

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución N° 1206-2024/SPC-  
INDECOPI

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

Ana Beatriz Velarde Mateo

ASESORA:  
Wendy Rocío Ledesma Orbegozo

Lima, 2025

## Informe de Similitud


Yo, LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO, 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 N° 1206-2024/SPC-INDECOPI", del autor(a) VELARDE MATEO, ANA BEATRIZ, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 29%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2025.

- 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, 15 de julio del 2025.

<u>LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO</u>	
<u>DNI: 10803344</u>	Firma:
<u>ORCID:</u> <u><a href="https://orcid.org/0000-0002-5290-8868">https://orcid.org/0000-0002-5290-8868</a></u>	 <p>Firmado digitalmente por: LEDESMA ORBEGOZO WENDY ROCIO Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 17/07/2025 17:19:03-0500</p>

*A las mujeres de mi familia, por enseñarme que la fortaleza, la inteligencia y la integridad no son excepciones, sino el legado que se transmite con orgullo.*

*A mi madre, por su constancia infatigable y su ejemplo silencioso de valentía.  
A mi abuela, por recordarme que resistir también es una forma de sabiduría.  
A mi tía, por caminar a mi lado con firmeza y convicción.*

*Este logro es el reflejo de todo lo que me han enseñado. Gracias por abrir mi camino.*



## **RESUMEN**

*En el presente informe se analiza la vinculatoriedad de la normativa de la Comunidad Andina (CAN) en el ordenamiento jurídico peruano, de manera específica, en su aplicación por la Sala Especializada en Protección del Indecopi (Sala) Consumidor en materia de consumo. De manera particular, se examina la aplicación del artículo 7 de la Decisión 619 de la CAN, que establece los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo. El análisis se centra en la Resolución N° 1206-2024/SPC-INDECOPI, mediante la cual se resolvió la denuncia presentada contra Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú (Latam) por la cancelación del vuelo Lima-Orlando-Lima, lo que ocasionó al denunciante perjuicios económicos al verse obligado a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del plan turístico adquirido en la agencia de viajes Latam. En ese sentido se cuestiona la interpretación realizada por la Sala sobre la exoneración de responsabilidad del proveedor ante la cancelación de un vuelo contenida en el artículo 7 de la Decisión 619; así como la aplicación del principio in dubio pro consumidor como criterio para determinar el alcance de una disposición legal. Finalmente, se plantean recomendaciones orientadas a fortalecer el cumplimiento de la normativa supranacional en el procedimiento administrativo sancionador en materia de consumo.*

## **Palabras clave**

*Protección del consumidor - Decisión 619 - Transporte aéreo- Interpretación prejudicial - Principio in dubio pro consumidor*

## **ABSTRACT**

*This report analyzes the binding nature of the Andean Community (CAN) regulations in the Peruvian legal system, specifically in its application by the Specialized Consumer Protection Chamber of Indecopi (Chamber). In particular, the application of Article 7 of CAN Decision 619, which establishes the rights and*

*obligations of users, carriers and operators of air transport services, is examined. The analysis focuses on Resolution No. 1206-2024/SPC-INDECOPI, which resolved the complaint filed against Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú (Latam) for the cancellation of the flight Lima-Orlando-Lima, which caused economic damages to the complainant as he was forced to pay two additional nights of stay with respect to the tourist plan purchased in the travel agency Latam. In this sense, the interpretation made by the Chamber on the exoneration of liability of the trader in case of cancellation of a flight contained in article 7 of Decision 619 is questioned, as well as the application of the principle in dubio pro consumer as a criterion to determine the extent of a legal provision. Finally, recommendations are made to reinforce compliance with supranational regulations in the administrative sanctioning procedure in consumer matters.*

**Keywords**

*Consumer protection - Decision 619 - Air transport - Preliminary interpretation - In dubio pro consumidor principle.*



## ÍNDICE

<b>CUADRO DE PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b>	<b>5</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
1.1. Justificación de la elección de la resolución	6
1.2. Presentación del caso y del análisis	7
<b>2. ANTECEDENTES Y HECHOS</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes	8
2.2. Hechos relevantes del caso	9
<b>3. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	<b>11</b>
3.1. Problema Principal:	11
3.2. Problemas secundarios:	12
3.3. Problemas complementarios	12
<b>4. POSICIÓN DE LA CANDIDATA</b>	<b>12</b>
4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	12
4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución	14
<b>5. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	<b>15</b>
5.1. Vinculatoriedad de la Comunidad Andina	15
5.1.1. Naturaleza jurídica y fuerza vinculante de las Decisiones de la Comunidad Andina	15
5.1.2. Carácter vinculante de las interpretaciones prejudiciales emitidas por el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina	17
5.1.3. Aplicación de la normativa andina en el ordenamiento jurídico peruano	18
5.2. Sobre el deber de solicitud de interpretaciones prejudiciales	19
5.2.1. Fundamento normativo sobre el deber de consulta prejudicial	19
5.2.2. Requisitos y finalidad de la interpretación prejudicial	20
5.2.3. Casos de solicitudes realizadas por Indecopi en la Dirección de Signos Distintivos	23
5.2.4. Exigibilidad de la Sala Especializada en Defensa del Consumidor para solicitar una interpretación prejudicial al Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina	25
5.3. Interpretación del artículo 7 de la Decisión 619	26
5.3.1. Finalidad de la Decisión 619	26
5.3.2. Interpretaciones prejudiciales realizadas por el TJCA sobre el artículo 7	30
5.3.3. Propuesta de interpretación: contenido y alcance de la exoneración de responsabilidades prevista en el artículo 7 de la Decisión 619	33
5.4. Análisis de la Resolución 1206-2024/SPC-INDECOPI	35
5.4.1. Deber de idoneidad de Latam	35

5.4.1.1. Cambio unilateral en las condiciones del servicio _____	35
5.4.1.2. Exclusiones de responsabilidad _____	37
5.4.2. Consideración del artículo 7 de la Decisión 619 en la Resolución _____	38
5.4.2.1. Análisis de la viabilidad de aplicación del artículo 7 _____	39
5.4.2.2. Crítica a la interpretación del artículo 7 _____	42
5.4.2.3. Límites para la utilización del principio pro consumidor en la interpretación de normas _____	47
5.4.2.4. Necesidad de solicitar una interpretación prejudicial al TJCA _____	50
<b>6. CONCLUSIONES _____</b>	<b>52</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA _____</b>	<b>54</b>



## CUADRO DE PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° RESOLUCIÓN</b>	1206-2024/SPC-INDECOPI
<b>ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO</b>	Derecho de protección al consumidor - Derechos de los Usuarios de los Servicios de Transporte Aéreo
<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES</b>	Resolución 0499-2021/SPC-INDECOPI Resolución 2070-2020/SPC-INDECOPI
<b>DENUNCIANTE</b>	Ernesto Eugenio Stowers Pérez
<b>DENUNCIADO</b>	Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú
<b>INSTANCIA ADMINISTRATIVA</b>	(Segunda instancia) Sala Especializada en Protección al Consumidor

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Justificación de la elección de la resolución

Mi elección de esta resolución es debido a que en materia de protección al consumidor no es común aplicar decisiones de la Comunidad Andina (CAN) como sí lo es en materia de propiedad industrial, por lo que, por un lado, me resultó interesante analizar este tema poco conocido. Por otro lado, se advierte que la interpretación realizada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, SPC) priorizó un enfoque pro consumidor que, si bien legítimo en ciertos contextos, en este caso parece haber forzado el alcance de la norma andina, conduciendo a una lectura que podría considerarse alejada de su tenor literal y finalidad normativa. Aquello me hizo cuestionar el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva de los proveedores en los procedimientos administrativos sancionadores al no contar con un juez imparcial, sino que por el contrario en materia de consumidor en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), el juez siempre tendrá una tendencia resolutoria pro consumidor que, si bien es una política pública reconocida, puede terminar operando como un sesgo estructural que compromete el deber de imparcialidad del órgano resolutorio al que las partes tienen derecho.

La importancia de esta resolución radica en que aborda uno de los pocos casos que discuten la correcta interpretación del artículo 7 de la Decisión 619 de la CAN, en particular sobre qué tipo de responsabilidades se entienden exoneradas cuando el transportista aéreo avisa con un mínimo de 15 días sobre la cancelación de un vuelo y ofrece una alternativa. A pesar de que las resoluciones sobre este punto no constituyen precedentes vinculantes, se ha consolidado una línea interpretativa que contradice de manera sistemática los pronunciamientos de primera instancia, sin desarrollar adecuadamente los fundamentos que justificarían dicha divergencia.

Asimismo, se trata de un caso complejo, precisamente porque podría parecer que una interpretación literal del artículo 7 permitiría resolver el conflicto de forma sencilla exonerando totalmente al proveedor. Sin embargo, una aplicación automática en esos términos podría dejar al consumidor completamente desprotegido, sin acceso a medidas correctivas ni mecanismos de reparación. Por tanto, la complejidad del caso radica en encontrar un equilibrio entre el respeto al marco normativo vigente en lo referente a la aplicación e interpretación de las normas y la necesidad de

garantizar una protección efectiva al consumidor en una relación de consumo asimétrica.

Finalmente, esta resolución permite cuestionar una práctica habitual en el razonamiento del Indecopi: la invocación del principio pro consumidor sin la debida justificación de su aplicación al caso concreto. El artículo V numeral 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código) exige que la interpretación más favorable solo sea adoptada cuando exista una duda insalvable sobre el alcance de la norma, sin embargo, esta exigencia ha sido desnaturalizada, generando decisiones injustificadas que debilitan la legitimidad de la función sancionadora y erosionan las garantías mínimas del procedimiento administrativo como la imparcialidad del juez.

## **1.2. Presentación del caso y del análisis**

Este caso versa sobre una relación de consumo en materia de transporte de pasajeros por vía aérea en la cual se denuncia a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú (en adelante, Latam) por haber modificado unilateralmente la fecha de vuelo Lima-Orlando del denunciante, lo cual causó un perjuicio económico al tener que pagar dos noches adicionales de estadía en el plan turístico que inicialmente había adquirido en la agencia de viajes de la denunciada. El problema principal de este caso radica en la aplicabilidad del artículo 7 de la Decisión 619 de la CAN (establece los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo) que regula la exoneración de responsabilidad de los proveedores ante la cancelación de vuelos por parte de la SPC para resolver el caso.

Para poder analizar de manera adecuada este problema principal será necesario investigar la naturaleza y fuerza vinculante de las decisiones de la CAN y las interpretaciones prejudiciales que realiza el Tribunal de Justicia de la misma (TJCA). Una vez demostrada la vinculatoriedad antes planteada en el marco normativo peruano, será necesario interpretar correctamente la liberación de responsabilidad contenida en el artículo 7. Así, para garantizar la ratio legis de la normativa de protección al consumidor consistente en la reducción de la asimetría en la relación de consumo pero también para resguardar la finalidad de la creación de la Decisión 619, la cual es la operación eficiente de los transportistas, se necesitará interpretar la liberación de responsabilidad administrativa como un atenuante para la graduación de la sanción, lo que generará la aplicación de una amonestación como sanción que no exonera al proveedor de la aplicación de medidas correctivas como el pago de hospedaje y traslado incurridos por

el consumidor. Además, dada la importancia de obtener una interpretación vinculante para todos los jueces que se vean en la necesidad de aplicar el artículo 7, es importante identificar la obligatoriedad del deber de solicitar una interpretación prejudicial al TJCA para garantizar el adecuado entendimiento de la norma y la seguridad jurídica de los administrados.

Por último, los principales instrumentos normativos para poder abordar los problemas del caso serán la Constitución Política del Perú, la Decisión 619 de la CAN, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley del Procedimiento Administrativo General; así como, la interpretación prejudicial del TJCA del proceso 607-IP-2018 sobre el alcance y aplicación del derecho comunitario andino y la interpretación prejudicial del TJCA del Proceso 183-IP-2018 en el cual se interpreta el artículo 7 de la Decisión 619. Esta normativa junto a los trabajos doctrinarios propuestos por el doctor Marcial Rubio como su libro “Introducción al Derecho” y el libro del doctor Shoschana Zusman “La Interpretación de la ley”, con los cuales se podrá identificar la posición de las normas comunitarias en el marco normativo peruano y el método interpretativo más adecuado para dar respuesta a la pregunta principal y secundarias.

## **2. ANTECEDENTES Y HECHOS**

### **2.1. Antecedentes**

Ernesto Stowers Pérez (en adelante, señor Stowers) acudió a la Agencia de viajes de Latam para comprar un paquete de viaje con toda su familia a Disney en Orlando, Estado Unidos. En total, él buscó adquirir paquetes para 4 personas quienes eran sus dos hijos, su esposa y él. El señor Stowers, buscaba una cotización integral que incluyera no solo los pasajes sino todo lo respectivo a su estadía como traslado, parques temáticos a visitar, comida, hospedaje y pasajes de vuelo.

El 10 de noviembre de 2021 el señor Stowers realizó el pago de US\$ 10 831.81 por un paquete integral de viaje a Disney para cuatro personas que incluía:

- a. 4 boletos aéreos con Inicio de viaje domingo 8 de mayo de 2022 y de regreso domingo 22 de mayo de 2022 en la cabina Premium Economy con asignación de asientos. Vuelo directo. Orlando – Lima
- b. Reserva de hotel por 14 noches de alojamiento en Hotel Disney’s All Star Movies Resort

- c. Tickets de admisión a los parques Universal (3 días) y parques Disney (10 días)
- d. Traslados Aeropuerto Orlando / Hotel / Aeropuerto

Con fecha 31 de marzo de 2022 recibió 4 correos electrónicos que indicaban “tu vuelo ha sido reprogramado” con un vuelo Santiago de Chile – Lima.

Luego, el 13 de abril de 2022, recibió un correo de una asesora de Latam confirmando, ante sus preguntas, que su vuelo había sido reprogramado y le ofreció una alternativa para viajar del 08 al 22 de mayo en un vuelo con escalas y otra con salida 6 de mayo y regreso 21 de mayo con un vuelo directo. Después de las coordinaciones respectivas, se acordó que el nuevo itinerario sería con salida 6 de mayo de 2022 Lima – Orlando y de regreso 21 de mayo de 2022, manteniéndose la cabina Premium Economy directo Orlando – Lima a lo cual debía de pagar 2 noches adicionales por US\$ 468.

Frente a esta situación, el 08 de julio de 2022, el señor Stowers presentó una denuncia ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (Indecopi) en contra de Latam por falta de idoneidad del servicio en la medida que Latam canceló unilateralmente el vuelo, cuyos boletos habían sido adquiridos en su agencia de viajes. Asimismo, solicitó como medida correctiva la devolución de US\$ 686.60 por los gastos asociados al hotel (2 noches adicionales y una noche perdida) y el pago de las costas y costos.

## **2.2. Hechos relevantes del caso**

El 10 de octubre de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor N°2 de la Sede Central (en adelante, Comisión) emitió la resolución N° 1 mediante la cual admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Stowers e imputó a Latam por presunta infracción a los artículos 1.b), 2, 3, 18 y 19 de la Ley N' 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### **A. Descargos de Latam**

El 19 de abril de 2023, Latam se allanó de manera parcial a las imputaciones realizadas en su contra, menos la referida a presuntamente haber “modificado unilateralmente la fecha del vuelo Lima-Orlando del denunciante, causándole un perjuicio económico al condicionarlo a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido”. Los argumentos utilizados para defenderse de la primera imputación fueron los siguientes:

- a. El señor Stowers no ha acreditado la existencia de un algún defecto en el servicio pues no ha considerado la normativa internacional aplicable al servicio de transporte aéreo.
- b. El servicio prestado ha sido idóneo y acorde a la normativa internacional respecto del art. 7 de la Decisión 619 pues se le informó al denunciante la cancelación o cambio de itinerario del vuelo con una anticipación mínima de quince días con respecto a la fecha de salida prevista, en la medida que el vuelo inicial estuvo programado para el domingo 8 de mayo de 2022 y el 13 de abril de 2022 Latam confirmó al señor Stowers sobre el cambio de la fecha de vuelo.

## **B. Informe Final de Instrucción**

El 09 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción, en el cual recomendó declarar infundada el extremo de la denuncia en la cual Latam no se allanó al observarse que no solo comunicó al denunciante la cancelación del vuelo con quince (15) días de anticipación, sino que también ofreció otras alternativas de vuelo, uno de las cuales, implicaba viajar en la fecha programada inicialmente, esto es, el 8 de mayo de 2022. Así quedó acreditado que Latam a pesar de haber reprogramado el vuelo LA 2474 del denunciante, sin contar con una causa justificada para ello, se encontraba dentro de las causas de exoneración de responsabilidad previstas en el artículo 7 de la Decisión 619.

## **C. Resolución de Primera Instancia**

El 24 de agosto de 2023, la Comisión emitió la Resolución Final N° 1586-2023/CC2, mediante la cual resolvió declarar Infundada la denuncia presentada contra Latam en la medida que no se acreditó que Latam hubiera modificado unilateralmente la fecha de vuelo causando un perjuicio económico al condicionarlo a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido. Justificó la decisión indicando que quedó acreditado que Latam reprogramó el vuelo debido a un hecho imputable; sin embargo, se encontraba dentro de las causas de exoneración de responsabilidad previstas en el artículo 7 de la Decisión 619.

Además, declaró fundada la denuncia para el resto de imputaciones a las que se allanó y lo sancionó con una amonestación para cada hecho. Por

último, se ordenó como medida correctiva la devolución de US\$ 686.60, la devolución de los gastos incurridos los días 6 y 7 de mayo de 2022 y el pago de las costas.

#### **D. Apelación del denunciante**

El 20 de setiembre de 2023, el señor Stowers apeló la Resolución de la Comisión solicitando la revocación de la decisión y que se declare FUNDADA la denuncia referida a la cancelación del vuelo, en la medida que cuando un consumidor adquiere de una agencia de viaje un paquete integral, requiere una solución integral que no solo abarque los tickets aéreos. Asimismo, solicitó se revoque la sanción de amonestación y se imponga una sanción de multa porque no se aplicó de manera correcta los criterios de graduación de las sanciones administrativas previstas en el art. 112 del Código.

#### **E. Resolución de Segunda Instancia**

El 29 de abril de 2024, la SPC emitió la Resolución N° 1206-2024-SPC-INDECOPI en la cual revocó la resolución de primera instancia y declaró fundada la denuncia presentada en el extremo de haberse probado que la aerolínea modificó unilateralmente la fecha de vuelo y perjudicó económicamente al consumidor. Estimó que Latam, no puede eludir su responsabilidad alegando la cancelación por razones operativas e, independientemente de una comunicación previa que solo exonera de brindar medidas de protección a las cuales estaba obligado, se verificó que no cumplió con proporcionar el servicio contratado.

### **3. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

A partir de lo señalado, se observa que la presente Resolución de segunda instancia, contiene problemas jurídicos que serán de análisis para el desarrollo del presente informe jurídico.

#### **3.1. Problema Principal:**

¿Resulta conforme con el Derecho Comunitario Andino la decisión adoptada por la Sala Especializada en Defensa del Consumidor en la Resolución N.º 1206-2024/SPC-INDECOPI, al prescindir de la aplicación del artículo 7 de la Decisión 619?

### **3.2. Problemas secundarios:**

¿Cuál es la naturaleza jurídica y fuerza vinculante de las Decisiones de la Comunidad Andina en el ordenamiento jurídico peruano?

¿Cuál es el carácter vinculante de las interpretaciones prejudiciales emitidas por el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina en el sistema jurídico peruano?

¿Cuál es el contenido y alcance de la exoneración de responsabilidades prevista en el artículo 7 de la Decisión 619 de la Comunidad Andina, en el contexto de las cancelaciones de vuelos imputables al transportista aéreo?

¿Era jurídicamente exigible que la Sala Especializada en Defensa del Consumidor solicitará una interpretación prejudicial al Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina antes de prescindir de la aplicación del artículo 7 de la Decisión 619?

### **3.3. Problemas complementarios**

¿Cuáles son los límites para la utilización del principio pro consumidor en la interpretación de normas?

¿Constituye la configuración institucional de INDECOPI, con un enfoque centrado en la protección del consumidor, una vulneración al derecho de tutela jurisdiccional efectiva del proveedor?

¿Lo señalado en el artículo 7 de la Decisión 619 corresponde a un factor atenuante al momento de graduar la sanción del caso?

¿Existió una duda razonable sobre la interpretación del artículo 7 de la Decisión 619 en el Tribunal de la Sala Especializada de Protección al Consumidor?

## **4. POSICIÓN DE LA CANDIDATA**

### **4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

**Problema principal:**

¿Resulta conforme con el Derecho Comunitario Andino la decisión de la Sala Especializada en Defensa del Consumidor de prescindir de la aplicación del artículo 7 de la Decisión 619 en la Resolución 1206-2024/SPC-INDECOPI?

Sí, la Decisión 619 es una norma sectorial en materia comercial de vuelos aéreos, en razón a ello según el principio de protección mínima, la normativa aplicable en materia de protección al consumidor no solo está regulada en el Código sino en normas sectoriales.

### **Problemas secundarios:**

- ¿Cuál es la naturaleza jurídica y fuerza vinculante de las Decisiones de la Comunidad Andina en el ordenamiento jurídico peruano?

La normativa que surge de las decisiones de las CAN está protegida por el principio de preeminencia; es decir, la normativa prevalece sobre las normas internas o nacionales en virtud del rango superior que gozan los tratados que ratifica Perú y el rango constitucional reconocido en la cuarta disposición transitoria de la Constitución Política del Perú, en ese caso, se trata del Acuerdo de Cartagena mediante el cual Perú acepta ser miembro de la CAN.

- ¿Cuál es el carácter vinculante de las interpretaciones prejudiciales emitidas por el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina en el sistema jurídico peruano?

Las interpretaciones prejudiciales emitidas por el TJCA tienen carácter vinculante y aplicación inmediata en los ordenamientos jurídicos de los Estados miembros, como lo es Perú, conforme al artículo 3 del Tratado de Creación del TJCA. En consecuencia, no requieren de un acto de recepción o incorporación normativa por parte de las autoridades nacionales.

- ¿Cuál es el contenido y alcance de la liberación de responsabilidades prevista en el artículo 7 de la Decisión 619 de la Comunidad Andina, en el contexto de las cancelaciones de vuelos imputables al transportista aéreo?

De una interpretación con el método ratio legis, es posible indicar que la liberación de las responsabilidades indicada en el artículo 7 actúa como un atenuante para reducir la gravedad de la infracción en la medida que la conducta del aviso con una anticipación mínima de 15 días que el vuelo ha sido cancelado no elimina el perjuicio al consumidor y se debe de garantizar

la aplicación de medidas correctivas para remediar los daños ocasionado que una exoneración total de responsabilidad de no podría generar.

- ¿Era jurídicamente exigible que la Sala Especializada en Defensa del Consumidor solicitara una interpretación prejudicial al Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina antes de prescindir de la aplicación del artículo 7 de la Decisión 619?

Sí pues de acuerdo con el artículo 4 de la Decisión 472 (1999), los países miembros de la CAN tienen el deber de adoptar las medidas necesarias para cumplir con la normativa andina, lo cual implica no obstaculizar su aplicación. En ese sentido, la uniformidad normativa entre los países miembros es uno de los objetivos principales del proceso de integración andina. Por lo tanto, corresponde a los jueces nacionales, sin importar la instancia, actuar conforme a los compromisos de integración. Ello implica que, cuando un juez o Tribunal se vea en la necesidad de aplicar la normativa andina cuya interpretación sea ambigua o capaz de generar criterios dispares, resulta obligatorio acudir al órgano supranacional competente; es decir, al TJCA, mediante el mecanismo de interpretación prejudicial.

La omisión de esta consulta supone un obstáculo a la aplicación efectiva de la normativa andina. Si un juez nacional interpreta unilateralmente una norma supranacional y le otorga un alcance vinculante a nivel interno, se genera un quiebre en la uniformidad jurídica de la CAN, afectando la seguridad jurídica y desestabilizando el funcionamiento del mercado andino, que exige que las normas tengan un alcance uniforme en los países miembros. En consecuencia, al existir interpretaciones posibles y al haber prescindido de la aplicación de una norma andina sin acudir al TJCA, la SPC incumplió con la obligación jurídica de solicitar la interpretación prejudicial, configurándose así una afectación a la integración y la seguridad jurídica andina.

#### **4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución**

No comparto la decisión final adoptada por la SPC, principalmente porque prescindió de la aplicación del artículo 7 de la Decisión 619 de la CAN bajo el argumento de que no se cumplió su supuesto de hecho. Sin embargo, considero que no se realizó un análisis riguroso ni suficiente de los medios probatorios ofrecidos para determinar si efectivamente se configuraba dicho supuesto.

En segundo lugar, considero que la interpretación del artículo 7 realizada por la SPC enfocada en el contenido de la liberación de responsabilidades se ha realizado de manera forzada y poco motivada pues sin explicación ha ignorado la redacción completa del artículo 8, al cual recurre para realizar una interpretación sistemática. Se afirma que las responsabilidades contenidas en ese artículo son las que quedan liberadas pero que aún deberá asumir los gastos incurridos por el consumidor. Lo cual carece de sentido ya que las responsabilidades contenidas en el artículo 8 establecen de manera expresa que la asunción de dichos gastos —de hospedaje y traslado— forman parte de las responsabilidades del transportista ante la cancelación de un vuelo.

En esa misma línea, considero que la SPC ha aplicado de manera incorrecta el principio pro consumidor, pues en el caso analizado no se verifica el supuesto de hecho habilitante para su aplicación, conforme a lo establecido en el numeral 2 del artículo V del Código: la duda insalvable. Además, al tratarse de una controversia que implica una concurrencia de interpretaciones distintas del artículo 7 de la Decisión 619 y la necesidad de aplicación del artículo por el principio de legalidad, la SPC debió haber solicitado una interpretación prejudicial al TJCA. Ello habría permitido resolver con mayor seguridad jurídica y, en base a dicha interpretación, proceder a una adecuada graduación de la sanción.

## **5. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

### **5.1. Vinculatoriedad de la Comunidad Andina**

#### **5.1.1. Naturaleza jurídica y fuerza vinculante de las Decisiones de la Comunidad Andina**

La CAN es un organismo internacional de integración subregional conformado por cuatro países latinoamericanos: Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú. Gómez explica que la finalidad de este organismo es la formación gradual de un mercado común latinoamericano para crear un área de libre comercio entre sus países miembros (2019, p.27). Así, este organismo agrupa una serie de decisiones que conforman su ordenamiento jurídico comunitario. De acuerdo con el artículo 2 de la Decisión 563 (2003), la cual es la versión vigente del Acuerdo de Cartagena que creó este organismo, los países miembros tienen el deber de armonizar sus políticas económicas y sociales en las materias pertinentes a fin de asegurar una integración efectiva.

El marco normativo de la CAN se encuentra definido en el artículo 1 del Tratado de Creación del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina (en adelante, Tratado de creación del TJCA) (Decisión 472, 1999), el cual establece que el ordenamiento jurídico comunitario está compuesto por el Acuerdo de Cartagena, el Tratado de creación de la TJCA, las Decisiones, las resoluciones de la Secretaría General y los convenios adoptados por los países miembros. A su vez, el artículo 2 de dicho tratado dispone expresamente que las Decisiones obligan a los Estados miembros desde la fecha de su aprobación

En este sentido, el TJCA ha señalado, a través de la Interpretación Prejudicial recaída en el proceso N.º 607-IP-2018 (2018), que el Derecho Comunitario Andino se rige por el principio de preeminencia, el cual supone que la normativa jurídica que compone la CAN prevalece sobre las normas nacionales o internas de los países miembros. En consecuencia, las Decisiones adoptadas por los órganos competentes de la CAN tienen primacía sobre las disposiciones nacionales, incluso en aquellos casos en que estas últimas resulten incompatibles con la normativa comunitaria. Estas decisiones, a nivel internacional son identificadas como tratados o acuerdos.

En la legislación peruana, estos instrumentos poseen un rango constitucional. Aquello queda justificado en la Cuarta Disposición Final y Transitoria de la Constitución Política del Perú (1993), la cual dispone que las normas relativas a derechos y libertades deben interpretarse conforme a los tratados y acuerdos internacionales ratificados por el Perú, reconociendo así su rango constitucional. Lo mencionado se alinea con el principio de derecho internacional, según el cual, ante un conflicto entre una norma interna y un tratado o acuerdo ratificado, debe preferirse la aplicación de estos últimos (Rubio, 2018, p. 145). Este principio, converge con el principio de preeminencia de la normativa andina reconocido por el TJCA, consolidando la obligatoriedad y supremacía de las Decisiones de la CAN.

En definitiva, las Decisiones de la CAN constituyen normas de obligatorio cumplimiento y gozan de primacía sobre las legislaciones nacionales de los Estados miembros, incluido el Perú. Su carácter vinculante no solo se desprende de las disposiciones contenidas en el marco normativo del sistema andino, sino que se ve reforzado por el reconocimiento de su jerarquía constitucional en el derecho peruano. Esta naturaleza jurídica garantiza la coherencia del proceso de integración regional y asegura la eficacia del Derecho Comunitario Andino en los ordenamientos internos.

### **5.1.2. Carácter vinculante de las interpretaciones prejudiciales emitidas por el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina**

El carácter vinculante de las interpretaciones prejudiciales emitidas por el TJCA se encuentra expresamente reconocido en los documentos normativos de la CAN. Así, el artículo 36 de la Decisión 472 (1999), Tratado de creación del TJCA, establece que los países miembros están obligados a velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha decisión, lo que incluye, a las interpretaciones prejudiciales reguladas en la sección tercera. Complementariamente, el artículo 127 de la Decisión 500 (2001), Estatuto del TJCA, señala que “la interpretación tiene carácter obligatorio para el juez consultante”, lo que implica que, cuando se emita, esta debe de ser acatada por el órgano jurisdiccional nacional que solicitó su emisión.

A nivel jurisprudencial, en la interpretación prejudicial recaída en el proceso 607-IP-2018 (2018), el TJCA precisó que la naturaleza de la resolución puede tener efectos generales o efectos particulares. En el primer caso, la interpretación formará parte de la legislación andina asumiendo la función de integrar el ordenamiento jurídico con efectos directos en los Estados miembros sin necesidad de transposición legislativa, luego de que se publique en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena. En este sentido, se asemeja a un reglamento comunitario de la decisión interpretada y, por lo tanto, debe aplicarse de manera inmediata tanto por los órganos del Sistema Andino de Integración como por las autoridades internas de los países miembros.

Mientras que, cuando se trata de una interpretación con efectos particulares, esta limita su aplicación al caso específico que motivó su solicitud (Proceso 607-IP-2018, 2018). De esta manera, se estaría frente a un acto administrativo aplicable solo a las partes del proceso determinado. Sin embargo, si bien ya no se cuenta con un carácter vinculatorio, sería posible que su contenido pueda adquirir un valor persuasivo en procesos futuros. Las partes tendrán la opción de utilizarla para mejorar su posición pues se trata de un criterio interpretativo emitido por el máximo órgano jurisdiccional de la CAN.

Así pues, las interpretaciones prejudiciales no solo cumplen una función aclaratoria de la normativa andina, sino que también tienen efectos normativos concretos y vinculantes. Como señalan García y Ramón (2019), “respecto a los demás jueces de los Estados miembros, la sentencia servirá como precedente en todos los asuntos semejantes” (p. 224), lo cual reafirma

el papel central de la interpretación prejudicial emitida por el TJCA al momento de aplicar el contenido ubicado en las Decisiones.

### **5.1.3. Aplicación de la normativa andina en el ordenamiento jurídico peruano**

A partir de lo expuesto, puede concluirse que tanto las Decisiones adoptadas por los órganos de la CAN como las interpretaciones prejudiciales emitidas por el TJCA ostentan un carácter plenamente vinculante y jerárquicamente prevalente dentro del ordenamiento jurídico peruano, al ser Perú un país miembro. Esta fuerza obligatoria se sustenta tanto en el marco normativo comunitario andino como el constitucional, particularmente en el artículo 2 del Tratado del TJCA (1999) y en el artículo 127 de la Decisión 500 (2001); así como en disposiciones constitucionales peruanas, como la Cuarta Disposición Final y Transitoria de la Constitución Política del Perú, lo cual ha sido validado en la jurisprudencia del propio TJCA.

El ordenamiento jurídico de la CAN incluye tanto a las Decisiones como a las interpretaciones prejudiciales como fuentes directas del Derecho Andino. A partir de la ratificación del Acuerdo de Cartagena, la incorporación de la normativa andina al derecho interno no requiere de una norma nacional que las internalice, sino que estas se aplican de manera inmediata tras su publicación en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena sin tener que utilizar un mecanismo ulterior. Este efecto directo responde a la regulación andina y al principio de preeminencia, según la cual las normas comunitarias prevalecen sobre las disposiciones nacionales, incluso si estas últimas fueran incompatibles, pues cuentan con un carácter constitucional. Es por ello, que las autoridades peruanas cuando analicen temas regulados por el ordenamiento andino, tienen el deber de aplicar prioritariamente el derecho comunitario o interpretar las normas nacionales de acuerdo a la regulación supranacional.

En ese marco, debe afirmarse que las Decisiones de la CAN y las interpretaciones prejudiciales del TJCA no son solo obligatorias para quienes la solicitan y vinculantes para los jueces nacionales desde su publicación en la Gaceta Oficial; sino que gozan de una jerarquía superior a la legislación interna ordinaria de Perú. Esta característica, permite garantizar la uniformidad y eficacia normativa del sistema andino al impedir contradicciones normativas y establecer un marco jurídico coherente entre todos los Estados miembros. En consecuencia, Perú, como parte de la CAN, no puede desconocer el carácter supranacional y vinculante de sus normas, ya que no es posible que los jueces nacionales puedan prescindir de la

aplicación directa y preferente y lograr una plena operatividad del derecho comunitario en el ordenamiento interno.

## **5.2. Sobre el deber de solicitud de interpretaciones prejudiciales**

### **5.2.1. Fundamento normativo sobre el deber de consulta prejudicial**

El Reglamento que regula aspectos vinculados con la solicitud y emisión de interpretaciones judiciales reflejado en el Acuerdo 08/2017 (2017), define a la interpretación prejudicial como el

*“mecanismo procesal mediante el cual el TJCA explica el contenido y alcances de las normas que conforman el ordenamiento jurídico comunitario andino, así como orienta respecto de las instituciones jurídicas contenidas en tales normas, con la finalidad de asegurar la interpretación y aplicación uniforme de dicho ordenamiento en los países miembros de la CAN” (artículo 2).*

De esta manera, en el artículo 33 de la Decisión 472 (1999), se establece la posibilidad de que cuando los jueces nacionales que conozcan de un proceso en el cual debe de aplicar alguna norma que conforma el ordenamiento de la CAN, pueden solicitar al TJCA una interpretación prejudicial. Asimismo, se regula que, si la sentencia a dictar no es susceptible de apelación, el juez deberá suspender el proceso y esperar la interpretación prejudicial; por el contrario, si es posible establecer un recurso de apelación y el plazo para dictar sentencia se agota, el juez deberá de decidir en el proceso sin esperar la respuesta a la solicitud de interpretación. Incluso, de acuerdo con la interpretación prejudicial recaída en el proceso 01-AI-2021 (2021) en caso el juez nacional obligado a solicitar una interpretación prejudicial, no la solicite, los países miembros y los particulares tendrán el derecho de acudir ante el TJCA en ejercicio de acción de incumplimiento.

De esta manera, es posible identificar, como el objetivo de este artículo versa en la aplicación obligatoria de la interpretación prejudicial tomando mayor rigurosidad cuando una sentencia será la última instancia por lo que adquirirá la condición de cosa juzgada. Al establecer este artículo, se busca que cuando la parte del proceso ya no tenga vías de apelación o instancias superiores para dar a conocer su caso ante algún tribunal, el Tribunal o juez de la última instancia emita una decisión, que, sin duda, sea conforme al derecho comunitario.

En relación con el órgano competente para realizar la solicitud, el artículo 5 del Acuerdo 08/2017 (2017), establece que los órganos administrativos pueden de oficio o a petición de parte solicitar al TJCA la interpretación de las normas contenidas en el ordenamiento jurídico comunitario. Así, es posible advertir un concepto amplio de juez nacional. Además, al establecer que la solicitud puede ser a pedido de parte, las partes no se encuentran ajenas al proceso de solicitud de interpretación pues el artículo las faculta para instar su presentación ante la autoridad competente. Esta solicitud, activa el deber de los jueces de solicitar una interpretación prejudicial cuando vayan a aplicar alguna normativa andina. En consecuencia, se aprecia que se destaca una figura colaborativa entre la parte y el juez de un procedimiento para resguardar la aplicación uniforme de la normativa, permitiendo que las controversias nacionales puedan estar resguardadas con criterios supranacionales armonizados.

Hasta el momento, resulta claro que los jueces de última instancia de un procedimiento tienen la obligación de solicitar una interpretación prejudicial bajo sanción por incumplimiento (Decisión 472, 1999, artículo 23). De acuerdo con Gálvez (2001), los recursos deben ser entendidos por aquellos ordinarios que pueden ser interpuestos sin requisitos especiales (p. 135). En el caso peruano, si se trata de un procedimiento administrativo, que, luego de la resolución de última instancia administrativa, se presenta una denuncia en materia contenciosa administrativa, la instancia final es la apelación, aquella que ve la Sala Civil de la Corte Suprema y no, un recurso de Casación, que resuelve la Sala Constitucional y Social en Casación, pues este último requiere del requisito de ausencia de doble conforme, el cual lo vuelve un procedimiento especial y no ordinario.

Sin embargo, en relación con los jueces que ven un caso que no está en última instancia, estos aún tienen el deber de asegurar el cumplimiento de las normas comunitarias, lo cual implica que no adopten medidas u obstaculicen su aplicación (Decisión 472, 1999, artículo 3). Así, el hecho de que la solicitud de interpretación sea obligatoria para los jueces que conocen el caso en última instancia, no excluye la existencia de un deber implícito para todos los jueces nacionales, independientemente de la instancia en la que se encuentren, de colaborar activamente con la aplicación uniforme de la normativa andina. En efecto, en aras de preservar la coherencia normativa y evitar una proliferación de interpretaciones que signifiquen una obstaculización de su aplicación, resulta jurídicamente razonable afirmar que los jueces nacionales deben elevar la consulta al TJCA siempre que se encuentren ante una normativa comunitaria cuya interpretación no haya sido previamente resuelta por el TJCA.

En base a ello, es correcto lo indicado por el artículo 33 de la Decisión 472, cuando se refiere que, si el proceso aún admite algún recurso, a pesar de que el juez haya solicitado una interpretación, en aras de garantizar la celeridad del proceso y no verlo comprometido por la ausencia de una respuesta del Tribunal a tiempo, el juez puede resolver en base a una interpretación propia porque esta aún podrá subsanarse en una revisión de la siguiente instancia. No obstante, cuando ya no sea posible una revisión ulterior y la aplicación uniforme de la normativa se vea directamente comprometida, será necesario suspender el proceso hasta recibir respuesta por parte del Tribunal.

### **5.2.2. Requisitos y finalidad de la interpretación prejudicial**

Como ya se ha adelantado, la interpretación prejudicial es un mecanismo esencial dentro del ordenamiento jurídico andino. En primer lugar, porque funda jurídicamente la sentencia. Aquello radica en que el Tribunal tiene el objetivo de buscar la significación de la norma para precisar su alcance y sentido jurídico (Gálvez, 2001, p. 136). Así, al ser emitida por un órgano supranacional, su incorporación al razonamiento judicial en la resolución asegura que el contenido y alcance de la norma sea el correcto. Asimismo, una sentencia que acoge una interpretación cumple con el principio de legalidad y se encuentra plenamente justificada en derecho. De este modo, no solo será una decisión válida sino una decisión jurídicamente respaldada por el órgano competente para fijar el sentido auténtico de la norma andina.

En segundo lugar, porque la competencia para interpretar la normativa andina la tiene de manera exclusiva el TJCA. Aquello se encuentra expresamente regulado en el artículo 32 del Tratado de creación del TJCA. En esa línea, en la interpretación prejudicial recaída en el Proceso 01-IP-87 (1987), el Tribunal indicó que, con el fin de garantizar la seguridad jurídica, en el Pacto Andino se delegó que la competencia exclusiva de interpretación la tendrá el órgano jurisdiccional comunitario pues de esta manera se lograría a una solución pacífica de posibles conflictos cuando se trate de integración andina. Además, también se indicó que en la CAN existe un sistema de división de trabajo mediante el cual los jueces nacionales y el órgano jurisdiccional colaboran. El Tribunal se encarga de interpretar de manera general el contenido y alcance de las normas andinas; mientras que, los jueces nacionales se encargan de aplicar la norma al hecho en concreto recaído en el caso delegado.

Esta distribución no hace más que fortalecer la eficacia del derecho comunitario andino, ya que la exclusividad interpretativa delegada al TJCA, no desplaza la labor del juez nacional, sino que delimita con claridad el contenido normativo que deberá de aplicar. Esta actuación colaborativa debe de ser iniciada por el juez interno, quien tiene la responsabilidad de solicitar la interpretación prejudicial. De ello, se desprende el deber implícito de solicitar dicha interpretación cuando corresponda aplicar una norma andina para resolver un caso en concreto. Solo de esta forma, se asegura una aplicación uniforme del derecho andino en los distintos Estados miembros, en armonía con los objetivos del proceso integración y con respeto al principio de primacía del derecho supranacional.

Por último, la interpretación prejudicial brinda seguridad jurídica. El objetivo de la cooperación entre jueces nacionales y el Tribunal es evitar posibles asimetrías interpretativas que se generarían si cada juez nacional de cada país miembro interpretara a su criterio las normas andinas e hiciera prevalecer ello (Diez Canseco & Sasaki, 2021, p.2018). Aquello fragmentaría la unidad del derecho andino ya que la asimetría interpretativa es el antónimo de la seguridad jurídica. La existencia de múltiples interpretaciones sobre una misma norma, incluso dentro de las mismas instancias que puede tener un solo caso, generará incertidumbre para las partes procesales, quienes no podrían prever con razonable certeza el sentido que el juez nacional le dará a la disposición andina. Este escenario de ambigüedad interpretativa es incompatible con el principio de seguridad jurídica pues los elementos constitutivos de esta son la previsibilidad, igualdad y estabilidad normativa.

La interpretación prejudicial crea una doctrina armónica y estable favorable al proceso de integración (Gálvez, 2001, p.136). Cada interpretación prejudicial emitida por el Tribunal, además de resolver las dudas sobre el alcance y sentido de la normativa andina, previene futuras controversias y evita una prolongación innecesaria del proceso. Es decir, dado que la interpretación también funda jurídicamente la sentencia, la resolución viene acompañada de un sustento supranacional, lo cual hace menos probable que una instancia superior revoque una sentencia que la incluye y disminuye el incentivo de las partes para impugnar. Asimismo, se fortalece la confianza en los ciudadanos y operadores jurídicos del sistema andino. De esta manera, el marco normativo común obtiene una consolidación a nivel reglamentario, como lo indicó el Tribunal en pronunciamientos anteriormente citados, generando certidumbre en el mercado andino en su conjunto, de forma tal que una empresa será sometida a las mismas reglas y criterios, sin importar si el procedimiento se lleva a cabo en Perú, Bolivia, Colombia o Ecuador.

Por todo ello, resulta evidente que siempre que se esté ante la necesidad de aplicación de una normativa andina y no exista una interpretación de carácter general ya establecida por el TJCA, en aras de garantizar la armonización normativa será deber del juez nacional, independientemente de la instancia de revisión en la que se encuentre el caso, solicitar una interpretación prejudicial ante el Tribunal. Solo de esta manera, es posible garantizar un respeto efectivo a la naturaleza supranacional y vinculante de la normativa de la CAN.

Los requisitos propuestos por el Tribunal para solicitar una interpretación prejudicial son los siguientes: (i) que no exista una interpretación previamente emitida; (ii) si a pesar de que las normas ya han sido interpretadas, el juez considera imperativo que el TJCA precise, amplíe o modifique el criterio utilizado; y (iii) que, existiendo una interpretación previa, el juez consultante advierta cuestionamientos insoslayables sobre situaciones hipotéticas que, de manera abstracta, se desprenden o se vinculen a lo regulado (TJCA, 2023). Asimismo, en la interpretación prejudicial recaída en el proceso 1-IP-87 (1987), el Tribunal recomendó que esta sea solicitada cuando el proceso se encuentre en estado de emitir sentencia. Es decir, cuando se hayan agotado todas las actuaciones procesales correspondientes. En el caso, de un procedimiento administrativo, luego de la presentación de los escritos adicionales de las partes o informe oral, en caso se haya dado. Por su parte, Eduardo García precisa que únicamente se debe acudir a este tipo de solicitud cuando la interpretación de la normativa permita dos o más sentidos, cuya elección dependa en último extremo la decisión a adoptar por el juez (citado en Gálvez, 2001, p. 135). En consecuencia, se comprende que la interpretación debe responder a una necesidad jurídica sustancial: que la elección de una forma de interpretar u otra conlleve a dos resultados jurídicos contrapuestos, como declarar fundada o infundada una pretensión.

### **5.2.3. Casos de solicitudes realizadas por Indecopi en la Dirección de Signos Distintivos**

En Indecopi, el área encargada de signos distintivos utiliza de manera frecuente el mecanismo de solicitud de interpretación prejudicial. Aquello sucede debido a que, para la resolución de los casos de su materia, se debe remitir directamente a la Decisión 486, Régimen Común de la Propiedad Intelectual ya que no existe alguna normativa interna sobre la misma materia que regule el uso de signos distintivos. Aquello difiere del área de protección al consumidor que posee el Código como una regulación general y también

normativa sectorial o especial que incluye Decisiones, como la Decisión 619 sobre los consumidores de transporte aéreo.

Esta solicitud la puede realizar cualquier tipo de juez, incluido la autoridad administrativa competente de los órganos administrativos. En consecuencia, de esa amplia concepción de juez, se ha detectado que el órgano resolutorio de la Dirección de Signos Distintivos del Indecopi (en adelante, la DSD) - primera instancia- lo realiza. Por ejemplo, la interpretación prejudicial recaída en el proceso 122-IP-2014 fue realizada a pedido de la DSD, en ella solicitó la interpretación del último párrafo del artículo 135 de la Decisión 486. En este caso, si bien no era obligatorio, la DSD decidió suspender el procedimiento hasta obtener la interpretación solicitada y, luego de recibida emitió la Resolución 3891-2015/CSD-INDECOPI. Esta situación se replicó en otras resoluciones como la número 0099-2017/CSD-INDECOPI o la número 2101-2020/CSD-INDECOPI.

Incluso, es altamente recurrente que la DSD cite interpretaciones prejudiciales en sus resoluciones para fundar sus decisiones. Es el caso de la Resolución 00042 -2025/DSD-INDECOPI, en la cual la DSD se remite a una interpretación prejudicial para entender cómo se aplica el carácter restrictivo de un signo distintivo como causal de irregistrabilidad o la Resolución 036-2020/CSD-INDECOPI que evoca una interpretación prejudicial para identificar que el derecho comunitario recoge el sistema atributivo para analizar la relación al derecho sobre las marcas. A partir de ello, es importante recalcar que se ha identificado el uso de las interpretaciones prejudiciales en resoluciones de primeras instancias.

Como se ha verificado, la DSD utiliza las interpretaciones prejudiciales, ya sea a través de solicitudes propias o recurriendo a aquellas con efectos generales para resolver casos que versan sobre la misma materia. Incluso, se ha evidenciado, la relevancia que la DSD otorga a dichas interpretaciones en la elaboración de sus decisiones, al punto de que, si bien no se encuentra obligada formalmente a hacerlo, suspende sus procedimientos hasta obtener una respuesta por parte del TJCA. Aquello constituye un ejemplo de la materialización del deber implícito de solicitar interpretaciones prejudiciales para cualquier juez nacional cuando sea necesario interpretar una norma andina. Así se evidencia que no se trata de un mecanismo excepcional, sino de una práctica constante en el procedimiento administrativo marcario, dado que es necesario para una óptima aplicación del derecho comunitario.

De esta manera, resulta contradictorio que en una misma institución como Indecopi, la práctica de recurrir al mecanismo de interpretación prejudicial

sea adoptada con normalidad en materia marcaria, pero no se replique en el ámbito de protección al consumidor. Es importante destacar que Indecopi se encuentra dividido en distintas comisiones o salas, que actúan bajo un mismo mandato institucional, el cual conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, exige coherencia y predictibilidad. Trabajar de manera aislada mediante la cual un área aplica o ignora mecanismos de integración andina según su propio criterio, vulnera el mandato y socava la estabilidad jurídica que el derecho comunitario busca garantizar. Así, si la solicitud de interpretaciones prejudiciales es una práctica consolidada en materia de signos distintivos, debe también serlo en los procedimientos de protección al consumidor, máxime si está en juego la correcta aplicación de normas andinas que impactan directamente en los ciudadanos de la comunidad.

#### **5.2.4. Exigibilidad de la Sala Especializada en Defensa del Consumidor para solicitar una interpretación prejudicial al Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina**

A partir de todo lo mencionado, se ha precisado la importancia de contar con una interpretación prejudicial cuando existan casos en los que la interpretación realizada influya de tal manera que pueda generar la conclusión de declarar fundada o infundada una imputación realizada en contra de un proveedor. En ese sentido, dado que es el TJCA el órgano competente para interpretar la normativa comunitaria y con ello evitar asimetría de interpretaciones lo cual garantiza una aplicación uniforme del ordenamiento andino en todos los países miembros, el deber de solicitud se torna obligatorio cuando la controversia se encuentra en última instancia.

En temas de protección al consumidor, esta última instancia se configura en la apelación de una demanda de naturaleza contenciosa administrativa, cuya competencia corresponde a la Corte Suprema. En consecuencia, podría sostenerse que la SPC no se encuentra formalmente obligada a efectuar dicha solicitud.

Sin embargo, en la práctica se ha evidenciado que incluso los jueces en materia administrativa, aquellos que no resuelven como última instancia, realizan esfuerzos relevantes para incluir interpretaciones prejudiciales en sus decisiones. Esta actuación responde al deber de asegurar el cumplimiento efectivo del derecho comunitario, en virtud del principio de legalidad, lo cual exige abstenerse de adoptar medidas que lo obstaculicen. Una de estas medidas sería precisamente omitir la solicitud de interpretación

prejudicial en su instancia, optando por resolver de acuerdo a criterios propios, sin procurar la necesaria armonización jurídica.

En esa línea, tal como lo realiza la DSD, la solicitud directa de una interpretación prejudicial o el uso de aquellas con efectos generales en casos que impliquen la interpretación del derecho andino constituye una actuación diligente y de acuerdo con la normativa andina. Esta práctica no demuestra más que el compromiso con el principio de cooperación y con la aplicación efectiva de la norma comunitaria por parte del órgano que integra la SPC. Por lo tanto, si bien la omisión de este mecanismo por parte de la SPC, no constituye, una infracción que pueda dar lugar a una acción incumplimiento conforme al artículo 107 de la Decisión 500, sí se configura como una exigencia sustantiva en el marco de una actuación conforme a los principios y normas del derecho comunitario andino, en atención a la competencia designada al TJCA para interpretar la normativa.

### **5.3. Interpretación del artículo 7 de la Decisión 619**

#### **5.3.1. Finalidad de la Decisión 619**

Como hemos señalado previamente, la finalidad primordial de la normativa que compone el ordenamiento jurídico de la CAN es la armonización legislativa entre los países miembros con el objetivo de alcanzar un desarrollo uniforme e integración regional efectiva. Así, si bien cada Estado conserva su normativa en la materia aeronáutica, por ejemplo, en Perú rige la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú y en Colombia la Ley 105 de 1993 por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, la CAN buscó crear una Decisión comunitaria que estableciera un marco normativo uniforme de derechos de los consumidores de transporte aéreos y deberes de los proveedores de dichos servicios.

La voluntad integradora se expresa claramente en el Acta Presidencial de Lima, emanada del XVI Consejo Presidencial Andino donde se señala: “los Presidentes de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela, reunidos en Lima con motivo del XVI Consejo Presidencial Andino, expresaron su convencimiento que la CAN es un instrumento idóneo para promover la integración, la democracia y el desarrollo, fortalecer la solidaridad subregional y reducir las diferencias de desarrollo existentes entre los Países Miembros” (Consejo Presidencial Andino, 2005, adjunto 7). En ese marco, debido al principio de preeminencia de la normativa andina sobre las normas internas, la Decisión 619 responde a la necesidad de uniformizar la

regulación en materia de transporte aéreo, con el fin de reducir las asimetrías entre los países miembros.

Antes de ser publicada la Decisión 619, el anteproyecto de la Decisión por el que se establecen los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo en la CAN, expresó que la necesidad de adoptar las normas comunitarias es proteger los intereses de los usuarios del transporte aéreo para así garantizar un desarrollo equilibrado donde los transportistas puedan operar eficientemente (Expertos Gubernamentales de Transporte Aéreo para la Elaboración de un Proyecto de Norma Comunitaria, 2005). Así, se observa una doble finalidad que no busca solo tutelar al consumidor como fin último, sino que también incorpora una lógica de equilibrio regulatorio en el sentido de proteger al usuario sin desincentivar la competitividad en el mercado de transporte aéreo.

Sobre esa idea, la mención expresa de “desarrollo equilibrado” permite descartar una interpretación en base al principio pro consumidor; por el contrario, se configura una protección razonable y armonizada que reconoce la importancia de resguardar el desarrollo económico del mercado en cuestión. De este modo, el artículo 1 de la Decisión 619 establece que se regularán los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular en la CAN.

A partir de lo mencionado, para efectos del presente informe jurídico, se analizará la interpretación del artículo 7 de la Decisión 619, de manera específica el párrafo relacionado con la exoneración de responsabilidad por avisar con un mínimo de 15 días la cancelación de vuelo. Para ello, es importante conocer la evolución de la creación de la normativa.

En modo particular, la redacción del artículo 7 estuvo compuesta por dos propuestas: la primera dio lugar al Proyecto de decisión y la segunda se presentó en el Anteproyecto como a continuación se gráfica:

<b>Proyecto</b>	<b>Anteproyecto</b>	<b>Versión final</b>
Artículo 8: - Derecho ante cancelación de vuelos [por causas] imputables al transportista aéreo. -  En caso de cancelación de un vuelo, el	Artículo 7.- Derechos ante cancelación de vuelos por causas imputables al transportista aéreo. -	Artículo 7.- Derechos ante cancelación de vuelos por causas imputables al transportista aéreo. -

<p>transportista aéreo otorgará a los usuarios afectados:</p> <p>a) Asistencia conforme al [literal c) del artículo 9 de esta Decisión;</p> <p>b) [asegurar su] embarque en el siguiente vuelo disponible [o un transporte alternativo en condiciones similares,] o el reembolso [del valor total del billete sin penalidad,] conforme al artículo 12 de esta Decisión; y,</p> <p>c) Compensación conforme [a los literales a) y e)] de artículo 9 de esta Decisión, [según corresponda].</p> <p>Cuando la cancelación de vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de <b>15</b> días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo, el</p>	<p>En caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al transportista aéreo, dicho transportista otorgará a los usuarios afectados:</p> <p>a) Asistencia conforme al literal c) del artículo 8 de esta Decisión;</p> <p>b) Asegurar su embarque en el siguiente vuelo disponible o un transporte alternativo en condiciones similares, o el reembolso del valor total del billete sin penalidad, conforme al artículo 11 de esta Decisión; y, compensación conforme a los literales a) y e) del artículo 8 de esta Decisión, según corresponda.</p> <p>Cuando la cancelación del vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro</p>	<p>En caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al transportista aéreo, dicho transportista otorgará a los usuarios afectados:</p> <p>a) Asistencia conforme al literal c) del artículo 8 de esta Decisión;</p> <p>b) Embarque en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible o un transporte alternativo, preferentemente aéreo, o el reembolso del valor total del billete sin penalidad, conforme al artículo 11 de esta Decisión; y, compensación conforme a los literales a) y e) del artículo 8 de esta Decisión, según corresponda.</p> <p>Cuando la cancelación del vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro</p>
--	--	---

<p>transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades.</p> <p>[Se considerarán como] causas [no imputables al transportista aéreo, [las circunstancias imprevistas, la] fuerza mayor, o [el] caso fortuito [debidamente comprobadas] por la autoridad [nacional competente. En este caso], el transportista quedará [exonerado de las compensaciones establecidas en el artículo siguiente].</p>	<p>vuelo sustitutivo, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades.</p> <p>Se considerarán como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificadas por la autoridad nacional competente. En este caso, el transportista quedará exonerado de las compensaciones establecidas en el artículo.</p>	<p>vuelo sustitutivo, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades.</p> <p>Se considerarán como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificadas por la autoridad nacional competente. En este caso, el transportista quedará exonerado de las compensaciones establecidas en el artículo siguiente</p>
---	---	--

Un análisis comparado entre la redacción propuesta en el proyecto, el anteproyecto y la versión final del artículo, permite identificar una línea de continuidad en cuanto al contenido sustancial de los derechos propuestos ante cancelación de vuelos por causas imputables al transportista aéreo. Las versiones comparten en su totalidad la estructura tripartita. Sin embargo, en relación con el supuesto de exoneración de responsabilidades para el transportista, tanto el anteproyecto como la versión final incluyeron el supuesto de “comunicación de cambio de itinerario” además de la información sobre la cancelación del vuelo. Esta precisión constituye una ampliación de supuestos de exoneración de responsabilidad, lo cual refuerza la postura del legislador andino de equilibrar la protección al usuario con un funcionamiento eficiente de la operatividad en el mercado.

A partir de lo desarrollado en la presente sección, el análisis comparado de las distintas versiones del artículo 7 permite confirmar que la finalidad de la Decisión 619 se ha mantenido constante sin sufrir modificaciones sustanciales por parte del legislador andino en la introducción de su propuesta. Desde las primeras formulaciones, la norma reveló que la intención siempre fue equilibrar la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo con el desarrollo de una operación eficiente en el mercado. Las modificaciones incorporadas a lo largo del proceso normativo

han introducido matices de tal manera que han reflejado una intención regulatoria equilibrada sin alterar el objetivo principal.

### **5.3.2. Interpretaciones prejudiciales realizadas por el TJCA sobre el artículo 7**

Actualmente la mayoría de interpretaciones prejudiciales están vinculadas a la materia de signos distintivos. Por el contrario, en el ámbito de protección al consumidor, las interpretaciones son escasas: solamente se han publicado de manera oficial cuatro, de las cuales dos se encuentran enfocadas en el análisis del artículo 7 de la Decisión 619. La primera corresponde a la Interpretación prejudicial N° 173-OP-2016 referida en las causas no imputables al transportista aéreo; mientras que, la segunda es la Interpretación prejudicial 313-IP-2015, que trata sobre los derechos de los usuarios ante la cancelación de vuelos por causas atribuibles al transportista aéreo.

En relación con la primera interpretación, esta fue solicitada por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima (en adelante, Sala de la Corte Superior) en el marco de un proceso contencioso administrativo iniciado por United Airlines Inc. Sucursal de Perú contra Indecopi en relación con la Resolución 3657-2014/SPC-INDECOPI. Esta resolución abordaba si la acreditación de una falla técnica constituía un evento imprevisible que permitiera eximir la responsabilidad del transportista.

De esta manera, la Sala de la Corte Superior formuló al TJCA la siguiente pregunta: “Respecto del deber de idoneidad: En (...) el servicio efectuado por (las) líneas aéreas, para la cancelación o retraso de un vuelo ¿qué hechos o situaciones (relevantes) deben tomarse en cuenta para determinar que hubo o no hecho fortuito, eventos de fuerza y/o hecho determinante de un tercero?”.

A partir de esta pregunta, el TJCA determinó que existía controversia sobre el análisis del alcance y significado de las “circunstancias imprevistas” por la cancelación o demora de vuelos, lo cual motivó interpretar el último párrafo del artículo 7 de la Decisión 619. En su análisis, el Tribunal analizó la ruptura de nexo causal entre el hecho y la responsabilidad del proveedor, identificando los supuestos establecidos en la Decisión ubicados tanto en el artículo 7, como en el artículo 3 del mismo. Asimismo, precisó en qué consistían las figuras de hecho fortuito, fuerza mayor y evento exclusivo y determinante de un tercero, identificando que las dos primeras se encuentran

de manera literal en el artículo 7; mientras que, la construcción normativa del artículo 3 contenía la última causal.

El TJCA, se enfocó particularmente en explicar de mayor manera, los eventos imprevisibles e irresistibles dado que eran el tema materia de controversia. Así, propuso criterios generales para determinar cuándo las fallas técnicas pueden ser consideradas como una causal de imprevisibilidad, destacando de esta manera el rol de la carga probatoria, el análisis del mantenimiento regular de las aeronaves y la actuación diligente de las aerolíneas.

En este caso, el TJCA utilizó una interpretación literal y sistemática. La primera, se reflejó en el análisis gramatical de los términos contenidos en los artículos 7 y 3 de la Decisión, definiendo los conceptos “hecho fortuito”, “fuerza mayor” y “evento de tercero”. Por su lado, en la interpretación sistemática el Tribunal integró distintas disposiciones normativas para dar respuesta (artículos 3 y 7), con este enfoque, el Tribunal pudo identificar las relaciones entre las causales eximentes y el deber de idoneidad del proveedor enfocadas en resolver la interpretación de circunstancias imprevistas, de esta forma, el Tribunal realizó una interpretación coherente del régimen de protección andino.

Incluso, es posible identificar una interpretación teleológica al enfocarse en advertir la necesidad de identificar la existencia de diligencia del proveedor para prevenir la falla técnica y así determinar si fue un hecho previsible o no. Esta manera de razonar se encuentra vinculada con la finalidad de encontrar un equilibrio entre la protección del consumidor y la exoneración justa del proveedor para mantener el desarrollo de un mercado eficiente.

En relación con la segunda interpretación, esta también fue solicitada por la Sala de la Corte Superior en el marco de una apelación de la resolución de primera instancia de un proceso contencioso administrativo iniciado por American Airlines Inc. Sucursal del Perú contra Indecopi en relación de la Resolución 1925-2012/CPC. Dicha resolución abordaba la cancelación de vuelo y la ausencia de prueba por parte del proveedor para acreditar que esta cancelación se debió a un motivo de fuerza mayor. En ese contexto, la Sala de la Corte Superior solicitó la interpretación de los artículos 7 y 8 de la Decisión 619.

El Tribunal enfocó la interpretación en los derechos de compensación de los usuarios ante la cancelación de vuelos por causas imputables al transportista. Para ello, al interpretar el artículo 7, definió el concepto de

cancelación de un vuelo y explicó que esta puede deberse a circunstancias imprevistas, fuerza mayor o caso fortuito. En ese marco, desarrolló conceptualmente cada una de ellas y precisó que el juez nacional deberá verificar que si alguno de los motivos explicados quedó plenamente acreditado por el proveedor.

Posteriormente, el TJCA añadió que si bien es frecuente que los transportistas enfrenten dificultades técnicas o problemas naturales que generan demoras o cancelaciones, aquello no los exime del deber de brindar una información oportuna y clara a los pasajeros. Para ello se dirigió al artículo 4 de la Decisión 619 el cual detalla las acciones que puede realizar para cumplir con el derecho de información.

Por último, el Tribunal estimó que, si se comprobó la responsabilidad del transportista, corresponderá acudir al artículo 8 que regula los mecanismos de compensación en caso de la cancelación de vuelo. De esta manera, el TJCA estableció una secuencia lógica: primero identificar la causa de la cancelación, segundo evaluar el deber de información y tercero, determinar el tipo de compensación que corresponde al usuario.

En esta interpretación el TJCA emplea principalmente la interpretación gramatical en el artículo 7 y así define gramaticalmente los conceptos “cancelación de vuelo”, “caso fortuito”, “fuerza mayor” y “circunstancias imprevistas”. Sin embargo, también utiliza la interpretación sistemática pues no se limita a interpretar dicho artículo, sino que integra el artículo 4 para desarrollar una lectura integral de toda la Decisión 619.

En suma, el TJCA para realizar las interpretaciones prejudiciales en materia de consumidor presenta una tendencia a combinar distintos métodos de interpretación, siendo predominantes la interpretación literal y sistemática para identificar con precisión el alcance y contenido de la disposición normativa. Por un lado, la interpretación literal delimita los conceptos jurídicos relevantes ubicados en el artículo enfocados en su formulación textual; mientras que, identificamos que luego recurre a la interpretación sistemática para integrar y armonizar la disposición con el resto de disposiciones contenidas en la Decisión.

En una menor medida, también se ha advertido que el Tribunal utiliza la interpretación teleológica para orientar la interpretación a los fines del ordenamiento jurídico comunitario el cual consta en orientar la interpretación hacia el equilibrio entre la protección al consumidor y la eficiencia en el mercado. En base a todo ello, es claro que el TJCA no se limita a una estricta

lectura del texto normativo para emitir su interpretación prejudicial, sino que busca ofrecer una respuesta coherente, funcional y orientada al derecho de la CAN.

### **5.3.3. Propuesta de interpretación: contenido y alcance de la exoneración de responsabilidades prevista en el artículo 7 de la Decisión 619**

A partir del artículo 32 del Tratado de creación (1999), la competencia para interpretar la normativa andina recae exclusivamente en el TJCA. Por tanto, sus decisiones interpretativas serán determinantes cuando se trate de entender una disposición y vinculantes para todos los jueces nacionales, quienes deben armonizar la aplicación del derecho. No obstante, con fines académicos y para efectos del presente informe, se propone una interpretación del artículo 7 de la Decisión 619, siguiendo los criterios metodológicos utilizados por el TJCA con el objetivo de aproximarnos al sentido que razonablemente el Tribunal podría adoptar.

En ese sentido, en el artículo 7 de la Decisión 619 (2005) se regula que:

*“Cuando la cancelación del vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades”.*

Así, resulta pertinente delimitar el contenido jurídico de la expresión “liberación de responsabilidades”. Desde una perspectiva jurídico-lingüística, Sanz (2000) define la “responsabilidad” como “la consecuencia jurídica establecida por un ordenamiento dado cuando se dan ciertas condiciones previamente determinadas por este sistema jurídico” (p. 38). De dicha definición, en el contexto del artículo 7, la responsabilidad es la obligación que surgirá para el proveedor del servicio de transporte aéreo cuando cancele un vuelo, respecto del cual un consumidor había adquirido un boleto de pasaje, causándole así una afectación. A su vez, la Real Academia Española (RAE) define “liberación” como la acción de poner la libertad siendo su sinónimo más próximo la “exención”; es decir, la libertad que alguien goza para eximirse de algún cargo u obligación. En consecuencia, la “liberación de responsabilidad” se traduce en la exoneración de las obligaciones del proveedor ante la cancelación de un vuelo.

Desde una interpretación sistemática del texto normativo, los supuestos para que se produzca la exoneración son los siguientes: (i) que la cancelación del vuelo sea imputable al transportista; y (ii) que este haya informado al usuario con al menos 15 días de antelación; o bien, (iii) que lo haya hecho con menor anticipación, pero ofreciendo un vuelo sustitutivo. El literal g) del artículo 4 complementa esta disposición al establecer que la información al consumidor debe trasladarse mediante medios como teléfono, fax o correo electrónico, lo cual permite delimitar la exigencia de entrega de información oportuna. Entonces, si se verifica que el proveedor comunicó a través de algunos de los medios señalados en el artículo 4 o similares con 15 días de anticipación o, en caso de hacerlo con menos días, haya ofrecido otro vuelo sustitutivo en dicha comunicación, se entenderá por cumplido el supuesto de hecho para ser exonerado de responsabilidad.

En cuanto a las consecuencias jurídicas de la exoneración, el literal a) del artículo 7, remite al literal c) artículo 8, el cual establece las obligaciones compensatorias del proveedor en casos de cancelación imputable. En este se indica la obligación de reintegro del valor neto del pasaje aéreo, sufragio de los gastos de hospedaje, en caso de pernocta necesaria, y costos de traslado. Por tanto, en principio, la comunicación anticipada y la reprogramación librarían al proveedor de estas obligaciones. Sin embargo, adoptar esta interpretación de forma automática implicaría afirmar que, si el proveedor avisó con mínimo 15 días de antelación, este quedará exento de devolver el costo del billete del vuelo, lo cual es contrario con la finalidad de la creación de la Decisión 619: buscar un equilibrio entre la protección al consumidor y la eficiencia económica del proveedor.

En efecto, si la cancelación del vuelo no viene acompañada de una reprogramación, es decir, si no se garantiza la continuidad del servicio de transporte, el consumidor quedaría en una situación de desprotección. Por ello, se propone distinguir el análisis en dos supuestos: (i) la cancelación del vuelo sin opción de una reprogramación y (ii) la cancelación del vuelo con opción a reprogramar.

Para el primer supuesto, el artículo 7 no es el único que regula la cancelación de un vuelo sin opción a reprogramación. El artículo 11 regula el derecho al reembolso por causas imputables al transportista. En este caso, este se erige como norma supletoria. Incluso, este artículo no establece algún supuesto de exoneración para el proveedor cuando el viaje no se efectuó, lo que justifica su aplicación cuando el consumidor no recibe una prestación sustitutiva. Así pues, de no aplicarse el derecho a compensación por la cancelación del vuelo, corresponderá aplicar el derecho al reembolso. De

esta manera, se halla el equilibrio entre protección al consumidor sin desnaturalizar el objetivo de eficiencia operativa para las aerolíneas.

En consecuencia, se propone que la exoneración de responsabilidad regulada en el artículo 7 solo opere cuando el proveedor haya cumplido con informar oportunamente al consumidor y, a su vez, haya ofrecido un vuelo u horario sustitutorio. En caso contrario, se activarán las obligaciones previstas en el artículo 8, o, supletoriamente el derecho al reembolso previsto en el artículo 11. Solo así sería posible aplicar armónicamente la regulación andina contenida en la Decisión 619 y garantizar su finalidad de creación.

#### **5.4. Análisis de la Resolución 1206-2024/SPC-INDECOPI**

##### **5.4.1. Deber de idoneidad de Latam**

##### **5.4.1.1. Cambio unilateral en las condiciones del servicio**

La resolución analizada en el presente informe jurídico tiene como hecho principal la reprogramación de los cuatro pasajes aéreos adquiridos por el señor Ernesto Stowers (en adelante, señor Stowers). Latam, le comunicó mediante correo electrónico que sus vuelos directos Lima – Orlando – Lima, previamente confirmados, habían sido modificados para incluir una escala en Santiago de Chile. Este hecho constituye una modificación unilateral de las condiciones originalmente pactadas pues fue realizado exclusivamente por la aerolínea sin el consentimiento previo del señor Stowers.

Dicha alteración configura una afectación directa al deber de idoneidad previsto en el artículo 18 del Código, el cual establece que todo consumidor tiene derecho a recibir servicios idóneos, entendidos como aquello que se ajustan a lo ofrecido y lo efectivamente recibido. En ese sentido, la idoneidad debe evaluarse desde la perspectiva generada en el consumidor.

En el caso concreto, de acuerdo con la información proporcionada al señor Stowers, Latam entregó un itinerario detallado del vuelo donde se precisaba la fecha y hora de salida, el aeropuerto de origen y de llegada y la clase adquirida sin mencionar la existencia de alguna escala intermedia:

## Itinerario

Nº Vuelo	Origen	Destino	Salida		Llegada		Cabinas	Tarifa	Asiento	Equipaje
			Fecha	Horario	Fecha	Horario				
LA 2474 Operado por Latam Airlines Peru	LIMA J CHÁVEZ INTL	ORLANDO AEROPUERTO INTERNACIONAL DE ORLANDO	DOM. 08-MAY-22	09:00	DOM. 08-MAY-22	16:15	Premium Economy - W	QLWRY5WF	2A	3 Plazas de 23 Kgs. cada una
LA 2473 Operado por Latam Airlines Peru	ORLANDO AEROPUERTO INTERNACIONAL DE ORLANDO	LIMA J CHÁVEZ INTL	DOM. 22-MAY-22	17:30	DOM. 22-MAY-22	22:35	Premium Economy - W	QLWRY5WF	3A	3 Plazas de 23 Kgs. cada una

De acuerdo con Torrelles (2023), para determinar lo que un consumidor puede razonablemente esperar del servicio contratado, es importante recurrir al régimen de garantías (p. 863). En relación con los tres tipos reconocidos en la regulación peruana: legales, explícitas o implícitas, en el presente caso, se configura una garantía explícita derivada de la propia oferta comercial de Latam contenida en el itinerario. Entonces, la oferta expresa de Latam hacia el señor Stowers consistía en que el día 8 de mayo a las 9:00AM partiría desde el aeropuerto Jorge Chávez en una cabina Premium economy y arribaría a las 16:15PM en el aeropuerto internacional de Orlando. Así, modificar unilateralmente la ruta de vuelo no solo alteró las condiciones esenciales del servicio, sino que también vulneró dicha garantía, generando un incumplimiento al deber de idoneidad por parte del Latam.

En concordancia con ello, la SPC consideró que sí se produjo una afectación a la expectativa del señor Stowers. En ese sentido, resulta acertada su afirmación cuando señala que el señor Stowers esperaba viajar con su familia el 8 de mayo de 2022 en un vuelo directo (Indecopi, 2024, p.11). Asimismo, la SPC reconoce que Latam no logró brindar el servicio de manera satisfactoria ni sin inconvenientes, lo que constituyó una afectación al deber de idoneidad.

Sin embargo, resulta insuficiente limitar su análisis al marco normativo nacional. El Código reconoce que su aplicación se rige bajo el principio de protección mínima, el cual permite acudir a normas más especializadas o sectoriales. En ese sentido, corresponde incorporar al análisis la normativa especializada de transporte aéreo tanto nacional como supranacional. En este caso, la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú y la Decisión 619 de la CAN. La omisión de estas normativas por la SPC, impide una evaluación integral del presente caso. Aquello implica que las resoluciones emitidas únicamente a partir de la regulación proporcionada por el Código generen un impacto negativo en la sociedad al omitir marcos normativos especializados que permitirían una solución más adecuada y coherente con la realidad del sector económico involucrado.

Aunado a ello, las decisiones emitidas por Indecopi, con independencia del ámbito material al que se refieran, generan un impacto significativo en tanto establecen criterios interpretativos que inciden directamente en la conducta de los agentes del mercado y, en consecuencia, deberían contribuir a reforzar la seguridad jurídica del administrado y la predictibilidad en la aplicación del marco normativa. En su calidad de agencia de competencia, Indecopi, ejerce funciones de supervisión, fiscalización y sanción respecto de la actuación de los operadores económicos, lo que permite adoptar medidas que pueden generar consecuencias de carácter reputacional, económicos e incluso operativo para los agentes sancionados.

En ese sentido, los operadores del mercado orientan su comportamiento conforme a los criterios emitidos por la autoridad, a fin de evitar sanciones, lo que supone actuar de manera diligente respecto de las normas tanto sectoriales como generales aplicables. Por ello, cuando en el marco de un procedimiento de fiscalización o sancionador se omite la aplicación de disposiciones sectoriales pertinentes, se afecta la predictibilidad al generar incertidumbre sobre los parámetros de conducta exigibles y los marcos efectivamente considerados por la autoridad. Este tipo de omisiones afecta la confianza legítima de los administrados y puede generar desincentivos para el cumplimiento normativo integral al introducirse la disyuntiva de si dichas disposiciones sectoriales serán o no valoradas. Esta aplicación fragmentada del ordenamiento limita el alcance de la protección y desvirtúa la armonización legislativa que persigue Indecopi como política pública.

#### **5.4.1.2. Exclusiones de responsabilidad**

A partir de lo desarrollado, ha quedado acreditado que Latam incumplió con su deber de idoneidad, al no garantizar el servicio contratado en las condiciones previamente pactadas con el señor Stowers. No obstante, para lograr una delimitación correcta de la responsabilidad del proveedor, resulta necesario examinar si en el caso en concreto concurren los supuestos que la normativa prevé como causales de exoneración de responsabilidad. En ese sentido, el artículo 104 del Código (2010) regula de la siguiente manera los supuestos:

*“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”.*

A partir de ello, la regulación específica de consumo habilita a Indecopi a aplicar la exoneración de responsabilidad del proveedor cuando se cumplan cuatro causales: caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o imprudencia del consumidor. Sin embargo, estos supuestos no corresponden a una lista cerrada en la cual el Tribunal o la Comisión deba centrarse de manera única para evaluar la exoneración de responsabilidad de un proveedor. Por el contrario, como anteriormente se ha demostrado, la normativa de relaciones de consumo incluye un compendio de regulación sectorial que demuestra que el Código no es la única fuente normativa a la que se debe acudir para analizar los casos en los que se vean enfrentados un consumidor y un proveedor.

En el presente caso, la SPC señaló que Latam infringió las expectativas legítimas del señor Stowers, por lo que correspondía responder por la idoneidad del servicio ofrecido, de acuerdo con el artículo 19 del Código. En ese análisis, la SPC analizó si podía configurarse algún supuesto de exclusión de responsabilidad. Ante ello, concluyó que el motivo proporcionado por Latam para realizar el cambio unilateral de itinerario, referido a la reducción de la frecuencia en el tramo Lima – Orlando, no suponía un hecho fortuito, fuerza mayor o atribuible a terceros que pudiera exonerarle de responsabilidad.

Si bien este criterio atiende a la idea de que las decisiones comerciales de un proveedor, por ejemplo, cancelaciones del servicio, modificaciones, ajustes logísticos o reprogramaciones por baja demanda, no constituyen, causas suficientes para exonerarse de responsabilidad, ya que forman parte del riesgo empresarial asumido por el proveedor al incorporarse en el mercado, en este caso, de transporte aéreo, no me encuentro de acuerdo con la motivación de la SPC en este extremo de su resolución.

La SPC no ha considerado otros supuestos de exoneración de responsabilidad contenidas en la regulación sectorial. En efecto, el régimen aplicable al servicio de transporte aéreo no se agota en las disposiciones del Código. Como se desarrollará en el siguiente acápite del presente informe, el artículo 7 de la Decisión 619 prevé una regla especial de responsabilidad que debió de ser considerada por la SPC y posteriormente aplicado al caso para resolver el caso.

#### **5.4.2. Consideración del artículo 7 de la Decisión 619 en la Resolución**

#### 5.4.2.1. Análisis de la viabilidad de aplicación del artículo 7

Dentro de los alegatos de defensa propuestos por Latam, este invocó al artículo 7 de la Decisión 619 para indicar que debería quedar librado de responsabilidad al haber cumplido con informar al denunciante sobre la cancelación y cambio de itinerario del vuelo con una anticipación mínima de quince días con respecto a la fecha de salida prevista.

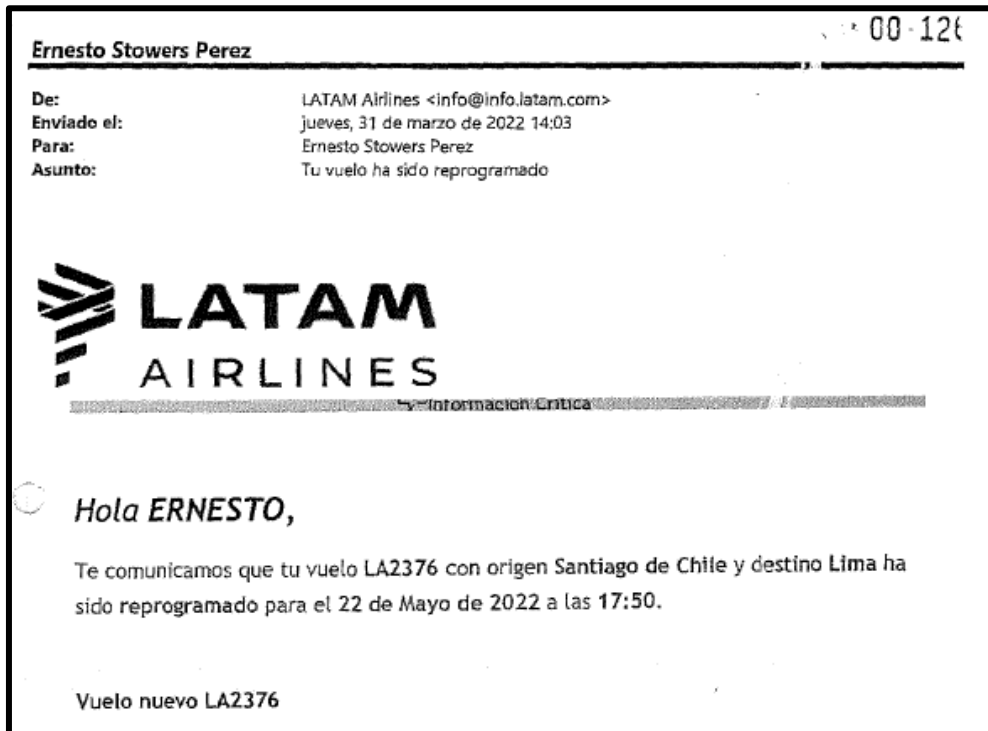
Frente a ello, la SPC señaló, que el correo de fecha 31 de marzo de 2022, que originó primigeniamente la consulta del señor Stowers hacia el personal de Latam, únicamente informaba que se había reprogramado el vuelo de Santiago de Chile, lo cual fue una información que indujo a error del señor Stowers pues no tenía reservas en ese tramo. Asimismo, añadió que:

*“incluso, si la proveedora **hubiera avisado oportunamente sobre el hecho que la reprogramación del vuelo (...), se debería a una reducción de frecuencia en el tramo Lima – Orlando, esto no es un hecho fortuito, de fuerza mayor o atribuible a terceros que pudiera exonerarla de responsabilidad, en tanto existió una vulneración en las expectativas del consumidor”** (2024, p.10) (resaltado propio).*

En efecto, para la SPC, la información proporcionada a través del correo de fecha 31 de marzo no satisface el derecho del consumidor a acceder a información de fácil comprensión de acuerdo con el artículo 2 del Código, en tanto generó confusión al señor Stowers. No obstante, con el uso del adverbio “incluso” la SPC parece atribuir una relevancia aún mayor al contenido de dicha comunicación, al considerar que no bastaba con informar sobre la reprogramación o cancelación del servicio adquirido, sino que resultaba imprescindible precisar la causa concreta que motivó dicha modificación. Ello, en la medida que debía de verificarse que la justificación aportada se encuentre dentro de los supuestos de exoneración de responsabilidad contemplado en el artículo 104 de Código.

De este modo, se advierte que la SPC desplaza el eje de análisis de la argumentación de Latam: en lugar de centrarse en verificar si Latam cumplió con informar adecuadamente la cancelación de vuelo, el cual era el aspecto relevante para evaluar la argumentación de Latam, prioriza la justificación ofrecida como si fuera el elemento determinante para liberarlo de su responsabilidad. Esta consideración introduce un giro argumentativo que distorsiona la posición ofrecida por la aerolínea. Si bien la SPC aparentemente analiza lo alegado, en realidad lo hace de forma tangencial,

lo que termina restándole relevancia en el marco del análisis de los supuestos de exoneración. La SPC debió centrar su argumentación en determinar si lo propuesto por Latam podía ser considerado como una causal adicional de exoneración de responsabilidad; no, sobre si la justificación presentada se enmarcaba dentro de los supuestos ya reconocidos.



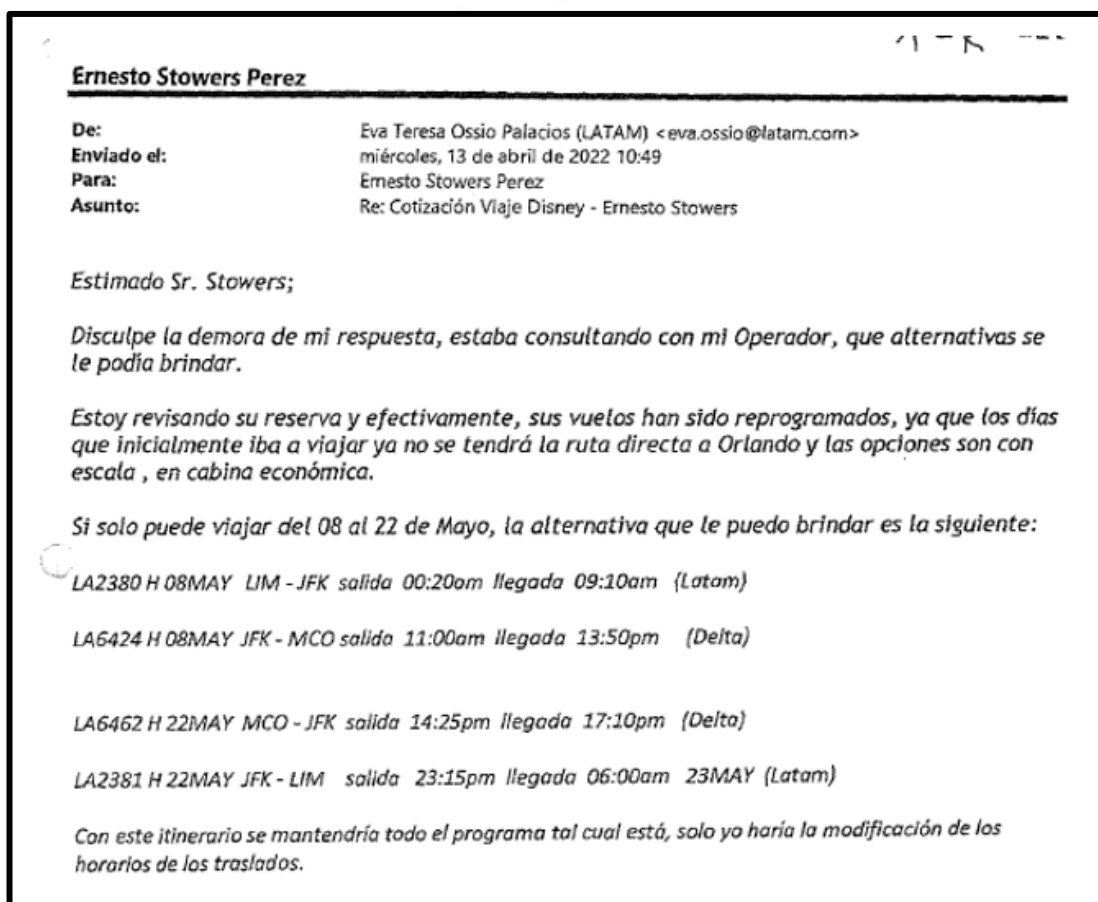
*[correo de fecha 31 de marzo de 2022]*

El 31 de marzo de 2022, el señor Stowers recibió cuatro correos en relación con los cuatros pasajes adquiridos, que indicaban que el vuelo había sido reprogramado. Si bien se informa sobre una reprogramación, coincido con la SPC en el aspecto de que la información brindada no fue clara debido a que se hace mención a un vuelo con origen Santiago de Chile, cuando el vuelo adquirido por el señor Stowers era hacia Orlando. Entonces, una propuesta de frase correcta que debió enviarse para cumplir con el traslado de información adecuada hacia el consumidor, es “Te comunicamos que tu vuelo LA2376 con origen Lima y destino Orlando ha sido reprogramado”.

Sin embargo, en la medida que dicha comunicación no cumplió con los requisitos del artículo 2 del Código, fue correcto no considerarla como válida. Sin perjuicio de ello, la SPC, en su calidad de órgano evaluador del caso, debió de analizar todas las pruebas adjuntadas al procedimiento a fin de determinar si existía alguna otra comunicación, realizada de manera oportuna sobre la reprogramación del vuelo que garantizara el cumplimiento de derecho de acceso a información de fácil comprensión. De haberlo hecho,

hubiera advertido la existencia del correo de fecha 13 de abril de 2022. A partir de ello, corresponde analizar si esta puede constituir el supuesto de hecho para la aplicación de la exoneración de responsabilidad contenida en el artículo 7 de la Decisión 619.

A partir de la lectura del correo electrónico de fecha 13 de abril de 2022, se identifica que, de manera indubitable, una representante de Latam informó al señor Stowers sobre la reprogramación de su vuelo previamente adquirido. Asimismo, en dicho correo, se le ofrecieron diversas alternativas frente a la cancelación del itinerario inicialmente contratado.



[Correo de fecha 13 de abril de 2022]

El correo de fecha 13 de abril, responde el correo consulta del señor Stowers de fecha 31 de mayo relacionado sobre si su vuelo adquirido a Orlando había sido reprogramado. La claridad tanto de la pregunta como de la respuesta permite concluir que la información proporcionada en dicha comunicación cumple con el estándar de fácil comprensión de la información recibida exigido en el artículo 2 del Código. Verificado ello, corresponde analizar el plazo de antelación con que se efectuó dicha información. Considerando que

el vuelo originalmente adquirido estaba programado para el 8 de mayo, se advierte que la aerolínea comunicó su reprogramación con veinticinco (25) días de anticipación.

De acuerdo con la propuesta de interpretación de la exoneración de responsabilidad contenida en el artículo 7 realizada en el presente informe, esta se aplicará cuando el proveedor haya informado de manera oportuna la cancelación del vuelo y haya ofrecido un horario sustitutorio de manera conjunta. Así, es importante mencionar que, si bien la norma establece como un plazo prudencial 15 días de anticipación, no distingue si estos deberán ser hábiles o calendarios. En consecuencia, si se tratase de un plazo que considera días hábiles, Latam no cumpliría con ese supuesto ya que el quinceavo día hábil se cumple el 9 de mayo.

No obstante, a partir de la conclusión realizada, basta con la comunicación oportuna. En el presente caso se advierte que Latam informó la reprogramación del vuelo con una antelación de veinticinco (25) días calendario equivalentes a catorce (14) días hábiles de anticipación. Esta situación permite sostener que, si bien no se llegó al día hábil número quince, el aviso fue suficientemente anticipado. Asimismo, de manera simultánea, ofreció tres opciones de vuelos sustitutivos, lo que revela el cumplimiento de informar de manera oportuna y ofrecer al menos una alternativa de vuelo de acuerdo con lo exigido por el artículo 7 de la Decisión 619. De esta manera, al verificarse que se ha cumplido de manera fehaciente con el supuesto de hecho contemplado en el artículo 7, corresponde aplicar la consecuencia jurídica prevista en esta disposición legal, aquello es, la exoneración de la aerolínea de cumplir con las obligaciones previstas en el artículo 8 cuando se cancela un vuelo.

#### **5.4.2.2. Crítica a la interpretación del artículo 7**

Con el propósito de descartar la aplicación del artículo 7 para resolver el caso, la SPC desarrolló una interpretación propia de dicho artículo. Además, afirmó tener discrepancia con la postura adoptada por la Comisión, argumentando de la siguiente manera:

*“26. [...] sobre la base de una lectura conjunta de los artículos 7º y 8º de la Decisión 619 podría interpretarse válidamente que cuando se hace mención de que “el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades”, ello aludiría a **que la aerolínea queda liberada de otorgar determinadas medidas de protección a los pasajeros afectados por la cancelación de vuelos.** Ello, máxime considerando que el primero de dichos artículos no establece*

*expresamente de qué responsabilidades quedaría liberado el proveedor cuando es responsable de la cancelación de un vuelo y cumple con informar sobre dicha cancelación según lo previsto en la norma andina y con brindar un vuelo sustitutivo (de ser el caso).*

*27. En ese sentido, lo anterior se refuerza cuando el primer párrafo del artículo 7° únicamente establece los derechos de los consumidores en lo referente a las medidas de protección a los afectados en caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al transportista aéreo.” (2024, pp. 9-10) (resaltado y subrayado propio)*

En la parte considerativa citada, se advierte que la SPC realiza una interpretación sistemática del artículo 7 con el 8 de la Decisión 619 para afirmar que el transportista queda liberado de brindar ciertas medidas de protección previstas para los consumidores. Sin embargo, esta interpretación presenta importantes deficiencias tanto en el plano de la técnica jurídica interpretativa como en el desarrollo argumentativo, las cuales serán analizadas a continuación.

En primer lugar, no es clara para señalar cuales son las responsabilidades a las se refiere. La SPC indica que se liberaría de “determinadas medidas de protección”. Tratándose de una limitación a los derechos del consumidor, debería de brindar en su interpretación de manera taxativa una lista específica sobre aquellos derechos identificados. Sobre todo cuando en su análisis utiliza la palabra “determinada” aludiendo a la existencia de una lista cerrada y claramente identificada. La ausencia de esa lista o explicación genera un gran margen de incertidumbre para poder analizar el hecho en cuestión. Además, que la vaguedad de la expresión introduce un margen de discrecionalidad que elimina la seguridad jurídica que se busca con la realización de una interpretación normativa.

En segundo lugar, a pesar que la SPC aluda a los artículos 7 y 8 para realizar su interpretación, no explica cómo ambos convergen. De manera especial, omite explicar que en el artículo 8 se regulan los deberes del transportista aéreo de sufragar los gastos de hospedaje y traslado, por lo que deberían de considerarse dentro de la exoneración contenida en el artículo 7.

En tercer lugar, existe una contradicción implícita entre su fundamento y el método interpretativo utilizado. Resulta contradictorio que la SPC invoque el artículo 8, que establece las obligaciones específicas del transportista, pero no se pronuncie de manera expresa sobre si son estas obligaciones las que quedarían exonerados. Esta ambigüedad considerativa, genera que no quede claro si la SPC considera que el artículo 7 exige de toda la

responsabilidad ubicada en el artículo 8 –hospedaje y transporte- o solo una parte.

La claridad sobre este aspecto en su argumentación supondría aceptar que el proveedor no debía de asumir los costos adicionales del hospedaje y traslado si avisaba con quince (15) días de anticipación, lo que supondría abiertamente una interpretación que limitaría los derechos consumidores. A pesar de ello, la SPC, en los considerandos posteriores de su resolución, indica que su argumentación es concordante con el principio pro consumidor.

Incluso, la SPC alega que su interpretación sería distinta a la realizada por la Comisión; no obstante, se ha demostrado que el análisis a profundidad de la interpretación propuesta deviene en la misma conclusión interpretativa que la Comisión: que el transportista queda liberado de la responsabilidad inicial, siendo esta responsabilidad el deber de cumplir con satisfacer el derecho de los consumidores de transporte y hospedaje. Así, aunque la SPC mencione que ha realizado una interpretación conforme el principio pro consumidor, en la práctica proporcionó una interpretación que limita sus derechos.

Lo mencionado sucede debido a que se ha detectado que la SPC ha utilizado parte de la argumentación realizada en las Resolución 0499-2021/SPC para resolver el presente caso omitiendo una parte relevante que es un eje importante para asegurar la consecuencia argumentativa. La SPC ha omitido la parte considerativa en la cual reconoce la posibilidad de existencia de un supuesto adicional de exoneración de responsabilidad si la aerolínea cumple con las condiciones impuestas por la norma andina. Sin embargo, en el análisis de la SPC de este caso anterior, se identifica que el proveedor de transporte aéreo no acreditó el cumplimiento dichos requisitos por lo cual no debía de aplicarse la exoneración de responsabilidad contenida en el artículo 7.

***“66. Ahora bien, aun considerando que el artículo 7º de la Decisión 619 de la Comunidad Andina, ha regulado un supuesto [sic] adicional de exoneración de responsabilidad para la aerolínea por la conducta referida a la cancelación de vuelos cuando esta cumple con determinadas acciones (conforme a la posición de la parte investigada); lo cierto es que en el presente caso, Latam tampoco acreditó que cumplió con las condiciones impuestas por la norma andina para la exoneración de responsabilidad alegada, conforme a las consideraciones expuestas a continuación.***

67. *En primer lugar, según la norma bajo comentario, el transportista aéreo quedaría liberado de responsabilidades cuando la cancelación de un vuelo sea imputable a él y este haya informado sobre ello al usuario con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo.*

(...)

69. *Bajo esa línea, si bien la administrada sostuvo que determinados pasajeros que contrataron el vuelo materia de investigación fueron programados en otros itinerarios (...) lo cierto es que la de la revisión del presente Expediente no se verifica que la aerolínea haya acreditado mediante medios probatorios suficientes que brindó vuelos sustitutos a la totalidad de los pasajeros afectados por la cancelación de sus itinerarios.” (Resaltado propio).*

En la parte considerativa citada de esta resolución, la SPC no niega la existencia de un supuesto de exoneración adicional frente a los ubicados en el Código, sino que admite su vigencia para efectos argumentativos, aunque, en este caso específico, solo haya sido para señalar que no se ha cumplido con los requisitos. Así pues, de darse la posibilidad de comprobar lo no comprobado por la SPC, sería congruente aplicar el criterio que reconoce que la exoneración de responsabilidad.

Esto demuestra que, en la resolución materia de análisis de este informe jurídico, la SPC ha utilizado de manera fragmentada una parte de la argumentación contenida en la resolución del año 2021, omitiendo aspectos sustanciales para comprender el sentido completo del criterio ahí desarrollado. De hecho, una lectura integral del razonamiento omitido revela que el criterio del año 2021 tenía un alcance distinto de que ahora sugiere. La SPC ha tomado una parte que favorece su conclusión actual, pero al hacerlo desvirtúa el criterio antes adoptado.

La importancia de subrayar esta omisión no radica únicamente en una contradicción argumentativa, sino en que se pone en evidencia la variabilidad interpretativa que genera el artículo 7 de la Decisión 619. No solo genera discrepancia entre instancias resolutorias, sino que también dentro de una misma instancia. Mientras que en la resolución del año 2021 se aceptaba la posibilidad de exonerar al proveedor si cumplía con ciertos requisitos, en la resolución actual se ignora la posibilidad.

A partir de todo lo mencionado, en la resolución materia de este informe jurídico se evidencia la afectación al principio de debida motivación. El artículo 3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), establece que el acto administrativo debe de estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico. Asimismo, en el Manual sobre el TUO de la PAG, se explica que no es admisible como motivación, la exposición de fórmulas que por su vaguedad o insuficiencia no esclarezca (MINJUS, 2021, p. 48).

En ese sentido, la motivación ofrecida por la SPC referente a la interpretación del artículo 7 se encuentra incompleta, no presenta solidez en la conclusión presentada y carece de una consecuencia argumentativa clara. Tampoco se ha evidenciado una consecuencia entre los argumentos para realizar una lectura comprensible; por el contrario, existen puntos determinantes que quedan a la suposición lector y se omiten antecedentes argumentativos esenciales que habrían exigido una valoración distinta.

Esta deficiencia, no solo vulnera el principio de debida motivación, sino que también compromete el principio de seguridad jurídica ya que la variabilidad interpretativa del artículo 7 genera incertidumbre para los administrados, tanto proveedores como consumidores. La ausencia de una postura clara por parte de la SPC incrementa el riesgo a la arbitrariedad en la actuación administrativa y debilita la predictibilidad en el sistema al poder en cada instancia cambiar el criterio.

La importancia de realizar una adecuada interpretación radica, por un lado, en que debe de quedar claramente establecido el criterio adoptado y las conclusiones alcanzadas por la autoridad. Por otro lado, el presente caso, adquiere especial relevancia el hecho de que se trata de una norma supranacional, cuya aplicación no solo se realiza en Perú, sino que tiene aplicabilidad obligatoria en todos los países miembros de la CAN. En ese sentido, la seguridad jurídica no solo involucra a los consumidores y proveedores peruanos, sino también a los colombianos, ecuatorianos y bolivianos. Por ello, en la medida que Indecopi no tiene competencia fuera del territorio nacional, se requiere de mecanismos jurídicos que aseguren una interpretación uniforme en el ámbito andino. Incluso, si la actuación de la SPC fuera replicada por los órganos de los demás países, podría generar criterios contradictorios lo cual atentaría aún más contra el objetivo de armonización y comprometería en mayor escala la seguridad jurídica a nivel comunitario.

### 5.4.2.3. Límites para la utilización del principio pro consumidor en la interpretación de normas

En su análisis, la SPC indica que el principio pro consumidor establece la obligación de la autoridad de interpretar de la manera más favorable al consumidor. En razón a ello, lo usa como un elemento de fuerza para señalar que su criterio adoptado –en relación con la interpretación del artículo 7- se encuentra en concordancia. A partir de ello, es posible advertir que, si bien la SPC no afirma expresamente que dicho principio haya sido el fundamento principal de su interpretación, señala que su criterio guarda concordancia con este, lo que demuestra que el principio influyó en su razonamiento al interpretar el artículo 7. Sin embargo, resulta importante abordar el tema del uso de este principio, como a continuación se hará.

El principio pro consumidor encuentra su regulación tanto en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en el numeral 2 del artículo V del Código:

#### **Constitución Política del Perú**

*“Artículo 65.- 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.”*

#### **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

*“Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.” (subrayado propio)*

De esta manera, la SPC al invocar dicho principio, hace referencia a la regulación contenida en el Código. Esta norma establece que se aplicará el principio en mención cuando exista una norma que deba de ser interpretada y no exista método interpretativo alguno que pueda emitir una interpretación armoniosa, solo en ese supuesto se deberá de realizar una interpretación a favor del consumidor. Sin embargo, la SPC sostiene en su argumentación que la aplicación de dicho principio constituye una obligación *per se* de la autoridad normativa, sin ofrecer alguna justificación que acredite la

existencia de una duda insalvable que lo habilite. La ausencia de causales o motivos para utilizarlo, induce a considerar que se ha tomado como una obligación general al margen del supuesto de duda insalvable que lo activa.

Esta lógica se ha manifestado como una práctica reiterada en ciertas resoluciones, en las que la sola mención del principio parece ser suficiente para justificar la interpretación adoptada. Por ejemplo, en las recientes resoluciones 0007-2025/SPC-INDECOPI<sup>1</sup> y 1103-2025/SPC-INDECOPI<sup>2</sup>, la SPC se remite al principio sin añadir alguna justificación más que la mención de este. Esta práctica ignora el requisito de identificar una duda insalvable. Aquello implica una aplicación mecánica de interpretar todas las normas siempre a favor del consumidor. Una aplicación concreta requeriría que la autoridad administrativa justifique expresamente que, frente a determinada disposición, no existe otro método interpretativo capaz de ofrecer una solución coherente.

En contraste con lo mencionado, es importante destacar que la regulación referida a la interpretación favorable para el consumidor hace referencia al principio in dubio pro consumidor. Londoño (2024) explica que el principio pro consumidor es el concepto genérico que hace referencia a la acción tuitiva del estado a favor de los consumidores; mientras que, el principio in dubio pro consumidor es el concepto específico que comprende una parte del principio general, pero con un elemento adicional que es la duda (p. 17). De esta manera, en Perú el principio general se encuentra reconocido en el artículo 65 de la Constitución Política y el específico es el referido en el artículo V del Código.

El Tribunal Constitucional explica que el principio in dubio pro consumidor plantea que los operadores administrativos realicen una interpretación de las normas legales en términos favorables al consumidor en caso de duda insalvable sobre el sentido de las mismas (Resolución 3315-2004-AA/TC, 2005). Entonces, este principio no postula que cuando la autoridad deba de realizar una interpretación, deberá de hacerlo de manera favorable al

---

<sup>1</sup> “16. En este punto conviene tener en cuenta el Principio Pro Consumidor, el cual establece lo siguiente:  
(...)”

17. Por ende, las disposiciones sobre caducidad contenidas en el artículo 259° del TUO de la LPAG deben ser entendidas como aplicables únicamente a aquellos procedimientos de oficio por iniciativa de la autoridad.”

<sup>2</sup> “14. En tal sentido, bajo los Principios de Legalidad y Pro Consumidor, cuando una cooperativa ha sido declarada en disolución, el Reglamento únicamente prohíbe el inicio de nuevos procesos judiciales y/o administrativos, lo cual no es aplicable al caso que nos ocupa debido a que la denuncia del señor Soto fue presentada el 9 de enero de 2024, esto es, con anterioridad a la publicación de la resolución que declaró disuelto a la denunciada, lo cual ocurrió el 15 de marzo de 2024.”

consumidor, sino que se necesita que haya una duda insalvable sobre su sentido.

La duda insalvable hace referencia a aquella situación en la que, frente a la aplicación de los criterios o reglas de interpretación para lograr encontrar el sentido de la norma legal, persiste la incertidumbre sobre el sentido de la disposición legal. Solo en este escenario, se deberá interpretar a favor del consumidor. En el caso que motiva este informe, se observa como la SPC realizó una interpretación sistemática para encontrar el sentido de la norma referido a las responsabilidades de las cuales el proveedor se encontraba exonerado. Dicha interpretación le permitió llegar a una conclusión sobre el alcance de la norma. Sin embargo, a pesar de haber encontrado un sentido normativo con métodos ordinarios, la SPC decidió reforzar su postura recurriendo posteriormente al principio in dubio pro consumidor.

Esta decisión resulta inadecuada en la medida que el principio no puede utilizarse como un recurso argumentativo complementario, sino que únicamente cuando exista una duda insalvable. Incluso, el mencionado principio opera de forma excepcional y subsidiaria, no como un criterio interpretativo ordinario. Por tanto, la autoridad administrativa, tiene el deber de aplicar previamente los métodos interpretativos reconocidos -literal, sistemático, teleológico, entre otros- como alternativas disyuntivas, a la aplicación principio in dubio pro consumidor.

En el presente caso, si la SPC tenía como objetivo interpretar el artículo 7 a favor del consumidor utilizando el principio in dubio pro consumidor, debía justificar previamente que ningún otro método interpretativo ofrecía una respuesta clara y coherente sobre el alcance de la exoneración. La ausencia de esta justificación, no solo revela una incorrecta aplicación del principio, sino que, además, podría conllevar a una percepción parcializada por parte de las partes en un procedimiento administrativo sancionador afectando el derecho al debido procedimiento dentro del cual se enmarca la garantía de imparcialidad del juzgador.

Lo expuesto evidencia que, en la resolución analizada, la SPC incurre en una interpretación que distorsiona el alcance normativo al aplicar de manera irrestricta el principio in dubio pro consumidor. Esta interpretación errónea implica un uso desviado del concepto, lo que puede derivar en decisiones administrativas que alteran el sentido original de las normas involucradas. Como consecuencia, se compromete la coherencia del sistema jurídico y se debilita la previsibilidad normativa que debe amparar a los administrados.

#### **5.4.2.4. Necesidad de solicitar una interpretación prejudicial al TJCA**

La resolución materia de análisis en el presente caso, evidencia como la SPC ha modificado sustancialmente el razonamiento adoptado en comparación con pronunciamientos previos omitiendo desarrollo argumentativo relevante y fragmentando su propio criterio interpretativo. La importancia de lo mencionado radica en evidenciar como la SPC omite oportunamente mencionar una parte del criterio que cambiaría el sentido de la resolución limitando los derechos del consumidor y contradiciendo el objetivo resolutorio de la SPC en el caso. Esta práctica demuestra una interpretación casuística del artículo 7 de la Decisión 619, que se construye de manera favorable al consumidor en cada caso analizado, incluso, cuando ello implica apartarse de criterios ya consolidados en resoluciones anteriores. La SPC se encuentra decidiendo el sentido normativo que se adoptará en cada caso para siempre resolver a favor del consumidor.

Así, la SPC termina asumiendo una función que excede sus competencias pues define el contenido y alcance normativo de una disposición supranacional sin contar con una base interpretativa uniforme ni respaldo del TJCA. Como se mencionó a lo largo del presente informe, solo el TJCA es el órgano facultado para realizar una interpretación sobre la normativa andina de acuerdo con el artículo 32 del Tratado de creación del TJCA. No obstante, en la práctica se verifica una discrepancia interpretativa interna preocupante pues existe diferencia interpretativa en un mismo órgano resolutorio –resoluciones del año 2021 y 2024- y a nivel de órganos resolutorios –Comisión y SPC-. Aquello incrementa las posibilidades de existir discrepancias a nivel jurisdiccional –Indecopi y Poder Judicial- y nacional –entre países miembros de la CAN-.

El comportamiento interpretativo variable solo compromete la aplicación del principio de primacía del derecho comunitario. En virtud de este principio, Hugo Gómez (2019) explica que, si bien cada juez puede tener un criterio respetable para interpretar una norma, para lograr la integración comercial, que persigue la creación de la CAN, es necesario tener una concepción única y uniforme que garantice la seguridad jurídica de los comerciantes, inversionistas y ciudadanos (p. 146). Entonces, la uniformidad de la normativa andina satisface la necesidad comercial en un territorio integrado debido a que, si en el mercado común rige una misma interpretación normativa, este se vuelve más atractivo para los inversores que buscan realizar su actividad comercial de manera concurrente en varios países de una región.

Todo lo mencionado genera la necesidad de existencia de una interpretación vinculante para todos, lo que deviene en la indiscutible ayuda de un órgano resolutorio con poder vinculante para toda la CAN, antes de adoptar una decisión. Por ello, el mecanismo por excelencia para activar el apoyo del TJCA, como órgano facultado para interpretar la normativa andina, es la solicitud de interpretación prejudicial. Esta herramienta permitirá, en primer lugar, unificar criterios; en segundo lugar, garantizar la coherencia jurídica y, en tercer lugar, proteger los derechos de los sujetos al derecho comunitario al evitar vulneraciones a su derecho al debido procedimiento o a la seguridad jurídica.



## 6. CONCLUSIONES

A lo largo del presente informe jurídico, ha quedado acreditado que la normativa que integra el ordenamiento comunitario andino posee carácter vinculante para todos los países miembros, incluyendo al Perú. En esa línea, dicha normativa debe ser observada y aplicada de manera preferente frente a disposiciones de derecho interno cuando se trate de materias reguladas por la CAN. El caso analizado gira en torno al transporte aéreo comercial, ámbito expresamente regulado por la Decisión 619 de la CAN, la cual establece los derechos, deberes y responsabilidades tanto de los consumidores y proveedores –en este caso, las aerolíneas–.

Por ello, resultaba indispensable que la SPC reconociera el carácter prevalente de esta regulación sectorial frente a las disposiciones generales del Código. No obstante, en la resolución analizada, la SPC no otorgó a dicha Decisión el tratamiento normativo pertinente, limitándose a mencionarla sin desarrollar un adecuado análisis sobre su contenido y aplicabilidad al caso concreto. Ello evidencia una deficiencia en la aplicación del derecho supranacional, que comprometió la debida motivación en la decisión en tanto los argumentos que utilizó fueron vagos y no claros. Al haber priorizado el uso de la normativa general, la SPC realizó un análisis incompleto.

Además, el expediente revela una evidente variabilidad interpretativa entre los órganos resolutivos pues mientras que la Comisión resolvió a favor del proveedor, en segunda instancia se revocó aquello en base a una interpretación distinta del artículo 7 de la Decisión 619. Esta divergencia demuestra la presencia de una duda razonable sobre el alcance de la norma comunitaria configurando el supuesto necesario para acudir a una interpretación prejudicial. La SPC debió verificar, en primer lugar, si existía jurisprudencia interpretativa del TJCA sobre el artículo 7; y en caso de no hallarla, estaba implícitamente obligada a solicitarla, aun cuando no era la última instancia. Solo ante la ausencia de una respuesta oportuna por parte del TJCA; es decir, la configuración del plazo legal para resolver el procedimiento, hubiera sido jurídicamente admisible proponer un criterio propio. No obstante, en el presente caso, no se evidenció dicha diligencia.

Por otro lado, si bien la Constitución peruana reconoce el principio de protección al consumidor en el artículo 65 como un eje de la política pública, este no puede justificar la inaplicación o interpretación restrictiva del derecho comunitario. El principio de preeminencia del ordenamiento andino exige que los Estados miembros se sujeten a sus normas, especialmente cuando se

trata de disposiciones expresamente adoptadas para armonizar las resoluciones de consumo en sectores importantes, como en este caso el mercado de transporte aéreo.

Es importante mencionar que la crítica más importante en el presente informe jurídico radica en la ausencia de diligencia de la SPC para solicitar una interpretación prejudicial al TJCA. Aquello no significa que la interpretación propuesta por la SPC necesariamente sea incorrecta, sino que, al tratarse de una norma comunitaria, resulta necesario garantizar la seguridad jurídica para todos los sujetos a la normativa (proveedores y consumidores). En ese sentido, incluso si se da una interpretación del TJCA menos favorable al consumidor, ello no constituirá una desprotección arbitraria del mismo, sino que sería una manifestación del equilibrio normativo previsto como objetivo para la creación de la Decisión 619.

Por todo ello, es posible concluir que debe reforzarse el deber de diligencia en la aplicación de la normativa andina en el sector de relaciones de consumo. La práctica constante en materias como la propiedad industrial, en la cual los órganos resolutivos peruanos sí acuden regularmente a las interpretaciones del TJCA, constituye un ejemplo de buena práctica que debería de replicarse también en la materia de protección al consumidor. Solo de esta manera se garantiza el respeto al principio de legalidad, coherencia del ordenamiento jurídico y la seguridad jurídica de los administrados.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **Normativa y jurisprudencia**

Acuerdo 08/2017: Reglamento que regula aspectos vinculados con la solicitud y emisión de interpretaciones prejudiciales, 29 de noviembre de 2017.

Constitución Política del Perú. (1993). Congreso Constituyente Democrático.

Decisión 472: Tratado de creación del Tribunal de justicia de la Comunidad andina, 17 de setiembre de 1999

Decisión 563: Codificación del acuerdo de Integración subregional andino (Acuerdo de Cartagena), 25 de junio de 2003.

Decisión 500: Estatuto del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, 22 de junio de 2001.

Decisión 619: Normas para la armonización de los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo en la Comunidad Andina, 15 de julio de 2005.

Interpretación Prejudicial 01-IP-87 (1987). Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina.

Interpretación Prejudicial 01-AI-2021 (2021). Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina.

Interpretación Prejudicial 122-IP-2014 (2014). Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina.

Interpretación Prejudicial 173-OP-2016 (2016). Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina.

Interpretación Prejudicial 313-IP-2015 (2015). Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina.

Interpretación Prejudicial 607-IP-2018. (2018). Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina.

Resolución 036-2020/CSD-INDECOPI. (2020). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Resolución 00042-2025/DSD-INDECOPI. (2025). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Resolución 0099-2017/CSD-INDECOPI. (2017). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Resolución 2101-2020/CSD-INDECOPI. (2020). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Resolución 3657-2014/SPC-INDECOPI. (2014). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Resolución 3891-2015/CSD-INDECOPI. (2015). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Resolución 0499-2021/SPC-INDECOPI. (2021). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Resolución 0007-2025/SPC-INDECOPI. (2025). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Resolución 1103-2025/SPC-INDECOPI. (2025). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Resolución 3315-2004-AA/TC (2004). Tribunal Constitucional.

## **Doctrina**

Acuerdo 06-2023-TJCAM (2023). Nota informativa sobre Guía para la aplicación del criterio jurídico interpretativo del acto aclarado en las solicitudes de interpretación prejudicial. Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina.

Diez Canseco Núñez, L. J., & Sasaki Otani, M. (2021). Derecho administrativo en el marco de la comunidad andina: la ampliación de la legitimidad activa para solicitar interpretaciones prejudiciales. *IUS ET VERITAS*, (62), 215-229.  
<https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202101.012>

- García de Enterría, E. (1986). *Tratado de Derecho Comunitario Europeo: Estudio sistemático del Derecho español* (Tomo I). Editorial Civitas.
- Gálvez Krüger, M. (2001). Comentarios sobre la interpretación prejudicial del tribunal de justicia de la Comunidad Andina. *THEMIS Revista De Derecho*, (42), 131-144. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/11623>
- Gómez Apac, H. R., & Sauñe Torres, A. (2016). La acción de nulidad ante el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. *Revista de Derecho*, 17, 383–411.
- Gómez Apac, H. R., Vergara Quintero, L. R., Romero Zambrano, H. R., Aguilar Feijoó, L. F., & Rodríguez Noblejas, K. M. (2019). *Apuntes de Derecho Comunitario Andino a propósito de los 50 años de la Comunidad Andina y los 40 años de creación de su Tribunal de Justicia*. Universidad San Gregorio.
- Informe de la Segunda reunión de expertos gubernamentales de transporte aéreo para la elaboración de un proyecto de norma comunitaria sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios que prestan las líneas aéreas de la Comunidad Andina. (31 de mayo 2005). Informe.
- Londoño Londoño, A. I. (2023). *Alcance jurídico y conceptual de la aplicación del principio pro-consumidor en Colombia*. *Revista e-mercatoria*, 22(1), 33–72. <https://doi.org/10.18601/16923960.v22n1.02>
- José Luis García Orio-Zabala de la Maza, José Ramón Pérez Aparicio, “El recurso prejudicial de interpretación (ART.177 T. CEE): Instrumento de garantía de la unidad y la uniformidad del derecho comunitario”, *Anuario de la Facultad de Derecho*, No. 4 (1986): 223-224.
- Rubio, M. (2018). *El sistema jurídico* (12ª ed.). Fondo Editorial de la PUCP.
- Sanz Encinar, A. (2000). El concepto jurídico de responsabilidad en la teoría general del derecho. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, (4), 27–56.

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

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : ERNESTO EUGENIO STOWERS PÉREZ

**DENUNCIADA** : LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERÚ

**MATERIAS** : DEBER DE IDONEIDAD  
DEBER DE INFORMACIÓN

**ACTIVIDAD** : TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haberse probado que la aerolínea modificó unilateralmente la fecha del vuelo Lima – Orlando contratado por el denunciante, causándole un perjuicio económico al condicionarlo a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido.*

**SANCIÓN:** 8 UIT

Lima, 29 de abril de 2024

## ANTECEDENTES

1. El 10 de agosto de 2022, el señor Ernesto Eugenio Stowers Pérez (en adelante, el señor Stowers) denunció a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú (en adelante, Latam), por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución 1 del 10 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), imputó a Latam, en calidad de cargos<sup>1</sup>, el haber incurrido en una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber modificado unilateralmente la fecha del vuelo Lima-Orlando del denunciante, causándole un perjuicio económico al condicionarlo a pagar

<sup>1</sup> En otros extremos de la Resolución 1, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó contra Latam, lo siguiente:  
Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, el proveedor:

- Ante el cambio de itinerario, no habría dado una solución idónea al denunciante, puesto que no se modificaron las fechas de sus reservas en los parques y restaurantes, pese a que ello había sido solicitado.
- No habría respondido oportunamente el correo electrónico del denunciante del 31 de marzo de 2022.
- Habría modificado unilateralmente hasta en dos (2) oportunidades los asientos de retorno Orlando – Lima del denunciante y de su familia, pese a que pagó por la cabina “Premium Economy” que permitía la elección de sus asientos.
- habría asignado al denunciante y su familia asientos separados en el vuelo de retorno, pese a que inicialmente pactaron poder retornar en la misma fila.
- No habría cumplido con dar respuesta al correo electrónico del denunciante del 4 de mayo de 2022.

Por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, artículo 2° y artículo 3° del Código, en tanto, ante el cambio de itinerario, el proveedor le habría informado al denunciante que se conservarían las condiciones inicialmente acordadas sobre la ubicación de sus asientos, lo cual no resultó cierto.

- 2 noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido.
3. El 19 de abril de 2023, Latam presentó sus descargos, allanándose en parte a la denuncia. Asimismo, el 9 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción.
  4. Mediante Resolución 1586-2023/CC2 del 24 de agosto de 2023, la Comisión resolvió, entre otros<sup>2</sup>, declarar infundada la denuncia presentada contra Latam, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no se probó que la aerolínea haya modificado unilateralmente la fecha del vuelo Lima – Orlando del denunciante, causándole un perjuicio económico al condicionarlo a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido.
  5. El 21 de setiembre de 2023, el señor Stowers apeló la Resolución 1586-2023/CC2, dirigido a que se revierta el extremo que declaró infundada su denuncia. Asimismo, cuestionó los siguientes extremos del pronunciamiento final de la Comisión
    - a) Que, cuestionaba las amonestaciones impuestas como sanción a Latam, por la gravedad de las conductas de la proveedora.

<sup>2</sup> En otros extremos de la Resolución 1586-2023/CC2, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declaró fundada la denuncia presentada contra Latam, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto que el proveedor denunciado, en sus descargos de fecha 19 de abril de 2023, formuló allanamiento respecto a los siguientes hechos imputados:
  - i) Por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto:
    - a) Ante el cambio de itinerario, no dio una solución idónea al denunciante, puesto que no se modificaron las fechas de sus reservas en los parques y restaurantes, pese a que ello había sido solicitado.
    - b) No respondió oportunamente el correo electrónico del denunciante del 31 de marzo de 2022.
    - c) Modificó unilateralmente hasta en dos (2) oportunidades los asientos de retorno Orlando – Lima del denunciante y de su familia, pese a que pagó por la cabina "Premium Economy" que permitía la elección de sus asientos.
    - d) Asignó al denunciante y su familia asientos separados en el vuelo de retorno, pese a que inicialmente pactaron poder retornar en la misma fila.
    - e) No cumplió con dar respuesta al correo electrónico del denunciante del 4 de mayo de 2022.
  - ii) Por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, artículo 2° y artículo 3° del Código, en tanto informó al denunciante que se conservarían las condiciones inicialmente acordadas sobre la ubicación de sus asientos, lo cual no resultó cierto.
- Ordenó a Latam en calidad de medida correctiva reparadora lo siguiente:
  - i) En un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar el importe correspondiente al precio por concepto de "elección de asientos" al denunciante; para lo cual, el denunciante deberá brindar las facilidades necesarias (como, por ejemplo, proporcionar un número de cuenta cuando el denunciado lo requiera.
  - ii) En un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe de US\$ 686,60, más los intereses legales, calculados hasta el efectivo cumplimiento del desembolso; para lo cual, el denunciante deberá brindar las facilidades necesarias (como, por ejemplo, proporcionar un número de cuenta cuando el denunciado lo requiera.
  - iii) Devolver el monto correspondiente a los gastos incurridos por el denunciante durante el 6 y 7 de mayo de 2022; para lo cual, el denunciante deberá acreditar ante el denunciado los referidos gastos (boleta, comprobante de pago, factura y/o cualquier documento que acredite los gastos) e informar la cuenta bancaria a través de la cual se deberá efectuar el reembolso, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, computados a partir de la recepción de la comunicación del denunciante donde precise y acredite los referidos gastos.
- Impuso a Latam 6 amonestaciones, la condenó al pago de las costas del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones del Indecopi (en adelante, RIS).

- b) Que, apeló la exoneración al pago de costos a Latam, debido a que la proveedora presentó únicamente su allanamiento, mas no sus descargos a cada conducta infractora, lo cual no era acorde a lo establecido en el literal e) del artículo 29° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”. Además, la exoneración al pago de costos solo se da si el allanamiento alcanza todas las pretensiones del denunciante, lo que no se dio en el presente caso.
6. El 22 de setiembre de 2023, Latam apeló la Resolución 1586-2023/CC2, señalando lo siguiente:
- a) Que, la Comisión incurrió en una vulneración a los Principios de Debida Motivación y de Razonabilidad reconocidos en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) al momento de establecer un plazo tan breve –15 días hábiles– para el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, sin ordenar un plazo para que el denunciante facilite una cuenta bancaria a fin de realizar las transferencias o depósitos correspondientes y para que el denunciante acredite los gastos incurridos durante el 6 y 7 de mayo de 2022.
- b) Que, la Comisión no consideró los diversos procesos internos que la proveedora debía efectuar para la devolución de los importes señalados, siendo que, si el denunciante brindaba toda la información el mismo día en que se vencía el plazo del cumplimiento del plazo (sobre todo las cuentas bancarias), no podrían realizar todas las gestiones para hacer efectivo el pago en tan solo unas horas o incluso menos, ello incluso resultaba más lesivo si el denunciante presentaba la información de manera posterior a que se cumplan el plazo de 15 días otorgado.
- c) Que, se vulneró el Principio de Debida Motivación cuando la Comisión no explicó por qué optó por otorgar un plazo tan corto pese a la complejidad de la medida correctiva y a que dependían en parte a la decisión del denunciante de efectuar el cobro del dinero que se ordenaba devolver.
- d) Que, se vulneró el Principio de Razonabilidad debido a que la Comisión otorgó un plazo corto para el cumplimiento de las diversas medidas correctivas ordenadas y pago de costas y debido a que no estableció un plazo para que el denunciante presente la información requerida.

## ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre la improcedencia parcial del recurso de apelación planteado por el señor Stowers respecto a la graduación de la sanción

7. El numeral 1 del artículo 217° del TUO de la LPAG señala que procede la contradicción en vía administrativa frente a un acto que viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo<sup>3</sup>.
8. De acuerdo a lo anterior, una exigencia para la procedencia de un recurso es que el acto que se impugna le cause agravio al administrado o al tercero legitimado que interpone la apelación. De no cumplirse con este requisito el recurso deberá ser declarado improcedente por el superior jerárquico<sup>4</sup>.
9. En el presente caso, la Comisión resolvió, entre otros, sancionar a Latam con 6 amonestaciones, por las conductas descritas en el pie de página 2 de la presente resolución, en virtud a su allanamiento presentado.
10. En su recurso de apelación, el denunciante apeló las amonestaciones impuestas como multa a Latam por la gravedad de las conductas en las que habría incurrido la proveedora.
11. Sobre el particular, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia<sup>5</sup>, la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado, que consiste en desincentivar conductas ilícitas; razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
12. En tanto que la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, el denunciante carece de legitimidad para cuestionar la sanción impuesta por la autoridad, a su contraparte.
13. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 9 del 29 de setiembre de 2023, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión, que concedió el recurso de apelación formulado por el

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 217°.- Facultad de contradicción.**

217.1 Conforme a lo señalado en el Artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.

<sup>4</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 367°.- Admisibilidad e Improcedencia.-** (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibles o improcedentes la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.

<sup>5</sup> Ver, por ejemplo, las Resoluciones 0062-2018/SPC-INDECOPI, 0362-2018/SPC-INDECOPI y 2343-2018/SPC-INDECOPI del 12 de enero, 21 de febrero y 10 de setiembre de 2018, respectivamente.

denunciante contra la Resolución 1586-2023/CC2, en el extremo que cuestionó la sanción impuesta a Latam.

### Sobre el deber de idoneidad

14. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>6</sup>.
15. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
16. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable.
17. En su denuncia, el señor Stowers refirió que, el 10 de noviembre de 2021 adquirió de Latam un paquete turístico<sup>7</sup> para viajar a Orlando (Estados Unidos), por la suma total de USD 10 831,81, el cual incluía boletos aéreos con vuelo directo y sin escalas Lima-Orlando-Lima, siendo que la fecha de salida era el 8 de mayo de 2022 con retorno el 22 de mayo de 2022; no obstante, con anterioridad a dicha prestación, el 31 de marzo de 2022 la aerolínea le comunicó -mediante correo electrónico- la reprogramación de su vuelo, ante lo

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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 (...)

**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.

<sup>7</sup> Al respecto, el denunciante señaló que dicho paquete turístico consistía en un viaje a Orlando por 14 noches, que incluía boletos aéreos para él, su esposa y sus dos menores hijos con vuelo directo sin escalas desde Lima hacia Orlando - Estados Unidos y el regreso desde Orlando hacia Lima; reserva de hotel dentro de los hoteles de Disney, tickets de entrada a los parques de Disney durante 10 días y tickets de entrada a los parques de Universal Studios por 3 días, así como también incluía el traslado Aeropuerto Orlando/Hotel/Aeropuerto Orlando.

cual el proveedor le indicó como solución que su salida sería el 6 de mayo de 2022, por lo que debía pagar 2 noches adicionales, desembolsando un adicional de USD 468,00.

18. La Comisión declaró infundada la referida denuncia presentada contra Latam, al considerar que no se probó que la aerolínea haya modificado unilateralmente la fecha del vuelo Lima – Orlando del denunciante, causándole un perjuicio económico al condicionarlo a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido.
19. En su fundamentación, la Comisión afirmó que, si bien la cancelación del vuelo se debió a un hecho imputable a la denunciada, se verificó que la comunicación de cancelación del vuelo LA 2474 se dio con más de 15 días de anticipación a la fecha del vuelo en cuestión, por lo que en atención a lo dispuesto en el artículo 7° de la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones (en adelante, la Decisión 619), dicho proveedor se encontraba liberado de responsabilidad.
20. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
  - a) Correo electrónico del 10 de noviembre de 2021, remitido por Latam, mediante el cual, dicho proveedor indicó al denunciante que el monto total por el paquete turístico ascendía a USD 10 831,81<sup>8</sup>.
  - b) 4 boletos aéreos con destino de ida (Lima – Orlando) y vuelta (Orlando – Lima) con fechas 8 y 22 de mayo de 2022, respectivamente<sup>9</sup>.
  - c) Voucher de alojamiento en el Hotel Disney's All Star Movies Resort válido desde el 9 al 22 de mayo de 2022, a nombre del denunciante<sup>10</sup>.
  - d) 2 voucher de traslado del Aeropuerto MCO (Servicio Regular) al hotel en Orlando (International Drive, Lake Buena Vista o Disney) y del hotel en Orlando (International Drive, Lake Buena Vista o Disney) al Aeropuerto MCO (Servicio Regular) con fechas 8 y 22 de mayo de 2022, respectivamente<sup>11</sup>.
  - e) Correos electrónicos del 31 de marzo de 2022, enviados por Latam a cada uno de los pasajeros, informando que el vuelo LA2376 con origen Santiago de Chile y destino Lima, fue reprogramado para el 22 de mayo de 2022<sup>12</sup>.
  - f) Correo electrónico del 31 de marzo de 2022, en el cual se advierte que el señor Stowers le consultó al personal de la proveedora si los correos

<sup>8</sup> Ver foja 34 del expediente.

<sup>9</sup> Ver fojas 36 al 61 del expediente.

<sup>10</sup> Ver foja 64 del expediente.

<sup>11</sup> Ver foja 65 del expediente.

<sup>12</sup> Ver fojas 123 al 126 del expediente.

- de reprogramación habían sido un error, dado que el no contaba con vuelos programados desde Santiago de Chile a Lima<sup>13</sup>.
- g) Correo electrónico del 13 de abril de 2022, en el cual, se advierte que el personal de Latam confirmó al denunciante de que sus vuelos han sido reprogramados, ya que los días que inicialmente iba a viajar ya no se tendrá la ruta directa a Orlando y las opciones son con escala y en cabina económica<sup>14</sup>.
  - h) Correo electrónico del 16 de abril de 2022, remitido por Latam, mediante el cual, remitió al denunciante los nuevos vouchers de traslados, en virtud a las 2 noches de traslado adicionales<sup>15</sup>.
  - i) Reserva del Hotel Disney's All Star Movies Resort con fecha de llegada y salida el 6 y 8 de mayo de 2022, respectivamente<sup>16</sup>.
  - j) Reservas de traslados del aeropuerto de Orlando al Hotel Disney's All Star Movies Resort y del Hotel Disney's All Star Movies Resort al aeropuerto de Orlando con fechas 6 al 21 de mayo de 2022, respectivamente<sup>17</sup>.
21. De los medios probatorios que obran en el expediente, se han probado los siguientes hechos: i) El señor Stowers adquirió de Latam un paquete turístico desde Lima a Orlando, el cual iniciaba el 8 de mayo de 2022 con retorno el domingo 22 de mayo de 2022 por el importe de USD 10 831,81; ii) Latam envió un correo a los consumidores el 31 de marzo de 2022 informando que el vuelo LA2376 con origen Santiago de Chile y destino Lima, fue reprogramado para el 22 de mayo de 2022; y, iii) El denunciante, a raíz del correo del 31 de marzo de 2022, se comunicó con Latam a efectos de aclarar dicho correo y se realizaron coordinaciones, mediante los cuales, finalmente acordaron que los consumidores se quedarían 2 noches adicionales por el pago adicional de USD 468,00.
22. En ese sentido corresponderá determinar si la reprogramación realizada de manera unilateral por Latam, comunicada por la proveedora con más de 15 días hábiles de anticipación, constituye una afectación a los derechos del señor Stowers y su familia.
23. Sobre el particular, conviene a traer a colación lo señalado en el artículo citado por la administrada y en los artículos 7° y 8° de la Decisión 619, conforme a lo siguiente:

<<(…)

<sup>13</sup> Ver fojas 122 del expediente.

<sup>14</sup> Ver foja 182 del expediente.

<sup>15</sup> Ver foja 77 del expediente.

<sup>16</sup> Ver fojas 79 y 80 del expediente.

<sup>17</sup> Ver fojas 81 al 84 del expediente.

**Artículo 7.- Derechos ante cancelación de vuelos por causas imputables al transportista aéreo. -**

*En caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al transportista aéreo, dicho transportista otorgará a los usuarios afectados:*

- a) Asistencia conforme al literal c) del artículo 8 de esta Decisión;*
- b) Embarque en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible o un transporte alternativo, preferentemente aéreo, o el reembolso del valor total del billete sin penalidad, conforme al artículo 11 de esta Decisión; y, compensación conforme a los literales a) y e) del artículo 8 de esta Decisión, según corresponda.*

**Cuando la cancelación del vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades.**

*Se considerarán como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificadas por la autoridad nacional competente. En este caso, el transportista quedará exonerado de las compensaciones establecidas en el artículo siguiente.*

**Artículo 8.- Derecho a compensación. -**

*En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportista aéreo, así como en los de sobreventa de cupos, se procurará el transporte alternativo y, de no ser posible, se compensará al pasajero conforme a lo siguiente:*

*a) Retraso. Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:*

*- Cuando el retraso sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero;*

*- Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,*

*- Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este numeral. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no*

*estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.  
(...)*

*c) Cancelación. En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según corresponda>>.*

[Resaltado agregado]

24. Como puede apreciarse, la parte final del artículo 7º de la Decisión 619 de la Comunidad Andina, señala que *“cuando la cancelación del vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades. (...)*”.
25. En virtud de dicho artículo, se verifica que, en algunos pronunciamientos emitidos por las Comisiones del Indecopi en el marco de denuncias por incumplimiento de itinerario de vuelos, se ha interpretado que el transportista aéreo solo podría quedar liberado de su responsabilidad inicial por la cancelación de vuelos, cuando informe al pasajero sobre la afectación de la reserva acordada y, conjuntamente, le ofrezca un vuelo sustitutivo<sup>18</sup>; sin embargo, la Sala ha tenido una interpretación diferente<sup>19</sup> a esta interpretación realizada por la Comisión en este y en casos anteriores.
26. Siendo así, sobre la base de una lectura conjunta de los artículos 7º y 8º de la Decisión 619 podría interpretarse válidamente que cuando se hace mención de que *“el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades”*, ello aludiría a que la aerolínea queda liberada de otorgar determinadas medidas de protección a los pasajeros afectados por la cancelación de vuelos. Ello, máxime considerando que el primero de dichos artículos no establece expresamente de qué responsabilidades quedaría liberado el proveedor cuando es responsable de la cancelación de un vuelo y cumple con informar sobre dicha cancelación según lo previsto en la norma andina y con brindar un vuelo sustitutivo (de ser el caso).

<sup>18</sup> Ver Resoluciones 86-2019/INDECOPI-TAC del 13 de junio de 2019 y 266-2020/CC2 del 7 de febrero de 2020.

<sup>19</sup> Ver Resoluciones 2070-2020/SPC-INDECOPI del 11 de noviembre de 2020 y 0499-2021/SPC-INDECOPI del 3 de marzo de 2021.

27. En ese sentido, lo anterior se refuerza cuando el primer párrafo del artículo 7° únicamente establece los derechos de los consumidores en lo referente a las medidas de protección a los afectados en caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al transportista aéreo.
28. Cabe recalcar que las interpretaciones antes descritas, guardan concordancia con el Principio Pro-Consumidor recogido en el numeral 2 del artículo V del Título Preliminar del Código<sup>20</sup>, el cual establece la obligación de la autoridad administrativa de interpretar las normas de la manera más favorable al consumidor, teniendo en cuenta que las normas de protección al consumidor son de carácter tuitivo.
29. Lo anterior cobra sentido considerando que, el consumidor no podría verse perjudicado por la cancelación de su vuelo inicial debido a una causa imputable a la aerolínea, toda vez que ello implicaría desamparar a la parte más débil de la relación de consumo, sin que nadie pudiera responder por la afectación generada en la esfera personal del usuario, al no poder arribar este a su destino conforme a lo pactado.
30. Ahora bien, Latam señaló en sus descargos que habían informado al denunciante que la reprogramación se debió a que existió una reducción en la frecuencia de la ruta Orlando – Lima; sin embargo, del correo del 31 de marzo de 2022, el cual originó primigeniamente la consulta del señor Stowers hacia el personal de la proveedora, se advierte que únicamente le informaron que se reprogramaba el vuelo de Santiago de Chile a Lima, lo cual, fue una información que indujo a error al consumidor, en tanto no tenía reservas en dicho tramo.
31. Aunado a lo anterior, incluso si la proveedora hubiera avisado oportunamente sobre el hecho que la reprogramación del vuelo del denunciante y su familia, se debía a una reducción de la frecuencia en el tramo Lima – Orlando, esto no es un hecho fortuito, de fuerza mayor o atribuible a terceros que pudiera exonerarla de responsabilidad, en tanto existió una vulneración en las expectativas del consumidor, el cual, esperaba poder viajar con su familia el 8 de mayo de 2022, en un vuelo directo hacia Orlando, siendo que ante la cancelación del mismo, tuvo que optar en gastos imprevistos para poder continuar con su viaje, lo que no se ajusta al servicio idóneo contratado inicialmente.

<sup>20</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo V.- Principios.** El presente Código se sujeta a los siguientes principios:  
(...)

**2. Principio Pro-Consumidor.** - En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, deben interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

32. En consecuencia, el contrato entre la aerolínea y el consumidor establecía una expectativa razonable de recibir un servicio de calidad, en este caso, un vuelo directo según lo acordado; por lo tanto, la aerolínea no puede eludir su responsabilidad atribuyendo la cancelación a razones operativas, dado que, al no cumplir con proporcionar el servicio contratado de manera satisfactoria y sin inconvenientes, la proveedora incumple sus obligaciones contractuales y vulnera los derechos del consumidor, independientemente de la comunicación sobre la cancelación del mismo, que únicamente exonera a Latam de las medidas de protección a las que estaba obligada.
33. En base a lo anterior, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia en este extremo; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, debido a que se probó que Latam modificó unilateralmente la fecha del vuelo Lima–Orlando del denunciante, causándole un perjuicio económico al condicionarlo a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido.

### III. Sobre la medida correctiva

34. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. En el artículo 115° del Código se detallan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras entre las que se encuentra ordenar al denunciado que cumpla con ejecutar las obligaciones legales a su cargo<sup>21</sup>. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

<sup>22</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

35. En el presente caso, se debe precisar que en virtud de los otros extremos de la denuncia que fueron declarados fundados en atención al allanamiento formulado por Latam, la Comisión ordenó que Latam, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe de USD 686,60, más los intereses legales, calculados hasta el efectivo cumplimiento del desembolso.
36. Al respecto, se debe precisar que el monto de USD 686,60 incluye los USD 468,00 adicionales que pagó el denunciante por las 2 noches adicionales que se quedó en Orlando, por lo que no corresponde dictar alguna medida correctiva adicional.
37. Ahora bien, Latam apeló las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, descritas en el pie de página 2 de la presente resolución, afirmando que existía una vulneración al Principio de Debida Motivación y Razonabilidad al momento de establecer un plazo tan breve –15 días hábiles– para el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, sin ordenar un plazo para que el denunciante facilite una cuenta bancaria a fin de realizar las transferencias o depósitos correspondientes y para que el denunciante acredite los gastos incurridos durante el 6 y 7 de mayo de 2022.
38. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional ha precisado en reiterada y uniforme jurisprudencia, como es el caso de la sentencia dictada en el expediente N°3943- 2006-PA/TC2, que el derecho a la motivación de las resoluciones judiciales no garantiza una motivación extensa de las alegaciones expresadas por las partes, y que tampoco, cualquier error en el que eventualmente incurra una resolución constituye automáticamente la violación del contenido constitucionalmente protegido del referido derecho. En ese sentido, basta con que las resoluciones expongan de manera razonada, suficiente y congruente los fundamentos que sustentan la decisión del juzgador respecto a la materia sometida a su conocimiento, para considerar que la misma se encuentra adecuadamente motivada.
39. En virtud a lo anterior, no es necesario que la Comisión sustente de manera detallada el motivo por el cual dictó un plazo de 15 días hábiles, el cual la Sala considera razonable debido a que es el plazo con el que cuenta la parte agraviada para poder interponer un recurso de apelación; por lo cual no existe vulneración alguna a los derechos de Debida Motivación o Razonabilidad del proveedor.
40. Por otro lado, se debe precisar de que no es responsabilidad de la autoridad administrativa establecer un plazo para requerir a los consumidores un número

de cuenta, dado que es responsabilidad de la empresa sancionada, comunicarse oportunamente con sus clientes para poder corregir las conductas sancionada, más aún considerando que los proveedores tienen o tuvieron contactos con la misma, al establecer sus relaciones contractuales. Sin perjuicio de lo señalado, se debe precisar que el denunciante, en su recurso de apelación, ya precisó el número de cuenta bancaria al cual se debe efectuar la devolución de los montos ordenados.

41. Asimismo, respecto a que la Comisión no consideró los diversos procesos internos que la aerolínea debía efectuar para la devolución de los importes señalados, se debe precisar que Latam no presentó algún medio probatorio que nos haga inferir que requiere de un plazo más extenso para el cumplimiento de las medidas correctivas, por lo que corresponde desestimar el referido argumento de apelación.
42. En ese sentido, esta Sala considera que, corresponde confirmar la medida correctiva ordenada por la Comisión en los siguientes términos:
  - En un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar el importe correspondiente al precio por concepto de “elección de asientos” al denunciante; para lo cual, el denunciante deberá brindar las facilidades necesarias (como, por ejemplo, proporcionar un número de cuenta cuando el denunciado lo requiera).
  - En un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe de USD 686,60, más los intereses legales, calculados hasta el efectivo cumplimiento del desembolso; para lo cual, el denunciante deberá brindar las facilidades necesarias (como, por ejemplo, proporcionar un número de cuenta cuando el denunciado lo requiera).
  - Devolver el monto correspondiente a los gastos incurridos por el denunciante durante el 6 y 7 de mayo de 2022; para lo cual, el denunciante deberá acreditar ante el denunciado los referidos gastos (boleta, comprobante de pago, factura y/o cualquier documento que acredite los gastos) e informar la cuenta bancaria a través de la cual se deberá efectuar el reembolso, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, computados a partir de la recepción de la comunicación del denunciante donde precise y acredite los referidos gastos.
43. Finalmente, en atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva)<sup>23</sup>, se ordena a Latam que deberá

<sup>23</sup> DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>24</sup>.

44. Asimismo, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva<sup>25</sup>.

### Sobre la graduación de la sanción

45. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá esperar con la realización de la infracción, la atender al beneficio ilícito probabilidad de detección de la misma,

---

#### **Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.**

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

<sup>24</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

#### **Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>25</sup> **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI- DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

#### **Artículo 40°.- Incumplimiento**

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

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

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

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

el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>26</sup>.

46. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad<sup>27</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
47. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
48. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).

<sup>26</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutor puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.  
(...)

<sup>27</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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: (...)

- 3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
  - b) La probabilidad de detección de la infracción;
  - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
  - d) El perjuicio económico causado;
  - e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
  - f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
  - g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

49. En el caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos a la denunciada, el Decreto Supremo se encontraba vigente, por lo que correspondería a la Sala efectuar la graduación de la multa a imponer a Latam en atención a lo dispuesto en dicho dispositivo normativo. Empero, esto no resulta posible en el caso concreto ya que ninguno de los supuestos preestablecidos contempla la infracción determinada en el presente procedimiento.
50. Lo anterior debido a que, dado que la conducta sancionada estaba referida a que Latam modificó unilateralmente la fecha del vuelo Lima – Orlando del denunciante, causándole un perjuicio económico al condicionarlo a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido, se advierte que la cuantía afectada en el presente caso -que exige determinar el Decreto Supremo 032-2021-PCM para efectuar la graduación de la sanción-, es de USD 468,00; en tanto este monto es el importe adicional que tuvo que pagar el denunciante para poder hacer uso de su paquete turístico inicialmente contratado.
51. En consecuencia, dado que no resulta posible usar el Decreto Supremo 032-2021-PCM para el presente caso, corresponderá graduar la sanción en atención a los criterios de graduación contenidos el artículo 112° del Código, conforme a lo siguiente:
- a) **Daño resultante:** Configurado por el perjuicio generado al consumidor, en tanto el mismo tuvo que verse obligado a pagar un monto adicional por conservar las condiciones de su viaje, a pesar de que había sido reservado con más de 6 meses de anticipación.
  - b) **Daño al mercado:** Genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscababa su imagen frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que los proveedores cumplan el itinerario de los vuelos que son vendidos a los consumidores, en las condiciones de venta ofertadas. Así, una conducta como la sancionada en este caso menoscaba la confianza que tienen los consumidores en los proveedores del rubro de transporte aéreo de pasajeros.
  - c) **Beneficio ilícito obtenido:** Traducido en el ahorro de recursos obtenidos por no adoptar los mecanismos dirigidos a evitar la modificación unilateral de la fecha de los vuelos contratados por los consumidores.
  - d) **Probabilidad de detección de la infracción:** Alta, en tanto los consumidores tienen los incentivos para poner en comunicación de la autoridad la conducta infractora verificada.
52. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo; y, debido a que no existen factores atenuantes o agravantes, corresponde imponer una multa de 8 UIT.

53. En este punto, es importante destacar que, si bien la Sala ha considerado que la cuantía afectada del servicio materia de denuncia ascendía a USD 468,00; la cuantía de la multa a imponer no necesariamente debe coincidir con dicho monto, puesto que la multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo.
54. Asimismo, este Colegiado considera que la multa de 8 UIT a imponer por la conducta infractora consistente en haber modificado unilateralmente la fecha del vuelo Lima – Orlando del denunciante, causándole un perjuicio económico al condicionarlo a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido; cumple con el Principio de Razonabilidad, en tanto se busca imponer una multa cuya cuantía no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.
55. Finalmente, se requiere a Latam el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>28</sup>, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

#### Sobre la condena al pago de las costas y costos y la inscripción en el RIS

56. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi<sup>29</sup>.

<sup>28</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>29</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

**Artículo 7°.-** 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 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° del 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.

57. El reembolso de las costas<sup>30</sup> y costos<sup>31</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
58. Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>32</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro 4 años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS del Indecopi.
59. Entonces, dado que, en esta instancia se ha probado que Latam infringió el Código, corresponde ordenar a dicha denunciada que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento.
60. Sin perjuicio de lo anterior y, de considerarlo pertinente, el 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 costos.
61. En virtud de lo anterior, carece de objeto que la Sala se pronuncie respecto del alegato de apelación esbozado por el denunciante en el numeral 5.b), dado que, en la presente resolución, se está ordenando el pago de los costos del procedimiento a Latam.
62. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>33</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS.
63. Por tanto, en la medida que esta Sala ha determinado la responsabilidad de Latam por haber infringido el Código, corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

<sup>30</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>31</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutua y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

<sup>32</sup> **LEY 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 contados a partir de la fecha de dicha resolución.

<sup>33</sup> **LEY 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 contados a partir de la fecha de dicha resolución.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 1586-2023/CC2 del 24 de agosto de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Ernesto Eugenio Stowers Pérez contra Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haber quedado probado que dicho proveedor modificó unilateralmente la fecha del vuelo Lima – Orlando del denunciante, causándole un perjuicio económico al condicionarlo a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 1586-2023/CC2 en el extremo que ordenó a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú en calidad de medida correctiva reparadora, que:

1. En un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar el importe correspondiente al precio por concepto de “elección de asientos” al denunciante; para lo cual, el denunciante deberá brindar las facilidades necesarias (como, por ejemplo, proporcionar un número de cuenta cuando el denunciado lo requiera).
2. En un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe de US\$ 686,60, más los intereses legales, calculados hasta el efectivo cumplimiento del desembolso; para lo cual, el denunciante deberá brindar las facilidades necesarias (como, por ejemplo, proporcionar un número de cuenta cuando el denunciado lo requiera).
3. Devolver el monto correspondiente a los gastos incurridos por el denunciante durante el 6 y 7 de mayo de 2022; para lo cual, el denunciante deberá acreditar ante el denunciado los referidos gastos (boleta, comprobante de pago, factura y/o cualquier documento que acredite los gastos) e informar la cuenta bancaria a través de la cual se deberá efectuar el reembolso, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, computados a partir de la recepción de la comunicación del denunciante donde precise y acredite los referidos gastos.

Asimismo, se informa a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y conforme a lo establecido en el numeral 5.5 de la Directiva 006-

2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>34</sup>.

**TERCERO:** Sancionar a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú con una multa de 8 UIT, por modificar unilateralmente la fecha del vuelo Lima – Orlando del denunciante, causándole un perjuicio económico al condicionarlo a pagar dos noches adicionales de estadía respecto del paquete turístico que inicialmente había adquirido.

**CUARTO:** Requerir a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**QUINTO:** Condenar a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú al pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Ernesto Eugenio Stowers Pérez.

**SEXTO:** En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula

<sup>34</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

los Procedimientos de Protección al Consumidor, previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉPTIMO:** Disponer la inscripción de Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.**



Firmado digitalmente por MONTOYA  
ALBERTI Hernando FAU  
20133840533 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 08.05.2024 17:55:17 -05:00

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
**Presidente**

