento;
 - (x) denegar los costos del procedimiento contra Sky en mérito a su allanamiento; y,
 - (xi) disponer la inscripción de Sky en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
12. El 22 de junio de 2024, el señor Cahuana interpuso un recurso de apelación contra la resolución final emitida por el OPS.
13. El 20 de agosto de 2024, el señor Cahuana presentó un escrito solicitando se cite a audiencia de conciliación.
14. Mediante Resolución N° 2 del 24 de junio de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) citó a las partes a una audiencia de conciliación para el día 29 de agosto de 2024 a las 14:00 horas.
15. Con Resolución N° 3 del 23 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica reprogramó la audiencia de conciliación para el día 28 de agosto de 2024 a las 14:00 horas.
16. El 27 de agosto de 2024, Sky presentó un escrito informando el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, así como el pago de las costas del procedimiento.

CUESTIONES PREVIAS

Sobre el cuestionamiento del señor Cahuana a la conclusión del procedimiento contra el señor Vargas por causa sobreviniente

17. El numeral 1.2 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO), dispone que los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo más no limitativo, los derechos a ser notificados,



a poder acceder al expediente, a refutar los cargos imputados, a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios, entre otros³.

18. Sobre el particular, la Directiva N° 002-2022/TRI-INDECOPI, que Aprueba el Texto Unificado de la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI, Directiva que regula el Régimen de Notificación de Actos Administrativos y Otras Comunicaciones emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi (en adelante, Directiva de Notificaciones), establece el orden de prelación de la notificación personal que deben aplicar los órganos resolutivos del Indecopi en el marco de la tramitación de sus procedimientos, tal como sigue:

“2. Modalidades de notificación

2.1 Los órganos resolutivos del Indecopi efectuarán notificaciones a través de las modalidades que se indican en el presente numeral, y de acuerdo al siguiente orden de prelación:

2.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

2.1.2 Cualquier otro medio a través del cual se permita comprobar fehacientemente el acuse de recibo de la notificación y quien la recibe (tales como: fax, casilla, entre otros); siempre que su empleo haya sido solicitado expresamente por el administrado.

2.1.3 Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley”. [Subrayado agregado].

19. Respecto de la notificación personal al administrado, el numeral 3.1.3 del artículo 3 del mismo dispositivo legal estipula lo siguiente:

“Artículo 3. Notificación personal

3.1 Los órganos resolutivos deberán realizar la notificación personal, conforme al siguiente orden de prelación:

(...)

3.1.3 En el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad (DNI) del administrado, en el caso de personas naturales; o el domicilio consignado en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), en el caso de personas jurídicas. De tratarse de personas jurídicas constituidas en el exterior, se deberá notificar al domicilio de su sucursal inscrita en el país o al de su representante debidamente acreditado.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



De verificar que la notificación no puede realizarse en los domicilios indicados tanto en el DNI como en el RUC, los órganos resolutivos deberán incorporar al expediente un acta en la que se deje constancia de no haber encontrado domicilio válido al cual notificar extraído de las fuentes antes citadas; en dicho caso, se deberá proceder a la notificación por publicación". [Subrayado agregado].

20. En esa misma línea, el numeral 21.2 del artículo 21 del TUO señala que, en caso el administrado no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, se deberá proceder a la notificación mediante **publicación**⁴.
21. De lo citado, se desprende que los actuados deberán ser notificados al domicilio señalado en el DNI para personas naturales, siendo que, si esta no puede realizarse, deberá procederse a la notificación mediante publicación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 3.1.3 del artículo 3 de la Directiva de notificaciones y en el numeral 21.2 del artículo 21 del TUO.
22. En esa línea, el numeral 5.5 del artículo 5 de la Directiva de Notificaciones, dispone que, el órgano resolutivo entregará al administrado interesado el texto aviso correspondiente a efectos de que dentro del plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la entrega del texto del aviso proceda a publicarlo, por una sola vez, en el diario oficial "El Peruano" o en uno de los diarios de mayor circulación nacional, no siendo válida la publicación realizada con posterioridad. Es decir, que será **el administrado interesado quien debe realizar dicha gestión de publicación a su costo**, conforme lo prevé el numeral 5.7 del artículo 5 de la misma normativa citada⁵.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS**

Artículo 21.- Régimen de la notificación personal

21.2 En caso que el administrado no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente (...) se deberá proceder a la notificación mediante publicación.

⁵ **DIRECTIVA N° 002-2022/TRI-INDECOPI, TEXTO UNIFICADO DE LA DIRECTIVA N° 001-2013/TRI-INDECOPI, MODIFICADA MEDIANTE LA DIRECTIVA N° 002-2015/TRI-INDECOPI Y LA DIRECTIVA N° 007-2015/TRI-INDECOPI. RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y OTRAS COMUNICACIONES EMITIDAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI**

5. Notificación por publicación

5.1 La notificación por publicación, según lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, podrá realizarse a través de dos vías: principal y subsidiaria a otras modalidades.

5.2 La notificación por publicación en vía principal, se realizará en el caso de aquellos actos administrativos que interesan a un número indeterminado de administrados no apersonados al procedimiento y sin domicilio conocido.

5.3 La notificación por publicación en vía subsidiaria a otras modalidades, resultará aplicable cuando resulte impracticable otra modalidad de notificación preferente por ignorarse el domicilio del administrado, pese a la indagación realizada según lo dispuesto en el numeral 3.1 de la presente Directiva.

5.4 La publicación de un acto debe contener los mismos elementos previstos para la notificación señalados en el numeral 6 de la presente Directiva. En el caso de publicar varios actos con elementos comunes, se podrá proceder en forma conjunta con los aspectos coincidentes, especificándose solamente lo individual de cada acto.

5.5 El órgano resolutivo entregará al administrado interesado, de ser el caso, el texto del aviso correspondiente a efectos de que proceda a publicarlo, por una sola vez a efectos de que proceda a publicarlo, por una sola vez en el



23. Finalmente, el numeral 197.2 del artículo 197 del TUO señala que pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por **causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo**, siendo una de ellas el impedimento de notificar los actuados al proveedor denunciado.
24. Mediante Resolución N° 1 del 15 de marzo de 2024, el OPS dispuso iniciar un procedimiento contra el señor Vargas en mérito a la denuncia presentada por el señor Cahuana.
25. En torno a ello, se advierte que el proveedor denunciado es una persona natural por lo que, en virtud de lo establecido en la Directiva de Notificaciones, las notificaciones correspondientes a los actos administrativos debían diligenciarse al domicilio señalado en su DNI; siendo que, si esta no puede realizarse o es impracticable, la Autoridad deberá proseguir con la notificación por publicación (edicto), atendiendo al marco legal aplicable para tales efectos.
26. Dicho esto, de la revisión de la información consignada en el expediente se verifica que el OPS procedió a emitir la cédula de notificación que contenía la imputación de cargos contra el señor Vargas en la dirección consignada en la Consulta del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (en adelante, Reniec).
27. Con Resolución N° 3 del 15 de abril de 2024, el OPS puso en conocimiento al denunciante que de la revisión del acto de notificación de las Resoluciones N° 1 y N° 2 de fecha 15 y 26 de marzo de 2024 respectivamente, se advirtió que se intentó notificar al señor Vargas a su domicilio sin éxito, en tanto la dirección que obra en Reniec es imprecisa y el notificador no encontró la manzana consignada en dicha dirección; por lo que, en mérito a ello y lo señalado en la Directiva, correspondía que se proceda con la notificación por publicación, siendo por ello que se requirió al señor Cahuana que en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados desde la notificación de dicha resolución, informe si se encontraba dispuesto a cubrir los gastos de notificación por publicación, bajo apercibimiento de declarar el abandono del procedimiento iniciado contra el señor Vargas.
28. Al respecto mediante escrito del 18 de abril de 2024, el señor Cahuana no se pronunció sobre el requerimiento realizado por el OPS limitándose a indicar que la ubicación de la manzana indicada en la dirección del denunciado no debería conllevar

diario oficial "El Peruano" o en uno de los diarios de mayor circulación nacional. El administrado deberá cumplir con efectuar la publicación dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes a la entrega del texto del aviso, salvo disposición legal distinta, no siendo válida la publicación realizada con posterioridad.

(...)

5.6 Los plazos establecidos en las publicaciones, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 25 y 133 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se computarán a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la última publicación.

5.7 El costo de la publicación será de cargo del administrado.



mayores problemas; y que debería notificarse el procedimiento en la dirección aunque no se encuentre la manzana, al contarse con el lote, siendo que el notificador podría tocar el timbre o puerta para verificar si el denunciado vive en dicha dirección.

29. Mediante resolución final de primera instancia, el OPS resolvió declarar la conclusión del procedimiento contra el señor Vargas por causal sobreviniente al no haber sido posible notificar al denunciado con los actuados del procedimiento; y, en la medida que el denunciante no manifestó su voluntad expresa de asumir los gastos de notificación por publicación.
30. A través de su recurso de apelación el señor Cahuana reiteró lo señalado en su escrito del 18 de abril de 2024, referido a que la ubicación del domicilio del denunciado no debería conllevar mayores problemas, por lo que correspondía que se le notifique aunque no se encuentre la manzana al contarse con el lote, pues si el notificador hubiera tocado el timbre o puerta podría haber encontrado al denunciado.
31. Al respecto, de la revisión del expediente se verifica que el OPS intentó notificar al señor Vargas en el domicilio señalado en la Consulta Reniec en dos oportunidades, siendo una de ella mediante notificación notarial, no obstante las mismas se realizaron sin éxito en tanto en ambas oportunidades se indicó que la dirección se encontraba incompleta en tanto no se lograba encontrar la manzana consignada en dicha dirección, veamos:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 299-2024/PS1

INDECOPI
USO INTERNO

Hoja de rezago

NO VALE

LO FARDADO NO VALE

010073

REFERENCIAS DE LA DIRECCIÓN:
Calle de Casa/Edificio: _____ N° de Piso: _____
Suministro Eléctrico N°: _____

MOTIVO REZAGO:

1. Se mudó	<input type="checkbox"/>	SM
2. Dejo de trabajar ahí	<input type="checkbox"/>	NT
3. Dirección incorrecta	<input type="checkbox"/>	DI
4. Desconocido/ No da razón	<input checked="" type="checkbox"/>	DE
5. Ausente (Se dejó aviso de visita)	<input type="checkbox"/>	AU
6. Rechazado / No permite entrega	<input type="checkbox"/>	RE
7. Otros: _____		

Observaciones: no se dio servicio
no se pudo operar numeración

Nueva Dirección y/o Teléfono: _____

1era Visita: Fecha / Hora: _____
2da visita: Fecha / Hora: _____

[Firma]
Firma del Notificador
Apellidos y Nombre: Christian Alex Ruiz Sanchez
DNI N°: COPI

FJAB-10/01



32. En ese sentido, en cumplimiento de lo establecido en la Directiva, el OPS requirió mediante Resolución N° 3 al denunciante que indique si se encontraba dispuesto a cubrir los gastos de la notificación por publicación, ello bajo apercibimiento de declarar el abandono del procedimiento iniciado en contra del señor Vargas, siendo que de la revisión de la respuesta brindada por el señor Cahuana no se advierte que este aceptara cubrir dichos gastos; limitándose el denunciante a señalar que la notificación al domicilio señalado en la Consulta Reniec del señor Vargas si era posible.
33. En ese sentido, la Comisión considera que al no haber aceptado el denunciante en el plazo establecido por el OPS cubrir los gastos de notificación por publicación del señor Vargas, correspondía que dicho órgano aplique el apercibimiento realizado mediante Resolución N° 3; y, declare el abandono del procedimiento contra el señor Vargas por causal sobrevenida.
34. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el cuestionamiento realizado por el señor Cahuana respecto al extremo que declaró la conclusión del procedimiento contra el señor Vargas por causal sobrevenida.

Sobre la nulidad parcial de los actos administrativos

35. El numeral 10.1 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO)⁶ establece que serán nulos de pleno derecho los

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.



actos administrativos que contravengan a la Constitución, a las leyes o a las demás normas reglamentarias.

36. Por su lado, el numeral 10.2 del artículo 10 del mismo cuerpo normativo señala que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14 de la mencionada norma⁷.
37. Asimismo, se debe considerar que los procedimientos seguidos por el OPS, para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, son procedimientos sancionadores y, en mérito a dicha naturaleza, están sujetos a la observancia de los principios que rigen y guían el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, siendo uno de ellos el Principio del Debido Procedimiento.
38. Así, el artículo 248 de la referida norma comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, dentro de la que se encuentra el Principio del Debido Procedimiento, por el cual las entidades aplicarán las sanciones sujetándose al procedimiento establecido y respetando las garantías del debido proceso⁸.
39. Dentro de este contexto, el Principio del Debido Procedimiento garantiza etapas procesales mínimas que preservan la validez y legalidad del proceso, entre los cuales se encuentra el derecho a obtener una decisión razonada, motivada y congruente con las pretensiones oportunamente deducidas por las partes. Caso contrario, el acto administrativo sería nulo de pleno derecho.

(...)

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 248. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

2. **Debido procedimiento.** - Las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso.



40. En atención a las pretensiones planteadas por la parte denunciante, el artículo 156 del TUO regula que la tipificación corresponde a la Autoridad Administrativa que conoce de la denuncia⁹.
41. Por ello, el numeral 5.4 del artículo 5¹⁰ del TUO dispone que el contenido de un acto administrativo deberá comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento, derivándose a partir de allí la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador.
42. Sin perjuicio de lo dicho, la legislación administrativa ha previsto la posibilidad de que la autoridad superior pueda declarar de oficio la nulidad de los actos administrativos. Esta facultad se encuentra recogida en el artículo 213 del TUO¹¹, así como en la Directiva N° 002-2001/TRI-INDECOPI, publicada el 24 de enero de 2002, denominada "Declaración de Nulidad de Actos Administrativos"¹².

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 156.- Impulso del procedimiento

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENAD DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 213.- Nulidad de oficio

213.1 En cualquiera de los casos enumerados en el artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público o lesionen derechos fundamentales.

213.2 La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario.

Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

En caso de declaración de nulidad de oficio de un acto administrativo favorable al administrado, la autoridad, previamente al pronunciamiento, le corre traslado, otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para ejercer su derecho de defensa.

213.3 La facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos prescribe en el plazo de dos (2) años, contado a partir de la fecha en que hayan quedado consentidos (...)

¹² **DIRECTIVA N° 002-2001/TRI-INDECOPI. DECLARACIÓN DE NULIDAD DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS**



Sobre las conductas imputadas por la primera instancia en contra de Sky

43. Conforme se indicó en el numeral 2 de la presente Resolución, el OPS imputó en contra de Sky –entre otras- la comisión de las siguientes presuntas infracciones:

“ (...)

(ii) *al deber de información, tipificado en el artículo 2 del Código, toda vez que:*

a) *Sky Airline Perú S.A.C. y el señor Vargas no habrían brindado información al denunciante sobre el tipo de cambio que aplicarían en su compra de un billete aéreo con ruta Arequipa-Lima;*

(...)

(iii) *a lo establecido en el artículo 6 del Código, en la medida que Sky Airline Perú S.A.C. y el señor José Raúl Guillermo Vargas Feldmuth no habrían cumplido con señalar el precio – en moneda nacional- al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra” (...)*

44. De la revisión de las conductas atribuidas a Sky, es posible advertir que la primera instancia imputó -de modo independiente- hechos que estaban relacionados entre sí, los mismos que se habrían derivado de una falta de información referida al tipo de cambio aplicable a la compra del billete aéreo con la ruta Arequipa-Lima, de acuerdo al siguiente detalle:

ARTÍCULO 2 SOBRE LA FALTA DE INFORMACIÓN

Sky no habrían brindado información al denunciante sobre el tipo de cambio que aplicarían en su compra de un billete aéreo con ruta Arequipa-Lima

ARTÍCULO 6 SOBRE LA FALTA DE INFORMACIÓN DE PRECIOS EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA

Numeral 1. Competencia. Las Salas del Tribunal del INDECOPI son los órganos competentes para declarar de oficio o a solicitud de parte la nulidad de los actos administrativos expedidos por las Comisiones y Oficinas del INDECOPI, cuando se produzca cualquiera de los casos enumerados en el Artículo 10 de la Ley del Procedimiento Administrativo General u otros que determine las normas especiales, salvo lo establecido en la presente directiva.

Numeral 3. Nulidad de Oficio.

- 3.1 La nulidad podrá ser declarada aun cuando el acto administrativo haya quedado consentido y sólo si se agravia el interés público.
- 3.2 El plazo para declarar la nulidad es de un año, contado a partir de la fecha en que el acto administrativo haya quedado consentido.
- 3.3 En cualquier momento del procedimiento, las Comisiones u Oficinas que consideren que algún vicio pueda causar la nulidad de algún acto administrativo y dichos órganos funcionales no pudieran declarar la nulidad de los mismos, previa evaluación del caso, deberán solicitar a la Sala correspondiente del Tribunal del INDECOPI, mediante resolución motivada, la declaración de nulidad de dicho acto administrativo.
- 3.4 Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, en todos los casos las Salas del Tribunal del INDECOPI podrán declarar la nulidad de los actos administrativos que vulneren el interés público.



Sky no habría cumplido con señalar el precio –en moneda nacional- al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra

45. En tal sentido, este Colegiado advierte que el órgano de la primera instancia imputó, tipificó, evaluó y, posteriormente, se pronunció sobre las conductas denunciadas por el señor Cahuana como hechos independientes y que no guardaban relación entre sí, pese a que ambos cuestionan la falta de información referida al tipo de cambio aplicable a la compra realizada por el denunciante.
46. Bajo tal contexto, esta Comisión considera que los hechos que cuestionan la presunta falta de información referida al tipo de cambio aplicable a la compra realizada por el denunciante, se subsumen en una sola infracción.
47. En atención a ello, se verifica que la actuación realizada por la primera instancia no recoge de forma correcta y precisa la tipificación de los hechos materia de denuncia ni una evaluación congruente con el planteamiento principal del consumidor, por lo que se evidencia que la resolución de imputación de cargo, así como la resolución final adolecen de vicios insubsanables que transgreden el Debido Procedimiento en sus vertientes de congruencia y motivación.
48. Por lo expuesto, corresponde declarar la **nulidad parcial de oficio** de la Resolución N° 1 del 15 de marzo de 2024; y, de la Resolución Final N° 794-2024/PS1 del 10 de junio de 2024, en los extremos que imputó y se pronunció -de modo independiente- sobre las conductas atribuidas a Sky como presuntas infracciones a los artículos 2 y 6 del Código; toda vez que ambas conductas cuestionan un mismo hecho denunciado, esto es, que Sky no le habría informado el tipo de cambio aplicable a su compra.
49. Finalmente, en la medida que Sky ejerció su derecho de defensa sobre los hechos imputados a título de cargo en su contra; y que, dentro del expediente obran medios de prueba suficientes a fin de que este Colegiado pueda emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia; en vía integración, en aplicación al numeral 227.2 del artículo 227 del TUO y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la citada norma, esta Comisión procederá a evaluar la responsabilidad de Sky, considerando los hechos denunciados por el señor Cahuana bajo la siguiente imputación:

“Por presunta infracción al artículo 6 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Sky Airline Perú S.A.C. no habría cumplido con señalar el precio –en moneda nacional- al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra”

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO



50. En atención a los fundamentos expuestos en el recurso de apelación interpuesto por el señor Cahuana, será materia pronunciamiento en la presente resolución los siguientes extremos:
- (i) La declaratoria de archivo del procedimiento iniciado contra Sky por presunta infracción al artículo 19 del Código en el extremo referido a que no reembolsó al denunciante los gastos que tuvo que asumir (hospedaje, alimentos y transporte) por la cancelación del vuelo SKY 5103 programado para el 29 de enero de 2024 con ruta Lima-Arequipa, pese al ofrecimiento realizado.
 - (ii) La declaratoria de archivo del procedimiento iniciado contra Sky por presunta infracción al artículo 6 del Código en el extremo referido a que no habrían cumplido con señalar el precio –en moneda nacional- al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra.
 - (iii) La denegatoria de medidas correctivas solicitadas por el denunciante, referidas a que se le devuelva a) el monto por concepto de movilidad; y, b) los intereses, penalidades y comisiones de su tarjeta de crédito;
51. Por tanto, considerando que los extremos en el que el OPS declaró: (i) declarar la responsabilidad de Sky por infracción al artículo 19 del Código en el extremo referido a que habría cancelado el vuelo SKY 5103 del denunciante programado para el 29 de enero del 2024 con ruta Lima-Arequipa y, pese a ello, no le brindaron medidas de protección idóneas en mérito a su allanamiento, (ii) sancionar a Sky con una Amonestación por infracción al artículo 19 del Código en mérito a su allanamiento;; (iii) declarar la responsabilidad de Sky por infracción al artículo 2 del Código en el extremo referido a que no habría brindado información clara, veraz y oportuna al denunciante sobre el plazo en el que efectuarían el reembolso de los gastos de hospedaje, alimentación y transporte por la cancelación del vuelo SKY 5103 del 29 de enero del 2024 en mérito a su allanamiento; (iv) sancionar a Sky con una Amonestación por infracción al artículo 2 del Código, en mérito a su allanamiento; (v) ordenar a Sky como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días contado a partir del día siguiente de notificada la resolución de primera instancia cumpla con a) reembolsar al denunciante la suma de S/ 503,48 correspondiente a los gastos incurridos por concepto de alimentación; b) reembolsar al denunciante la suma de S/ 734,27 o US\$ 190,72 correspondiente al servicio de alojamiento; y, c) abonar al denunciante el monto correspondiente al 25% del valor del tramo no cumplido; (vi) condenar a Sky al pago de las costas del procedimiento; (vii) denegar los costos del procedimiento contra Sky en mérito a su allanamiento; y, (viii) disponer la inscripción de Sky en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; no han sido recurridos por las partes, estos han quedado consentidos.

ANÁLISIS



Sobre el deber de idoneidad

52. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe¹³.
53. Por su parte, el artículo 19 del Código prevé que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹⁴. En aplicación a esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

Respecto a que no habría reembolsado los gastos asumidos por el denunciante ante la cancelación del vuelo programado para el 29 el enero de 2023, con ruta Lima-Arequipa

54. En su denuncia, el señor Cahuana señaló que:
- (i) El 29 de enero de 2024, tenía programado un vuelo con el denunciado en la ruta Lima-Arequipa con salida a las 6:40 horas, sin embargo, el mismo no se concretó al ser cancelado por la aerolínea, siendo que en el aeropuerto solo accedieron a darle un vale de desayuno y le ofrecieron un vuelo de retorno para el día siguiente, pese a que él no tenía donde quedarse al radicar en Arequipa;
 - (ii) al retirarse del aeropuerto llamó a la aerolínea donde le indicaron que podía ir a un hotel; así como realizar gastos para cubrir su alimentación y transporte y que se le reembolsarían dichos gastos; adjuntando para ellos los comprobantes de lo pagado; y,
 - (iii) el 1 de febrero de 2024, envió a la aerolínea los comprobantes sin embargo no le confirmaron la recepción de los mismos, siendo que por ello el 19 de febrero de 2024, se comunicó vía telefónica donde le confirmaron que habían recibido

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



su caso el cual se había registrado con el N° 00253600, sin embargo, no recibió ninguna comunicación del denunciado, pese a que le indicaron vía telefónica que atenderían su solicitud en un plazo de setenta y dos (72) horas.

55. Mediante resolución final de primera instancia, el OPS declaró el archivo en este extremo del procedimiento seguido contra Sky por presunta infracción al artículo 19 del Código, tras considerar que Sky acreditó haber brindado una respuesta inicial al denunciante; y que, si bien en la misma Sky no justificó el monto ofrecido como reembolso, el señor Cahuana no acreditó haber brindado respuesta al ofrecimiento sea para aceptarla o para manifestar su disconformidad, por lo que la falta de reembolso no era atribuible al denunciado.
56. En su recurso de apelación, el señor Cahuana cuestionó el pronunciamiento emitido por la primera instancia, indicando que el correo electrónico a través del cual Sky le ofreció la devolución de US\$ 34,00 por alimentación y US\$ 90,00 por hospedaje fue realizada por el denunciado con posterioridad a la notificación de la imputación de cargos, por lo que no se le puede atribuir la responsabilidad de la falta de reembolso al no haber emitido respuesta a dicho correo electrónico.
57. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
 - (i) Correo electrónico sin fecha remitido por Sky al denunciante a través del cual le informan la cancelación de su vuelo con ruta Lima-Arequipa informándole que en caso debido a la cancelación incurriera en gastos de hospedaje, alimentación y transporte debía contactarse con ello para solicitar el reembolso de dichos gastos enviando los comprobantes de pago correspondientes¹⁵:

¹⁵ Ver foja 8 del expediente.



- (ii) Captura de pantalla del 25 de febrero de 2024, de una conversación sostenida por el denunciante en el chat del portal web de Sky a través del cual el señor Cahuana solicita información sobre el caso N° 253600, obteniendo como respuesta que validan que el 19 de febrero de 2024 solicitó una compensación debido a que no pudo realizar una reprogramación; y que su caso sigue como pendiente¹⁶:

¹⁶ Ver foja 307 del expediente.

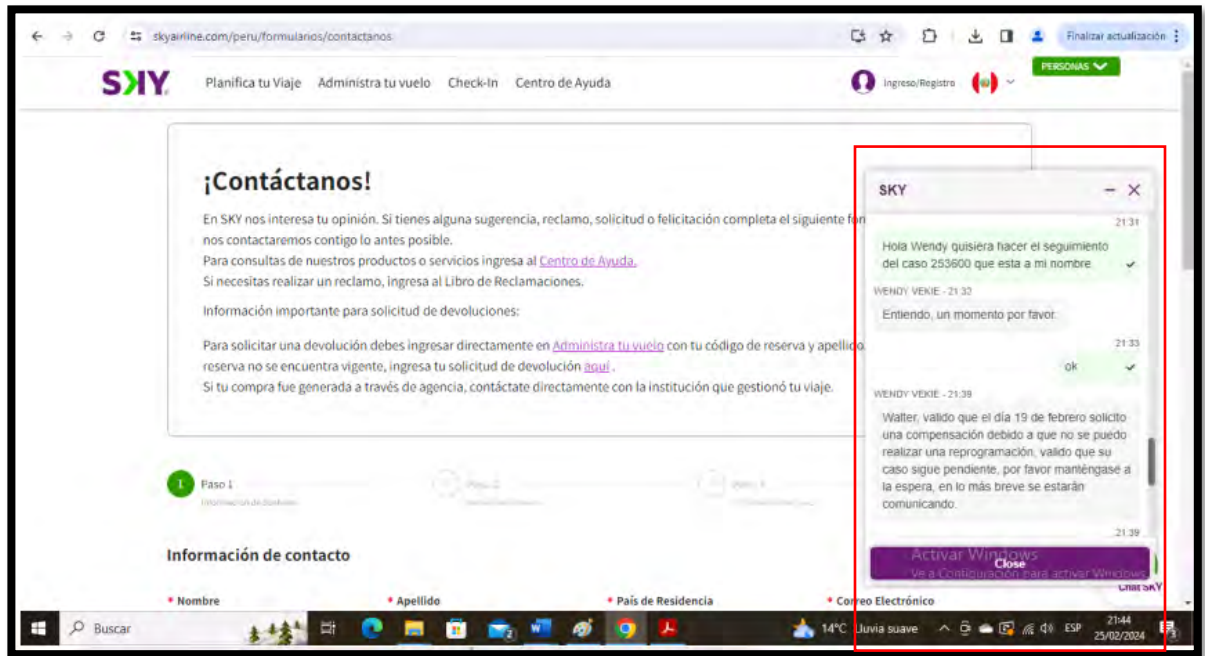


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

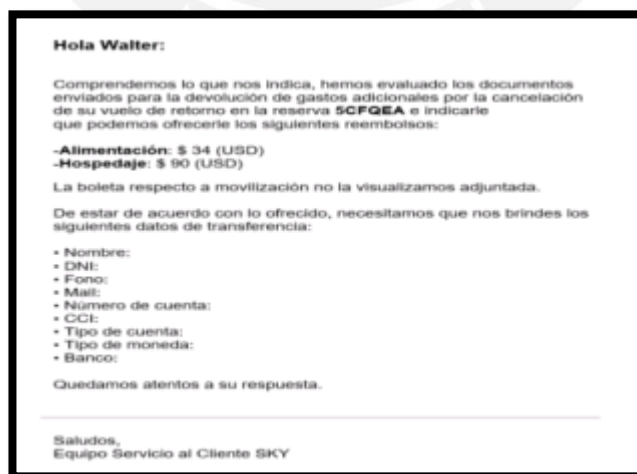
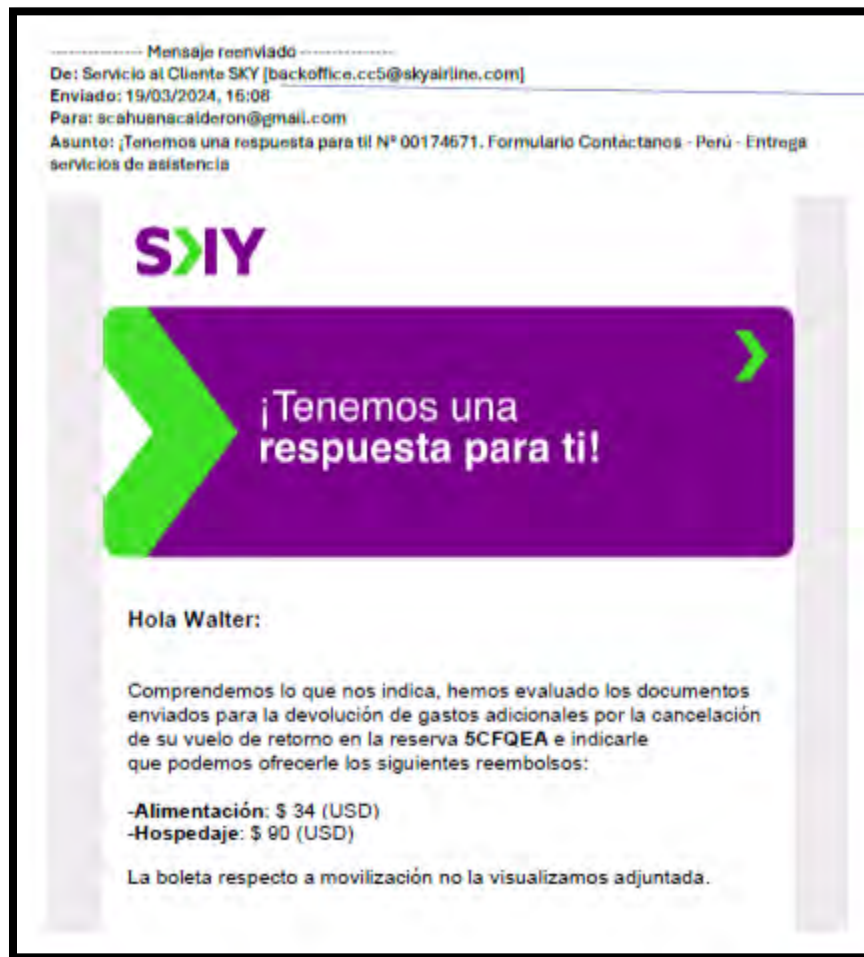
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 299-2024/PS1



- (iii) Correo electrónico enviado el 19 de marzo de 2024 por Sky al denunciante a través del cual le envían respuesta a su solicitud de reembolso ofreciéndole las sumas de US\$ 34,00 por alimentación; y, US\$ 90,00 por hospedaje¹⁷:

¹⁷ Ver foja 308 del expediente.





58. De modo preliminar resulta preciso señalar que no es un hecho controvertido que el denunciante tenía un vuelo programado con Sky para viajar el 29 de enero de 2024, en la ruta Lima-Arequipa en tanto ello ha sido señalado por las partes durante el procedimiento, el mismo que se verificó fue cancelado por la aerolínea en mérito a su allanamiento.
59. Entrando a la controversia, el señor Cahuana manifestó que pese a haber presentado ante la aerolínea los comprobantes de los gastos de hospedaje, alimentación y transporte en los que incurrió al haberse cancelado su vuelo en la ruta Lima-Arequipa, el denunciado no cumplió con el reembolso de los mismos.
60. Al respecto, es preciso advertir que el artículo 104 del Código establece que la carga de la prueba en el marco de protección al consumidor se distribuye de la siguiente manera¹⁸:
- **acreditación del defecto**: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - **imputación del defecto**: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.
61. En base al marco legal citado en líneas precedentes, corresponde inicialmente al denunciante acreditar que se le indicó que se le reembolsarían los montos de hospedaje, alimentación y transporte que efectuara por la cancelación del vuelo con ruta Lima-Arequipa previa acreditación de los mismos; a fin trasladar al denunciado el cargo de demostrar que cumplió con ello o que dicha obligación no le era imputable, sea porque se presentó un evento fortuito o de fuerza mayor y/o la imprudencia del propio consumidor afectado.
62. Al respecto, del correo electrónico presentado por la propia aerolínea se verifica que a través del mismo se le informó al denunciante que su vuelo con la ruta Lima-

¹⁸**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR****Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



Arequipa programado para el 29 de enero de 2024 había sido cancelado, ofreciéndole diversas alternativas ante dicha cancelación; así como indicándole que si debido a la cancelación del vuelo incurría en gastos de servicios como traslado, hotel o alimentación debía comunicarse con sus agentes y solicitar el reembolso de los gastos enviando los comprobantes de pagos correspondientes.

63. En ese sentido, de dicho medio probatorio ha quedado acreditado que el denunciado ofreció al señor Cahuana el reembolso de los gastos por concepto de hospedaje, alimentación y transporte en que incurriera, debiendo para ello éste remitir los comprobantes de pagos que acrediten dichos gastos.
64. Al respecto, de la captura de pantalla presentada por el señor Cahuana del 25 de febrero de 2024, se verifica que mediante un chat que sostuvo con personal del denunciado a través de su portal web, se le indicó que su solicitud de reembolso había sido registrada el 19 de febrero de 2024; y que la misma se encontraba aún pendiente, en ese sentido, de dicho documento ha quedado acreditado que el denunciante el 19 de febrero de 2024 presentó una solicitud de reembolso por los gastos incurridos ante la cancelación de su vuelo.
65. De lo expuesto, se tiene que de los medios probatorios obrantes en el expediente ha quedado acreditado el ofrecimiento de la aerolínea de reembolsar al denunciante los gastos de hospedaje, alimentación y transporte por la cancelación del vuelo programado en la ruta Lima-Arequipa para el 29 de enero de 2024; así como que el denunciante cumplió con enviar a la aerolínea su solicitud de reembolso, por lo que correspondía que ésta acredite que cumplió con reembolsar los gastos realizados por el señor Cahuana, o en su defecto que la falta de reembolso no le era atribuible.
66. Al respecto, Sky presentó junto a sus descargos un correo electrónico a través del cual daban respuesta al denunciado sobre su solicitud de reembolso ofreciéndole los montos de US\$ 34,00 por alimentación; y, US\$ 90,00 por hospedaje, no obstante a diferencia de lo analizado por el OPS, se advierte que dicho correo electrónico fue remitido por Sky el 19 de marzo de 2024, es decir, un mes después de haber sido ingresada la solicitud; y, luego de haber sido notificado con la imputación de cargos materia de denuncia el 15 de marzo de 2024, por lo que, dicha respuesta no exime de responsabilidad al denunciado al no haber sido remitida oportunamente al denunciante; sino con posterioridad a la notificación de la denuncia, no siendo tampoco oponible al señor Cahuana la falta de reembolso por no haber emitido respuesta a dicho correo electrónico como indicó el OPS en tanto la misma no le fue enviada antes del inicio de procedimiento.
67. En ese sentido, al no haber acreditado el denunciado haber realizado el reembolso a favor del señor Cahuana pese a haber ofrecido el mismo y haber sido requerido por el denunciante, corresponde atribuirle responsabilidad por los hechos materia de denuncia.



68. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto por el señor Cahuana; y, por ende, **revocar** la resolución venida en grado que declaró el archivo del procedimiento; y, **reformándola** declarar la responsabilidad de Sky por infracción al artículo 19 del Código en este extremo.

Sobre el deber de información de precios en moneda nacional y extranjera

69. El artículo 6 del Código establece que en caso de que los precios de los productos o servicios se difundan o publiciten en moneda extranjera, los mismos se consignan también en moneda nacional, en caracteres y condiciones iguales, y con la indicación del tipo de cambio aceptado para efectos de pago, siendo que dicha norma no es de aplicación para aquellos proveedores que ofrezcan directamente al público productos y servicios desde y hacia el exterior, siendo que en dicho caso, se debe ubicar en lugares visibles del local, carteles, avisos o similares, la información sobre el tipo de cambio aceptado para efectos de pago.

Respecto a que no habría cumplido con señalar el precio en moneda nacional, ni el tipo de cambio aplicable a la compra del denunciante

70. En su denuncia, el señor Cahuana señaló que;
- (i) El costo del boleto aéreo que adquirió fue de US\$ 132,45, no obstante el denunciado en ningún momento le indicó el monto en moneda nacional sino únicamente en dólares; y,
 - (ii) el denunciado no le brindó información respecto al tipo de cambio a aplicarse al momento de realizar la compra de su boleto aéreo; pese a encontrarse obligado a ello en tanto realizan servicios a nivel nacional, debiéndose en todo caso indicar también un tipo de cambio referencial conforme lo realizan otros proveedores.
71. En sus descargos Sky manifestó que:
- (i) No existe obligación de consignar el tipo de cambio aplicable en la compra, en tanto no se está publicitando, sino que el pasajero ya había tomado una decisión de compra;
 - (ii) la situación cambiaria de la moneda es información pública por lo que en base a la entidad bancaria que utilice operará el cambio que se aplique al valor de los boletos aéreos comprados, por lo que no es posible que se consigne un valor en moneda nacional, cuando el banco aplicara su propio tipo de cambio; y,
 - (iii) las empresas tiene libertad de consignar sus precios en una moneda diferente a la nacional, y que, debe tenerse en cuenta que es una empresa que ofrece servicios desde y hacia el extranjero.



72. Obran en el expediente una Razón de Jefatura del 15 de marzo de 2024 a través de la cual el OPS ingresó al portal web de Sky a fin de verificar si al momento de la compra de billetes aéreos informan el tipo de cambio a moneda nacional, advirtiéndose que todos los pagos son publicados en moneda extranjera, sin que se indique el valor en moneda nacional o se haga referencia al tipo de cambio aplicable.
73. En el presente caso, el señor Cahuana señaló que Sky no señala el precio de los boletos aéreos en moneda nacional, así como tampoco el tipo de cambio aplicable a la compra pese a que ello es requerido por la norma.
74. Al respecto el artículo 6 del Código, establece que los productos o servicios que se difundan o publiciten en moneda extranjera deben consignarse también en moneda nacional con la indicación del tipo de cambio aceptado para el pago, siendo que dicha norma no es aplicable a proveedores que ofrezcan directamente al público productos y servicios desde y hacia el exterior.
75. En ese sentido, de la norma citada se advierte que los únicos proveedores que se encuentran exentos de aplicar dicha norma son los que ofrecen directamente al público productos y servicios desde y hacia el exterior.
76. Al respecto, el proveedor denunciado es una aerolínea que ofrece pasajes aéreos tanto a nivel nacional como a nivel internacional, en ese sentido, la Comisión considera que la obligación establecida en el artículo 6 del Código les es aplicable a Sky para los precios de los boletos aéreos que difundan o publiciten a nivel nacional.
77. Entrando a la controversia, de la revisión de la Razón de Jefatura levantada por el OPS, se ha verificado que el denunciado consigna el valor de sus pasajes aéreos a nivel nacional en moneda extranjera, siendo que al haberse realizado una simulación de compra al destino adquirido por el denunciante –Arequipa- el sistema únicamente difunde el precio en dicha moneda sin consignar la misma en moneda nacional, ni indicar el tipo de cambio aplicable.
78. Sobre ello, el denunciado no negó que en su portal web no se indique el precio en moneda nacional ni se indique el tipo de cambio, en tanto consideró que ello no le es aplicable al ser una empresa que ofrece servicios desde y hacia el interior, sin embargo, tal como se señaló previamente la Comisión considera que la obligación de consignar los precios en moneda nacional así como la indicación del tipo de cambio cuando los servicios o productos se difundan o publiciten en moneda extranjera, si le es exigible al denunciado respecto a los servicios y productos que ofrece a nivel nacional, como fue el caso del boleto aéreo adquirido por el denunciante en la ruta Lima-Arequipa.
79. Asimismo, cabe precisar respecto a la obligación de consignar el tipo de cambio aplicable, la Comisión considera que si bien el denunciado realiza las ventas de sus productos y/o servicios a través de un portal web, por lo que, es posible que los



consumidores adquieran los mismos a través de sus tarjetas de crédito, siendo el banco quien estimará el tipo de cambio aplicable, ello no exime al denunciado de su responsabilidad de consignar en su portal web un tipo de cambio referencial a fin de cumplir con lo establecido en la norma.

80. Por otro lado, respecto a que no tienen obligación de consignar el tipo de cambio aplicable a la compra en tanto en dicho momento el pasajero ya ha tomado una decisión de compra, cabe precisar que la obligación establecida en la norma señala que se debe consignar dicha información en los productos y servicios que se difundan o publiciten en moneda extranjera por lo que, la obligación no se limita al momento en que se publicita el precio sino durante toda su difusión, lo que incluye también el proceso de compra.
81. Finalmente, cabe precisar respecto a lo señalado por Sky referido a que tienen la libertad de consignar sus precios en una moneda diferente a la nacional, que en el presente extremo no se está cuestionando su derecho a establecer sus precios en la moneda que estime conveniente, sino su obligación en caso consigne el precio de sus productos o servicios en moneda extranjera, de colocar igualmente el precio en moneda nacional indicando, al ser un portal web, el tipo de cambio referencial aplicable.
82. En ese sentido, al haberse verificado la obligación del denunciado de señalar el precio en moneda nacional y el tipo de cambio aplicable para los boletos aéreos ofrecidos a nivel nacional; y, que éste no cumplió con ello en su portal web, corresponde atribuirle responsabilidad por el hecho materia de denuncia.
83. Por lo expuesto, corresponde declarar vía integración **fundada** la denuncia interpuesta por el señor Cahuana en contra de Sky en este extremo del procedimiento, por infracción al artículo 6 del Código.

Sobre las medidas correctivas

84. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁹ establecen la facultad de la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras

¹⁹ **LEY N° 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.

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.



para resarcir las consecuencias directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior; y, medidas correctivas complementarias que tengan por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

85. El literal d), numeral 115.1 del artículo 115 del Código²⁰ faculta a la Autoridad a ordenar como medida correctiva reparadora, el cumplir con ejecutar la prestación asumida, siendo que, de no resultar posible, se realice otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
86. Asimismo, y de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del artículo 114 del Código, mediante la notificación de imputación de cargos, el Órgano Instructor a cargo del procedimiento, comunicó a la parte denunciada sobre la facultad de dictar medidas correctivas reparadoras a pedido de parte o de oficio, cobrando legalidad la imposición de esta²¹.

Aplicación al caso

87. En su denuncia, el señor Cahuana solicitó como medidas correctivas que se ordene a Sky (i) se realice el reembolso de S/ 1 237,75 por los gastos de hospedaje, alimentación y transporte que realizó ante la cancelación del vuelo, adicionalmente de los intereses, penalidades y comisiones que se generen en su tarjeta de crédito; (ii) la devolución del pasaje del vuelo SKY5103 del 29 de enero de 2024, ascendente a US\$ 67,00 por el tramo no usado (iii) la compensación del 35% del valor del trayecto incumplido, al existir un retraso de más de 6 horas del vuelo SKY 5103 del 29 de enero de 2024, conforme a la Decisión 619; (iv) el denunciado consigne en su página

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.

²⁰ **LEY N° 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. En caso de que el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

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.

(...)

²¹ **LEY N° 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.



web, el precio de los pasajes aéreos ofrecidos en moneda nacional, en el tipo de cambio, al ofrecer su servicio de compra en dólares.

88. Al respecto, el OPS mediante resolución final de primera instancia denegó la solicitud del denunciante referida al (i) reembolso de los gastos de transporte que efectuó debido a la cancelación de su vuelo; y, (ii) el pago de los intereses, penalidades y comisiones cobrados en su tarjeta de crédito por los gastos realizados.
89. En su recurso de apelación, el denunciante cuestionó que se le denegaran (i) el reembolso de los gastos de transporte solicitados; (ii) así como el reembolso de los intereses, penalidades y comisiones que se generen en su tarjeta de crédito por el pago de los conceptos de alimentación y hospedaje que realizó ante la cancelación de su vuelo, en tanto indicó que si correspondía que los mismos le fueran otorgados al haberlos acreditado.
90. En el presente caso, respecto a la solicitud del denunciado de que se le devuelvan los gastos por concepto de transporte, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente se advierte que el señor Cahuana presentó cuatro capturas de transferencias realizadas a través del aplicativo Yape por las sumas de S/ 23,00; S/ 15,40; S/ 18,00; y, S/ 28,30 soles las cuales se realizaron a favor de cuatro personas naturales.
91. Sobre ello, la Comisión considera que si bien dichos gastos fueron efectuados el 29 y 30 de enero de 2024 –fecha en la que debía salir el vuelo cancelado; y, fecha en la que se reprogramó el vuelo del denunciante- de los mismos no es posible advertir el concepto por el cual el denunciante realizó dichos pagos, no siendo posible verificar que los mismos correspondan a gastos de transporte efectuados a raíz de la cancelación del vuelo materia de denuncia, por lo que, no correspondía ordenar su reembolso.
92. Por otro lado, respecto a los intereses, penalidades y comisiones generadas en la tarjeta de crédito del denunciante por los gastos de alimentación y hospedaje que realizó ante la cancelación del vuelo, la Comisión considera que si correspondía que se ordene el pago de dichos conceptos únicamente respecto a los montos efectivamente gastados por el denunciante por concepto de alimentación y hospedaje efectuados con su tarjeta de crédito previa acreditación de los mismos directamente al denunciado.
93. En ese sentido, considerando lo señalado, así como que mediante el presente procedimiento se ha determinado además la responsabilidad del denunciado respecto a que (i) no reembolsó los gastos que tuvo que asumir el denunciado por la cancelación del vuelo; y, (ii) no señaló el precio en moneda nacional, ni el tipo de cambio que aplicaban a la compra del denunciante, corresponde ordenar a Sky como medida correctiva que cumpla con:



- (i) devolver al denunciante los intereses, penalidades y comisiones cargados por la entidad financiera correspondientes al pago realizado con la tarjeta de crédito para el pago de los conceptos de alimentación y hospedaje que realizó a raíz de la cancelación de su vuelo el 29 de enero de 2024 con ruta Lima-Arequipa; para lo cual, el denunciante deberá acreditar ante Sky los intereses, penalidades y comisiones cargados por la entidad financiera únicamente por dichos conceptos e informar la cuenta bancaria a través de la cual se deberá efectuar el reembolso, en un plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución. Una vez cumplido ello, Sky deberá proceder a la devolución en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, computado a partir de la recepción de la comunicación del denunciante en donde precise y acredite los intereses, penalidades y comisiones por los conceptos de alimentación y hospedaje.
- (ii) en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con consignar en su portal web, respecto a los pasajes aéreos con destino nacional, en donde se consigne el precio en moneda extranjera, también el precio en moneda nacional; indicando el tipo de cambio referencial aplicable.
94. Respecto al plazo otorgado para el ejecución de las medidas correctivas ordenadas a Sky, se precisa que, atendiendo a que las mismas involucran únicamente (ii) reembolsar los intereses, moras y comisiones aplicadas a la tarjeta de crédito del denunciante; y, (ii) consignar en los pasajes aéreos con destino nacional en donde se consigne el precio en moneda extranjera, también el precio en moneda nacional; indicando el tipo de cambio referencial aplicable; esta Comisión considera que el plazo de quince (15) días hábiles resulta razonable, proporcional y suficiente para el cumplimiento de su obligación.
95. Sky deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en la presente Resolución, ante el órgano resolutorio de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, computados a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.
96. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundado parcialmente** el recurso de apelación presentado por el señor Cahuana contra la denegatoria de medidas correctivas ordenadas por el OPS; y, **revocar** parcialmente la denegatoria ordenando las medidas correctivas previamente señaladas.

Graduación de la sanción

97. El artículo 110 del Código estipula que la Autoridad Administrativa goza de facultad para imponer sanciones por infracciones en materia de protección al consumidor, a



partir de amonestaciones hasta multas de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT)²².

98. El 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).
99. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con la Resolución N° 1, notificada a Sky el 15 de marzo de 2024, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.
100. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:

- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar
m = multa base
F = Circunstancias agravantes y atenuantes

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado k_{ij} cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

22

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

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El órgano resolutor puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el Artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) unidades impositivas tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
(...)



m = Multa base

k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos en los cuadros 16 y 18 del Decreto Supremo.

D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo²³. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_i^n = 1 f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

\sum_i^n = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1f_i$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

23

DECRETO SUPREMO N° 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 SUS COMPETENCIAS

ANEXO

B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)

(...)

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

101. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo.

(i) **Sobre que no reembolsó los gastos que tuvo que asumir el denunciante**

Para determinar el factor k_{ij} de la multa base (m):

Sobre la afectación producida por la infracción

102. En la presente resolución se determinó la responsabilidad de Sky por infringir lo dispuesto en el artículo 19 del Código, en tanto quedó acreditado que pese al ofrecimiento realizado no reembolsó los gastos efectuados por el denunciante ante la cancelación de su vuelo con ruta Lima-Arequipa por el cual pagó la suma de US\$ 132,45.

103. En atención a ello, este Colegiado verifica que el nivel de la infracción cometida por Sky es **bajo**, por cuanto la cuantía de la conducta infractora que se verificó era menor a 1 UIT²⁴, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

Baja	<ul style="list-style-type: none">- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.²⁴- Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.- Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

Sobre el tamaño del infractor

104. De la revisión del expediente, se verifica que Sky no cumplió con presentar sus volúmenes de sus ventas de los años 2021 y 2022, pese a que fueron requeridos por el OPS durante el procedimiento.

²⁴ Considerando que el valor de los cuatro (4) productos que quiso adquirir el denunciante tienen un valor unitario aproximado de S/ 20,90 según lo verificado de la boleta de venta presentada por el denunciante durante el procedimiento.

105. Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.
106. Por tanto, este Despacho consideró pertinente verificar dicha información con el Padrón de Contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (en adelante, SUNAT) del año 2023, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, constatándose que las ventas anuales de Sky correspondientes al año 2023 fueron mayor a 1700 UIT, por lo que de acuerdo con la clasificación de empresa según su nivel de ventas y en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley N° 30056, resulta posible determinar que cuenta con la condición de **Gran Empresa**²⁵.
107. Por lo antes expuesto, esta Comisión concluye que Sky se encuentra bajo la calificación de **Gran Empresa**

Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m):

108. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de en función a la afectación producida por la infracción (**bajo**) y al tamaño del infractor (**Gran Empresa**), la multa a imponer a Sky equivale a **1,55 UIT**, conforme a lo descrito en el cuadro 18 del Decreto Supremo:

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1.01	1.09	2.02	3.00
Baja	1.55	1.93	2.57	3.49

25

DECRETO SUPREMO N° 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 SUS COMPETENCIAS

ANEXO

(...)

Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.



Determinación del factor D_t de la multa base (m):

109. Atendiendo a que la conducta infractora incurrida por Sky se produjo en un solo momento cuando no reembolsó los gastos del denunciante, la conducta realizada constituye una infracción administrativa instantánea, la cual equivale a 1,0 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

Duración de la infracción	Factor de duración (D_i)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Sobre la multa base

110. De acuerdo con lo expuesto, la Multa Base (m) asciende a **1,55 UIT**.

$$m = k_{ij} \times D_t$$

$$m = 1,55 \times 1,0$$

$$m = 1,55 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

111. No corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.

Multa Final

112. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (M) que corresponde imponer a Sky es la siguiente:

$$M = m \times F$$



$$M = 1,55 \times 1$$

$$M = 1,55 \text{ UIT}$$

113. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.
114. Por lo expuesto, corresponde imponer a Sky una multa final de **1,55 UIT**, por infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que no reembolsó los gastos asumidos por el denunciante por la cancelación de su vuelo programado para el 29 de enero de 2023 con ruta Lima-Arequipa, pese al ofrecimiento realizado.
- (ii) **Sobre que no cumplió con señalar el precio del billete adquirido por el denunciante en moneda nacional, ni indicaron el tipo de cambio que aplicaron a la compra**

Para determinar el factor k_{ij} de la multa base (m):

Sobre la afectación producida por la infracción

115. En la presente resolución se determinó la responsabilidad de Sky por infringir lo dispuesto en el artículo 6 del Código, en tanto quedó acreditado que no cumplió con señalar el precio del billete adquirido por el denunciante en moneda nacional, ni indicaron el tipo de cambio que aplicaron a la compra del pasaje adquirido por el denunciante con la ruta Lima-Arequipa por la suma de US\$ 132,45.
116. En atención a ello, este Colegiado verifica que el nivel de la infracción cometida por Sky es **baja**, por cuanto la cuantía de la conducta infractora que se verificó era menor a 1 UIT²⁶, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

²⁶ Considerando que el valor de los cuatro (4) productos que quiso adquirir el denunciante tienen un valor unitario aproximado de S/ 20,90 según lo verificado de la boleta de venta presentada por el denunciante durante el procedimiento.



Baja	<ul style="list-style-type: none"> - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.²⁷ - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	---

Sobre el tamaño del infractor

117. De la revisión del expediente, se verifica que Sky no cumplió con presentar sus volúmenes de sus ventas de los años 2021 y 2022, pese a que fueron requeridos por el OPS durante el procedimiento.
118. Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.
119. Por tanto, este Despacho consideró pertinente verificar dicha información con el Padrón de Contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (en adelante, SUNAT) del año 2023, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, constatándose que las ventas anuales de Sky correspondientes al año 2023 fueron mayor a 1700 UIT, por lo que de acuerdo con la clasificación de empresa según su nivel de ventas y en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley N° 30056, resulta posible determinar que cuenta con la condición de **Gran Empresa**²⁷.

²⁷

DECRETO SUPREMO N° 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 SUS COMPETENCIAS

ANEXO

(...)

Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.



120. Por lo antes expuesto, esta Comisión concluye que Sky se encuentra bajo la calificación de **Gran Empresa**

Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m):

121. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de en función a la afectación producida por la infracción (**bajo**) y al tamaño del infractor (**Gran Empresa**), la multa a imponer a Sky equivale a **1,55 UIT**, conforme a lo descrito en el cuadro 18 del Decreto Supremo:

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

Determinación del factor D_t de la multa base (m):

122. Atendiendo a que la conducta infractora incurrida por Sky se produjo en un solo momento cuando no señaló el precio en moneda nacional, ni el tipo de cambio aplicable a la compra del denunciante, la conducta realizada constituye una infracción administrativa instantánea, la cual equivale a 1,0 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

Cuadro 23
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.



Sobre la multa base

123. De acuerdo con lo expuesto, la Multa Base (m) asciende a **1,55 UIT**.

$$\begin{aligned}m &= k_{ij} \times D_t \\m &= 1,55 \times 1,0 \\m &= 1,55 \text{ UIT}\end{aligned}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

124. No corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.

Multa Final

125. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (M) que corresponde imponer a Sky es la siguiente:

$$\begin{aligned}M &= m \times F \\M &= 1,55 \times 1 \\M &= 1,55 \text{ UIT}\end{aligned}$$

126. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.

127. Por lo expuesto, corresponde imponer a Sky una multa final de **1,55 UIT**, por infracción al artículo 6 del Código, en el extremo referido a que no cumplió con señalar el precio del billete adquirido por el denunciante en moneda nacional, ni indicaron el tipo de cambio que aplicaron a la compra.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

128. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807²⁸ dispone que es potestad de la Autoridad Administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el Indecopi.

²⁸ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI



129. En la medida que han quedaron acreditadas las infracciones cometidas por Sky, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00 (tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia).
130. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi de las infracciones verificadas en segunda instancia

131. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contado a partir de la fecha de dicha resolución²⁹.

Artículo 7.- Pago de costas y costos

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

29

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

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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



132. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimientos infracciones a los artículos 6 y 19 del Código, corresponde disponer la inscripción de Sky en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la apelación presentada por el señor **Walter Samuel Cahuana Calderón**; y, por ende **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 794-2024/PS1 del 10 de junio de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1; que declaró **CONCLUIDO** el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra del señor **José Raúl Guillermo Vargas Feldmuth** al haberse configurado la imposibilidad de continuar el procedimiento, de conformidad con lo dispuesto el numeral 197.2 del artículo 197 del Texto único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

SEGUNDO: Declarar de oficio la **NULIDAD PARCIAL** de la Resolución N° 1 del 15 de marzo de 2024; y, de la Resolución Final N° 794-2024/PS1 del 10 de junio de 2024, en los extremos que imputó y se pronunció -de modo independiente- sobre las conductas atribuidas a **Sky Airline Perú S.A.C.** como presuntas infracciones a los artículos 2 y 6 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que las mismas contenían un mismo hecho denunciado, correspondiente a la falta de información referida al tipo de cambio aplicable a la compra realizada por el señor **Walter Samuel Cahuana Calderón**, debiendo ser analizados de acuerdo al siguiente detalle:

“Por presunta infracción al artículo 6 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Sky Airline Perú S.A.C. no habría cumplido con señalar el precio –en moneda nacional- al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra”

TERCERO: Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el señor **Walter Samuel Cahuana Calderón**; y, por ende, **REVOCAR** la Resolución Final N° 794-2024/PS1 del 10 de junio de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que declaró el archivo del procedimiento seguido en contra de **Sky Airline Perú S.A.C.**; y, **REFORMANDOLA** declararlo responsable por infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no reembolsó al denunciante los gastos que tuvo que asumir (hospedaje, alimentos y transporte) por la cancelación del vuelo SKY 5103 programado para el 29 de enero de 2024 con ruta Lima-Arequipa, pese al ofrecimiento realizado.

CUARTO: VÍA INTEGRACIÓN declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **Walter Samuel Cahuana Calderón** contra **Sky Airline Perú S.A.C.**; por infracción al artículo 6 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no cumplió con señalar el precio –en moneda nacional- al momento



que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra.

QUINTO: Declarar **FUNDADO** parcialmente el recurso de apelación presentado por el señor **Walter Samuel Cahuana Calderón**; y por ende, **REVOCAR** en parte la Resolución Final N° 794-2024/PS1 del 10 de junio de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo que denegó las medidas correctivas solicitadas por el denunciante referidas al (i) reembolso de los gastos de transporte que efectuó debido a la cancelación de su vuelo; y, (ii) el pago de los intereses, penalidades y comisiones cobrados en su tarjeta de crédito por los gastos realizados ; y, por ende **ORDENAR** a **Sky Airline Perú S.A.C.**; como medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con

- (i) Devolver a señor **Walter Samuel Cahuana Calderón** los intereses, penalidades y comisiones cargados por la entidad financiera correspondientes al pago realizado con la tarjeta de crédito para el pago de los conceptos de alimentación y hospedaje que realizó a raíz de la cancelación de su vuelo el 29 de enero de 2024 con ruta Lima-Arequipa; para lo cual, el señor **Walter Samuel Cahuana Calderón** deberá acreditar ante **Sky Airline Perú S.A.C.**; los intereses, penalidades y comisiones cargados por la entidad financiera únicamente por dichos conceptos e informar la cuenta bancaria a través de la cual se deberá efectuar el reembolso, en un plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución. Una vez cumplido ello, **Sky Airline Perú S.A.C.**; deberá proceder a la devolución en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, computado a partir de la recepción de la comunicación del denunciante en donde precise y acredite los intereses, penalidades y comisiones por los conceptos de alimentación y hospedaje.
- (ii) en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución **Sky Airline Perú S.A.C.**; cumpla con consignar en su portal web, respecto a los pasajes aéreos con destino nacional, en donde se consigne el precio en moneda extranjera, también el precio en moneda nacional; indicando el tipo de cambio referencial aplicable.

Sky Airline Perú S.A.C.; deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

SEXTO: SANCIONAR a **Sky Airline Perú S.A.C.**; con **1,55 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no reembolsó al denunciante los gastos que tuvo que asumir (hospedaje, alimentos y transporte) por la cancelación del vuelo SKY 5103



programado para el 29 de enero de 2024 con ruta Lima-Arequipa, pese al ofrecimiento realizado.

Sky Airline Perú S.A.C.; deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI³⁰.

SÉTIMO: SANCIONAR a Sky Airline Perú S.A.C.; con **1,55 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 6 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no cumplió con señalar el precio –en moneda nacional- al momento que el denunciante adquirió sus billetes aéreos con ruta Arequipa-Lima-Arequipa el 14 de enero del 2024 ni le indicaron el tipo de cambio que aplicaron a dicha compra.

Sky Airline Perú S.A.C.; deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI³¹.

OCTAVO: ORDENAR a Sky Airline Perú S.A.C.; el pago de las costas y costos del procedimiento, disponiendo que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante el importe ascendente a S/ 36,00 por concepto de costas, sin perjuicio del derecho de esta de presentar su solicitud de liquidación de costos correspondiente.

Sky Airline Perú S.A.C.; deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de Ley.

NOVENO: DISPONER la inscripción Sky Airline Perú S.A.C.; en el Registro de Infracciones y Sanciones Del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la

30

DIRECTIVA N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

31

DIRECTIVA N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 299-2024/PS1

Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las infracciones a los artículos 6 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial³².

Con la intervención de los Comisionados³³: Sra. Karina Rocío Montes Tapia³⁴, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF³⁵.

- ³² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...)
La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.
La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.
- ³³ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.
- ³⁴ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.
- ³⁵ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.