

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución N° 076-2025/SPC-INDECOPI

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

**AUTOR:**

Camila Rosa Ximena Gallegos Santos

**ASESOR:**

Enrique Rosendo Bardales Mendoza

Lima, 2025

## Informe de Similitud


Yo, BARDALES MENDOZA, ENRIQUE ROSENDO, 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° 076-2025/SPC-INDECOPI", del autor(a) GALLEGOS SANTOS, CAMILA ROSA XIMENA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 25%. 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.

BARDALES MENDOZA, ENRIQUE ROSENDO	
DNI: 08571041	Firma:
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-6986-6350">https://orcid.org/0000-0002-6986-6350</a>	

## RESUMEN

El presente informe jurídico analiza la Resolución N.º 0076-2025/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi, mediante la cual se resolvió, en segunda instancia, el procedimiento sancionador iniciado contra Sky Airlines Perú S.A.C. por la inclusión de cláusulas contractuales presuntamente abusivas en su contrato de transporte aéreo. En particular, se examina la validez de la cláusula que permitía negar el abordaje de un pasajero bajo el único sustento del “criterio razonable” del personal de la aerolínea, a la luz del artículo 48 literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Así, el presente trabajo evaluará si la decisión adoptada por la Sala, la cual revocó parcialmente la sanción impuesta en primera instancia respecto a dicha cláusula, fue jurídicamente acertada. Ello, mediante el análisis de la naturaleza y función del artículo 48 literal a), los métodos de interpretación normativa aplicables, así como la doctrina y jurisprudencia administrativa en materia de contratos de adhesión.

De ese modo, luego del desarrollo argumentativo realizado, se demostrará que la cláusula impugnada incurre en una redacción ambigua e indeterminada que no respeta los estándares mínimos de claridad, concreción y sencillez exigidos por la norma, generando un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor. En consecuencia, se concluirá que dicha disposición contractual debía considerarse abusiva y sancionable conforme al régimen vigente de protección al consumidor.

**Palabras clave:** cláusulas abusivas, contratos de adhesión, consumidor, INDECOPI, criterio razonable, derechos del consumidor, concepto jurídico indeterminado.

## ABSTRACT

This legal report analyzes Resolution No. 0076-2025/SPC-INDECOPI, issued by the Specialized Chamber for Consumer Protection of Indecopi, which resolved on appeal the administrative sanctioning procedure initiated against Sky Airlines Perú S.A.C. for the alleged inclusion of abusive clauses in its air transport contract. Specifically, the report examines the validity of the clause allowing the airline to deny boarding to a passenger solely based on the "reasonable judgment" of its personnel, in light of Article 48(a) of the Consumer Protection and Defense Code. Accordingly, this paper assesses whether the decision adopted by the Chamber, which partially overturned the first-instance ruling regarding this clause, was legally sound. To that end, the study draws on an analysis of the nature and purpose of Article 48(a), relevant methods of legal interpretation, as well as doctrinal and administrative precedents related to adhesion contracts.

As a result of the legal reasoning developed herein, it is demonstrated that the challenged clause is ambiguous and indeterminately drafted, failing to meet the minimum standards of clarity, specificity, and simplicity required by the law, thereby creating an unjustified imbalance to the detriment of the consumer. Consequently, it is concluded that such contractual provision should have been deemed abusive and sanctionable under the current consumer protection framework.

**Keywords:** abusive clauses, adhesion contracts, consumer, INDECOPI, reasonable criterion, consumer rights, indeterminate legal concept.

## ÍNDICE

<b>PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b>	<b>4</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>II. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>III. HECHOS RELEVANTES</b>	<b>7</b>
<b>IV. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	<b>10</b>
<b>V. POSICIÓN DEL CANDIDATO</b>	<b>11</b>
I.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	11
I.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución	12
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	<b>13</b>
1. ¿Qué función cumple el artículo 48 literal a) en el marco del control de cláusulas abusivas en contratos de adhesión?	14
1.1. Delimitación conceptual jurídica de “Cláusulas abusivas”	15
1.1.1. Contratos de adhesión	15
1.1.2. Cláusulas abusivas	16
1.1.2.1. Cláusulas abusivas aplicadas al sector consumo	17
1.2. ¿Cuál es el supuesto de hecho que engloba la norma del artículo 48, literal a)?	18
1.2.1. Definición conceptual de “supuesto de hecho” desde una perspectiva jurídica	18
1.2.1.1. El caso del artículo 48, literal a) de la Ley 29571	19
1.2.2. Interpretación y aplicación del artículo 48° literal a)	20
1.2.2.1. Métodos de interpretación aplicables a la norma	21
1.2.2.2. Postura doctrinal sobre los estándares de claridad contractual	23
2. ¿Era el artículo 48. a) del Código de Protección y defensa del consumidor el adecuado para sancionar al proveedor por transgredir una norma de carácter imperativo?	25
2.1. ¿La cláusula impugnada “6B de las Condiciones Particulares” cumple con los estándares de claridad, concreción y sencillez exigidos por el artículo 48.a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor?	26
2.1.1. ¿Qué se debe entender por concepto “indeterminado” en el ámbito contractual?	27
2.1.2. Aplicación y resolución del caso concreto	29
2.2. ¿La redacción de la cláusula impugnada permite al proveedor eludir estándares objetivos de evaluación, afectando la previsibilidad del contrato?	32
2.2.1. ¿El contenido de la cláusula puede limitar los derechos contractuales del consumidor?	33
2.2.1.1. Discriminación en el consumo	36
2.2.2. ¿La negativa de abordaje basada en criterios internos y sin posibilidad de contraste técnico vulnera la seguridad jurídica del consumidor frente al contrato?	38
2.2.2.1. Tratamiento de diversas aerolíneas	40
<b>VII. CONCLUSIONES</b>	<b>42</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>47</b>

**PRINCIPALES DATOS DEL CASO**

<b>No. Exp. / No. Resolución o sentencia / nombre del caso</b>	Resolución N° 0076-2025/SPC-INDECOPI
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Derecho de la Libre competencia y Derecho de Protección al consumidor
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	Resolución 01-2024/CC3 y Resolución N° 0076-2025/SPC-INDECOPI
Demandante / Denunciante	Procedimiento iniciado de oficio
Demandado / Denunciado	Sky Airlines Perú S.A.C
Instancia administrativa o jurisdiccional	Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI

## **I. INTRODUCCIÓN**

Es ampliamente conocido que los derechos del consumidor, también llamados "derechos de consumo", nacen como respuesta a la necesidad imperante de establecer una regulación que equilibre la relación entre el mercado, un elemento fundamental en las interacciones humanas, y el usuario final de los bienes y servicios adquiridos en él. Así, se parte por la idea de reconocer que en las relaciones de intercambio de bienes y servicios existe una desventaja desfavorable para todos aquellos consumidores, pues al verse en la necesidad de adquisición para satisfacer sus necesidades elementales y alcanzar una adecuada calidad de vida, se ven sujetos a la ineludible imposición de condiciones de aquellos que les venden lo solicitado. Esta asimetría en las relaciones de consumo justifica la intervención normativa para proteger al consumidor como parte más vulnerable, buscando corregir el desequilibrio mediante la implementación de mecanismos legales que resguarden sus intereses. Tal como señala Eduardo Tambussi "esta situación de campo caracteriza a la posición del consumidor frente a la relación de consumo como la parte más vulnerable de la misma (débil jurídico). A tal desigualdad natural, se propicia corregirla mediante desigualdades jurídicas, que desembocan en el principio protectorio" (2014)

En el Perú, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es el órgano encargado de velar por la efectividad de estos derechos. A través de sus competencias en materia de protección al consumidor, fiscaliza el cumplimiento de normas como la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece requisitos específicos para los contratos de adhesión, en particular, la obligación de que sus cláusulas sean concretas, claras y sencillas (artículo 48° literal a). No obstante, la aplicación de estos principios enfrenta desafíos interpretativos, como evidencia el caso resuelto en la Resolución N° 0076-2025/SPC-INDECOPI, donde se analizó la validez de una cláusula de Sky Airline que permitía negar el abordaje basándose en el "criterio razonable" de su personal.

En este contexto, el presente trabajo se centra en analizar la Resolución N° 0076-2025/SPC-INDECOPI como caso paradigmático para evaluar la eficacia de los mecanismos de control de cláusulas abusivas en el Perú. A través de un examen exhaustivo de los argumentos jurídicos esgrimidos, los métodos de interpretación aplicados y los precedentes relevantes, se busca determinar si la decisión adoptada por la Sala garantiza un equilibrio justo entre los intereses de las partes o si, por el contrario, debilita la protección al consumidor. Asimismo,

el análisis permitirá identificar posibles vacíos normativos y proponer reflexiones críticas sobre cómo fortalecer los instrumentos legales para prevenir abusos en contratos de adhesión.

## II. JUSTIFICACIÓN

La elección de la Resolución N.° 0076-2025/SPC-INDECOPI como objeto de análisis en el presente trabajo de investigación obedece al interés académico por el estudio del derecho del consumo y, en particular, por los mecanismos de protección frente a cláusulas abusivas en los contratos por adhesión. En una economía donde las relaciones de consumo se celebran mayoritariamente bajo condiciones predispuestas unilateralmente, resulta de especial relevancia examinar aquellas disposiciones contractuales que afectan de manera directa los derechos fundamentales del consumidor, como la libertad de elección, la previsibilidad contractual y la seguridad jurídica. De manera que, el análisis de esta resolución no solo se caracteriza por su relevancia jurídica en dicho sector así como por su complejidad interpretativa, sino que también permite profundizar en la función garantista del ordenamiento jurídico peruano y en el rol del INDECOPI como ente fiscalizador, generando un espacio idóneo para reflexionar sobre la eficacia de las normas de protección frente a abusos en contextos de asimetría negocial.

Asimismo, dado que esta resolución se presenta en el marco de un procedimiento administrativo sancionador que involucra la aplicación del artículo 50° literal h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pero que, en esencia, se encuentra estrechamente relacionada con el cumplimiento de los requisitos formales exigidos por el artículo 48° literal a) del mismo cuerpo normativo, permite realizar un análisis sobre dichos dispositivos normativos, aplicados a la denominada la cláusula controvertida: El caso analiza la cláusula que permitía a Sky Airline negar el abordaje basándose en un "criterio razonable" de su personal, lo que involucra la interpretación del artículo 48° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a pesar de que existe una exigencia de que los contratos de adhesión cumplan con estándares de concreción, claridad y sencillez. Todo lo cual permite plantear interrogantes relevantes en torno a la ambigüedad de redacción contractual, la discrecionalidad del proveedor y la tutela efectiva de los consumidores en escenarios de vulnerabilidad.

La cláusula bajo análisis genera además un conflicto entre la autodeterminación del proveedor y los límites impuestos por el orden público de protección al consumidor, lo que demuestra que debería el operador jurídico realizar un esfuerzo argumentativo riguroso y una lectura crítica de la jurisprudencia administrativa vigente. De manera que su análisis no solo contribuye a identificar posibles vacíos en la normativa peruana y propone reflexiones sobre cómo mejorar los mecanismos de control para evitar abusos en contratos de adhesión, sino

que también resulta especialmente pertinente para evidenciar los alcances y limitaciones del sistema de protección al consumidor en el Perú.

### III. HECHOS RELEVANTES

#### 1. Inicio del procedimiento administrativo

Mediante Memorandum N° 337-2022/CC3 del 17 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 delegó a la Dirección de Fiscalización del Indecopi (DFI) la función de supervisar a las empresas de transporte aéreo, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571.

Con fecha 17 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) delegó a la Dirección de Fiscalización del Indecopi (en adelante, DFI) la supervisión de empresas de transporte aéreo para verificar el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, conforme a lo dispuesto en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### 2. Hallazgos de la fiscalización

Mediante el Informe 91-2023/DFI del 18 de abril de 2023, la DFI identificó en los términos y condiciones del servicio ofrecido por Sky Airline Perú S.A.C. (en adelante, la Aerolínea) dos presuntas cláusulas abusivas que implicaban una infracción al artículo 50° literales h) y a), respectivamente:

- **Cláusula 6 de la sección "B. Condiciones Particulares: Perú"**: Permitía a la Aerolínea negar el abordaje de un pasajero basándose únicamente en el criterio de su personal para determinar si requería o no de un acompañante.
- **Cláusula 2 de la sección "A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje"**: Excluía la responsabilidad del proveedor por la información errónea brindada por sus dependientes sobre los requisitos para viajar

#### 3. Imputación de cargos

El 5 de julio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Aerolínea, imputándole las siguientes infracciones:

- **Infracción del artículo 50° literal h) del Código**: Por incluir una cláusula abusiva que permitía negar el abordaje basado en criterios discrecionales del personal.

- **Infracción del artículo 50° literal a) del Código:** Por consignar una cláusula que excluía la responsabilidad del proveedor por información brindada por sus dependientes.

#### 4. Descargos de la Aerolínea

El 7 de agosto de 2023, la Aerolínea presentó sus descargos, argumentando que las cláusulas cuestionadas cumplían con la normativa aplicable y no generaban desventaja para los consumidores.

#### 5. Decisión de primera instancia

Mediante Resolución 1-2024/CC3 del 5 de enero de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 resolvió lo siguiente:

- **Halló responsable** a la Aerolínea por la infracción del artículo 50° literal h) al considerar que los Términos y Condiciones que se estipulaban en su página web contenían cláusulas abusivas de ineficacia absoluta en el extremo de violación de normas de carácter imperativo, al impedir el abordaje de pasajeros según un criterio arbitrario estipulado por el proveedor
- **Halló responsable** a la Aerolínea por la infracción del artículo 50° literal a) al considerar que en su página web se exponían Términos y Condiciones que presentaban cláusulas abusivas de ineficacia absoluta al excluir la responsabilidad del proveedor por la información que sus dependientes proporcionaran a los pasajeros
- **Impuso una multa de 41.35 UIT** por cada cláusula abusiva.
- **Ordenó una medida correctiva:** Eliminar o modificar las cláusulas abusivas en un plazo de 15 días hábiles a fin de cesar la conducta de consignar cláusulas abusivas
- **Dispuso la inscripción** de la Aerolínea en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).

#### 6. Apelación de la Aerolínea

El 9 de febrero de 2024, la Aerolínea apeló la Resolución 1-2024/CC3, alegando:

- Que la delegación de facultades de supervisión a la DFI fue genérica y no cumplió con los requisitos legales. En tanto, se consideraba que el Memorandum remitido por la Secretaría Técnica de la Comisión no había sido delimitado en cuanto a las funciones que fueron encomendadas
- Que el informe de supervisión no fue notificado previamente, impidiendo la corrección de las conductas infractoras. Ello en razón de que, según su criterio, se debió

habérsele informado al término de las acciones de fiscalización realizadas por la DFI con el objetivo de haber podido adecuar las conductas infractoras

- Que las cláusulas no eran abusivas y se ajustaban a la libertad contractual.

#### 7. Decisión de segunda instancia

La Sala determinó que la cláusula sobre la “Negativa de abordaje por criterios razonable” no violaba el artículo 48° literal a) del Código, ya que su redacción era clara y no generaba desventaja jurídica. Sin embargo, señaló que podría vulnerar otros derechos de los consumidores, por lo que ordenó evaluar su reformulación.

Respecto, de la cláusula por “Exclusión de responsabilidad por información errónea” La Sala confirmó que la cláusula era abusiva al eximir a la Aerolínea de responsabilidad por actos dolosos o culposos de sus dependientes. Destacó que esta disposición colocaba a los consumidores en una situación de desventaja injustificada.

Así, la resolución de segunda instancia revocó parcialmente la decisión de primera instancia, eximiendo a la Aerolínea de responsabilidad por la cláusula 6, pero confirmando la sanción por la cláusula 2. Asimismo, ordenó medidas correctivas y la evaluación de un nuevo procedimiento para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor.

Específicamente, mediante Resolución 0076-2025/SPC-INDECOPI del 13 de enero de 2025, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió:

- **Revocar** la resolución de primera instancia en lo concerniente a la cláusula 6, al considerar que no transgredía normas de orden público. En tanto la Sala consideró que no se trasgredía la norma del artículo 48 literal a) la cual establecía que las cláusulas de contratación debían ser concretos, claros y sencillos en la redacción
- **Dejar sin efecto** la medida correctiva ordenada, así como la sanción de 41.35 UIT en lo referente a la cláusula 2
- **Confirmar** la resolución respecto a la cláusula 2, por excluir indebidamente la responsabilidad del proveedor.
- **Mantener la multa de 41.35 UIT** y la medida correctiva para la cláusula 2 en tanto se comprobó que dicha cláusula trasgredía el artículo 50, literal a) del Código
- **Ordenar a la Comisión** evaluar el inicio de un nuevo procedimiento por la posible modificación de la cláusula 6. Asimismo, considerar que la cláusula controvertida habría sido modificada por el proveedor existiendo una nueva materia de análisis

#### 8. Voto en discordia del Vocal Julio Durand Carrión

El vocal Julio Baltazar Durand Carrión expresó su discrepancia parcial con la mayoría del Tribunal respecto a la cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares: Perú” contenida en el contrato de transporte aéreo de la Aerolínea, al considerar que esta cláusula es abusiva y contraria a los derechos del consumidor.

Según el vocal la cláusula observada permitía que, en base al “criterio razonable” del transportador, se determinara si un pasajero requería de un acompañante para viajar; de manera que, si el pasajero no contaba con este, se le podía negar el abordaje, sin que ello implicara responsabilidad alguna para la aerolínea. Asimismo, el transportador se exoneraba de recurrir a asesoría profesional o médica para dicha evaluación y se reservaba el derecho de no atender opiniones médicas que consideraran viable el viaje.

El vocal subrayó que el “criterio razonable” empleado por la Aerolínea carecía de objetividad, ya que la decisión de negar el abordaje se basaba exclusivamente en percepciones inmediatas o externas del personal de abordaje. Siendo que incluso se permitía ignorar una opinión médica favorable al viaje, lo cual desnaturalizaba el principio de razonabilidad y habilitaba decisiones arbitrarias y desproporcionadas. Así, el vocal enfatizó que el profesional médico es quien posee la idoneidad técnica para determinar si un pasajero puede viajar solo, por lo que delegar dicha evaluación al personal de la Aerolínea resultaba ilógico y riesgoso. Así, señaló que si bien las aerolíneas pueden restringir el abordaje para proteger la seguridad de los pasajeros, dicha facultad debe ejercerse dentro de márgenes proporcionados, razonables y técnicamente fundamentados, lo cual, a su opinión, no ocurría en este caso.

El vocal concluyó denotando que sí correspondía confirmar la resolución de primera instancia, que declaró responsable a la Aerolínea por infracción al artículo 50° inciso h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse incluido una cláusula que excluía la responsabilidad del proveedor mediante una facultad discrecional e injustificada para negar el embarque a pasajeros que, según su sola apreciación, requerían de un acompañante.

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

##### **Problema principal:**

- ¿Constituye una cláusula abusiva, en los términos del artículo 48° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aquella que permite a Sky Airlines negar el abordaje de un pasajero basándose únicamente en su “criterio razonable” respecto a la necesidad de un acompañante?

##### **Problemas secundarios:**

- **Primer problema jurídico secundario:** ¿Qué función cumple el artículo 48 literal a) en el marco del control de cláusulas abusivas en contratos de adhesión?
- **Segundo problema jurídico secundario:** ¿La cláusula impugnada cumple con los estándares de claridad, concreción y sencillez exigidos por el artículo 48.a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor?



## **V. POSICIÓN DEL CANDIDATO**

### **I.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

En atención al problema principal identificado, se concluye preliminarmente que la cláusula incorporada por Sky Airline Perú S.A.C. en la sección “B. Condiciones Particulares: Perú”, cláusula 6, que faculta al transportador a impedir el embarque de un pasajero en virtud de su solo “criterio razonable”, constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta conforme al artículo 50° literal h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta disposición vulnera el artículo 48° literal a) del mismo cuerpo normativo, al utilizar términos jurídicamente indeterminados sin criterios orientadores que delimiten su alcance, lo cual genera una

afectación directa a los principios de transparencia, previsibilidad y seguridad jurídica en la contratación por adhesión.

Respecto al primer problema jurídico secundario, se concluye que el artículo 48° literal a) cumple una función normativa preventiva, orientada a garantizar que las cláusulas contractuales predispuestas se redacten de manera clara, concreta y sencilla, permitiendo una comprensión directa por parte del consumidor. En ese sentido, el incumplimiento de tales estándares activa el control de abusividad sin necesidad de que se acredite un perjuicio concreto, bastando la existencia de una redacción ambigua o imprecisa que limite el ejercicio de los derechos contractuales del consumidor.

En cuanto al segundo problema jurídico secundario, se ha verificado que la cláusula impugnada no solo carece de una definición o referencia que delimite el contenido del término “razonable”, sino que además otorga al proveedor una potestad unilateral sin contrapesos técnicos ni jurídicos, afectando gravemente el equilibrio contractual. Ello se traduce en una desprotección para el consumidor, especialmente en situaciones de vulnerabilidad médica o psicosocial, y configura una práctica incompatible con los principios rectores del derecho del consumo.

## **I.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución**

La posición individual que se asume frente al fallo contenido en la Resolución N.º 0076-2025/SPC-INDECOPI es crítica, en tanto se discrepa con la decisión de revocar la sanción impuesta por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N.º 3 respecto de la cláusula 6 del contrato de transporte aéreo de Sky Airline Perú S.A.C. Si bien se coincide con la Sala en declarar abusiva la cláusula que exime de responsabilidad a la aerolínea por la información errónea proporcionada por sus dependientes, se considera que la decisión de exonerar de responsabilidad a la empresa respecto de la cláusula referida al “criterio razonable” no se encuentra jurídicamente fundada ni alineada con el principio de protección al consumidor.

Esta postura se justifica en razón de que la cláusula 6 otorga a la aerolínea una potestad discrecional para condicionar el abordaje de un pasajero sin sustento médico, sin respaldo técnico y sin mecanismos de contraste objetivo, permitiendo incluso desestimar opiniones profesionales favorables. Ello configura una redacción ambigua, abierta y jurídicamente

indeterminada que vulnera el artículo 48° literal a) del Código. Más aún, tal como lo expuso el vocal en discordia Julio Durand Carrión, esta redacción permite decisiones arbitrarias y discriminatorias bajo el pretexto de un “criterio razonable”, en perjuicio de consumidores con condiciones médicas o de salud mental, trasladando injustificadamente al adherente el riesgo de interpretación del contrato.

En ese marco, el fallo de la Sala representa una oportunidad perdida para fortalecer el control preventivo de cláusulas abusivas en contratos de adhesión y desatiende el deber del Estado de garantizar la transparencia contractual como presupuesto del ejercicio informado de la autonomía de la voluntad del consumidor. En consecuencia, se sostiene que la resolución debió confirmar la sanción impuesta en primera instancia también respecto de la cláusula 6, por configurarse una infracción a una norma imperativa del ordenamiento jurídico de consumo.



## VI. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

Es de saber general que en concordancia con lo establecido en el artículo 65<sup>1</sup> de la Constitución Política el Estado -incluyendo todas las entidades encargadas de fiscalizar y proteger los derechos de los consumidores- tiene la obligación de vigilar, resguardar y, fundamentalmente, asegurar la efectiva implementación de mecanismos destinados a garantizar los derechos legalmente reconocidos. Así, tal como comenta Durand Carrión, este sistema de protección se debería materializar mediante la intervención de los órganos administrativos estatales que deberían incluir un enfoque preventivo (evitando vulneraciones), regulador (estableciendo parámetros claros) y promotor (fomentando una cultura de consumo responsable). (2015)

Lamentablemente, en muchas ocasiones, los órganos encargados de cumplir con sus funciones adscritas resuelven de manera, por lo menos, cuestionable aquellas incidencias

---

<sup>1</sup> En este se detalla “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”

relacionadas con el ámbito de protección al consumidor. Tal es el caso de la Resolución N° 0076-2025/SPC emitida por INDECOPI, que tal como se detalla líneas arriba, versa sobre un caso cuestionable referente a cláusulas abusivas. En este, la Sala de Especialización en Protección al Consumidor decide revocar una resolución que declaraba responsable al Investigado por haberse considerado que la norma no encajaba en el supuesto de hecho alegado, a pesar de que en la argumentación que se utiliza se puede deslumbrar ciertas carencias interpretativas y de motivación suficiente.

De esta manera, es posible revelar graves inconsistencias que trascienden el incumplimiento de sus funciones básicas: No solo se ha omitido la tutela efectiva de los derechos de los consumidores, principio rector de este ámbito del derecho, sino que, de manera más preocupante, la resolución distorsiona el espíritu de la norma mediante argumentos que desnaturalizan el fin protector de la legislación, generan inseguridad jurídica y debilitando el rol preventivo del Estado. En razón de ello, conviene realizar un examen exhaustivo del caso concreto, con el fin de determinar si efectivamente en el contexto de los hechos específicos podía sostenerse válidamente la ausencia de violación a normas de carácter imperativo, considerando los efectos prácticos de la interpretación del artículo controversial, los elementos fácticos probados, jurisprudencia relevante y sobre todo el contexto normativo aplicable.

1. **¿Qué función cumple el artículo 48 literal a) en el marco del control de cláusulas abusivas en contratos de adhesión?**

En sus considerandos 37, 38 y 39, la Sala de Especialización en Protección al Consumidor (en adelante, "la Sala") establece un razonamiento jurídico relevante sobre el caso en cuestión, pues reconoce la necesidad de examinar una posible infracción al Artículo 50° literal h) de la Ley N.° 29571 -Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, "el Código", no sin antes haber advertido la omisión en señalar específicamente qué norma de orden público o imperativa habría sido transgredida. Sin embargo, mediante la argumentación de la Comisión de Protección al Consumidor se puede disgregar que la cláusula controvertida violaba el Artículo 48° literal a) del mismo cuerpo normativo, por presuntamente introducir términos ambiguos que perjudicaban al consumidor al otorgar facultades discrecionales desmedidas al proveedor.

Entonces, dado que la Resolución gira en torno a la interpretación de estos dispositivos, conviene poder analizarlos individualmente, a fin de poder determinar su alcance y consecuente aplicación para el caso en concreto: Pues bien, la materia principal que se

discute es la presunta inclusión de una cláusula abusiva en las condiciones generales de contratación utilizadas por Sky Airlines para la prestación de sus servicios. De manera que esta problemática exige precisar conceptualmente qué debe entenderse por "cláusula abusiva" en el ámbito del derecho del consumo.

## 1.1. Delimitación conceptual jurídica de "Cláusulas abusivas"

### 1.1.1. Contratos de adhesión

En el ámbito de las relaciones contractuales masivas propias de la economía de mercado, particularmente en aquellas transacciones inter partes donde existe una manifiesta asimetría negociadora, los contratos de adhesión emergen como figura jurídica de especial relevancia para el derecho del consumo, pero ¿en qué consisten exactamente?

Tradicionalmente, en el sistema de contratación clásico prima el principio de autonomía de la voluntad y existe un intercambio recíproco de intereses mediante negociación en el que ambas partes se encuentran beneficiadas a través de su expresión de libertad individual. De manera que la contratación "según la teoría clásica" se configura como un instrumento esencial de la autonomía de la voluntad privada que permite a los sujetos participar en la actividad económica mediante la libre competencia, pudiendo establecer las directrices que servirán como guías orientadoras para la celebración misma del negocio jurídico. Aquello encontraría su justificación en el interés económico general, pensado como la sumatoria de los intereses individuales satisfechos mediante la utilización plena y eficiente de los recursos productivos, en el marco de la libre competencia. (Echeverri Salazar, 2010)

Sin embargo, es debido a la cada vez mayor evolución industrial y tecnológica que aparece una nueva figura jurídica diseñada para limitar esta capacidad de concertación entre los contratantes, precisamente en razón del incremento de volúmenes en la empresa y en la constante necesidad de poder aumentar la eficiencia y productividad de los procesos transaccionales. Así, surgen los denominados contratos de adhesión en los que se propone una estandarización de los modelos de contratación particulares en las que predomina una sujeción por parte del contratante (entendido como la parte más "desfavorecida"). Como señala Coca Guzmán, el desarrollo económico y el paso de la producción artesanal a los sistemas industriales generaron una profunda transformación en las dinámicas contractuales. Este cambio estructural trajo consigo la estandarización y masificación de los contratos de bienes y servicios, donde las empresas comenzaron a utilizar formularios uniformes para sus operaciones comerciales a gran escala. Este nuevo modelo supuso el abandono progresivo de la negociación individual entre las partes. En su lugar, emergió un sistema de condiciones generales predeterminadas unilateralmente por los oferentes, sin posibilidad real de

modificación por parte de los adherentes. Esta evolución implicó por tanto el surgimiento ulterior de las cláusulas generales y los contratos por adhesión. (2020)

De esta manera entonces este nuevo modelo supuso la incorporación de un sistema de condiciones generales predeterminadas unilateralmente por los oferentes, sin posibilidad real de modificación por parte de los adherentes. Como se puede desprender, aquello resulta más que problemático en la medida que si bien esta modalidad responde a las necesidades de eficiencia del mercado moderno, genera importantes desequilibrios en las relaciones jurídicas. Más aún, si extendemos el concepto surge el cuestionamiento sobre la validez del principio de unidad contractual, según el cual el consentimiento debe abarcar de manera integral y coherente la totalidad del acuerdo: La doctrina contractual moderna, representada por autores como Royo Martínez, ha señalado válidamente que en este tipo de contratación los contratos masivos evidencian más bien una fragmentación del consentimiento. Así, según esta teoría, los contratos de adhesión presentan una existencia de dos niveles diferenciados de consentimiento: Por un lado el consentimiento pleno y consciente sobre los elementos centrales del contrato (prestaciones principales, objeto y contraprestaciones); y por el otro, lo que podríamos llamar un "consentimiento periférico", muchas veces meramente presunto, respecto a las cláusulas generales que rodean este núcleo esencial. (1949)

En razón de ello, surge la imperativa necesidad de garantizar una protección efectiva a la parte más débil de la relación contractual, asegurando que, pese a la estandarización de los términos, se respeten principios fundamentales como la transparencia, la buena fe y el equilibrio contractual. De ahí que exista una regulación expresa que imponen controles estrictos para evitar cláusulas lesivas que vulneren derechos esenciales de los usuarios.

#### 1.1.2. Cláusulas abusivas

Las cláusulas abusivas pueden entenderse como todas aquellas estipulaciones contractuales impuestas unilateralmente en contratos de adhesión que, por su contenido y forma, generan un desequilibrio significativo entre los derechos y obligaciones de las partes, vulnerando los principios de buena fe, transparencia y equilibrio contractual. Estas cláusulas, típicamente redactadas por el proveedor sin posibilidad real de negociación, no solo buscan alterar sustancialmente la posición del adquirente al limitar sus derechos, sino que también tienen como finalidad eximir indebidamente al empresario de responsabilidades o imponer condiciones desproporcionadas en desfavorecimiento de la parte más débil del contrato (aquel que desea contratar los bienes o servicios).

Esta situación refleja lo que doctrinalmente se conoce como ausencia de causa suficiente o, en su defecto, una causa desproporcionada para una de las partes: Cuando el desequilibrio

contractual no alcanza el umbral de la lesión enorme pero tampoco cumple con los estándares de justicia conmutativa, se produce un vacío en la satisfacción del interés económico de uno de los contratantes. En tales casos, el objeto contractual pierde su justificación al no encontrar correspondencia adecuada en la contraprestación ofrecida, lo que exige mecanismos de reequilibrio para restablecer la equidad. De esta manera entonces las cláusulas abusivas encuentran su sustento teórico en la noción de causa como elemento esencial del contrato y, específicamente, en la transgresión del principio de conmutatividad. Estas estipulaciones, al alterar el equilibrio recíproco de las prestaciones, carecen de fundamento jurídico válido en la relación bilateral. Por ello, deben ser eliminadas de la práctica negocial, independientemente del origen de esta asimetría contractual, ya que contradicen los principios básicos de justicia contractual. (Arango Grajales, 2016)

Para definir las y encontrar sus características principales de manera más práctica, nos atendemos a lo estipulado en las normativas jurídicas y en las opiniones y sustento doctrinal de consenso internacional. Alberto Soto puede resumirlo:

Se considerarán abusivas todas las cláusulas o condiciones de los contratos predispuestos que atribuyan al predisponente derechos y facultades exorbitantes o introduzcan limitaciones o restricciones en los derechos y facultades de los adherentes. Igualmente, serán abusivas las cláusulas que supriman o reduzcan las obligaciones y responsabilidades del predisponente o cuando aumenten las obligaciones y cargas del adherente, trayendo como consecuencia una desnaturalización o desequilibrio en la relación jurídica creada por el contrato. En tales supuestos, no habrá, desde luego, un respeto al principio general de la buena fe, entendido éste, como un principio rector en la negociación, celebración y ejecución del contrato, así como fuente de integración del contrato. - El subrayado es propio (Soto Coaguila, 2003, pp. 27)

En síntesis entonces, puede decirse que las cláusulas abusivas se configuran cuando concurren cuatro elementos esenciales: (1) una desviación del principio de buena fe objetiva que rige las relaciones contractuales; (2) un desequilibrio sustancial en las prestaciones recíprocas que desnaturaliza la relación jurídica; (3) un perjuicio concreto e injustificado para el adherente en su posición contractual; y (4) la atribución de ventajas excesivas e irrazonables a favor del predisponente, que alteran radicalmente la equidad del negocio jurídico.

#### 1.1.2.1. Cláusulas abusivas aplicadas al sector consumo

Las cláusulas abusivas no son exclusivas del ámbito del consumo, aunque este sea su principal campo de aplicación, ya que también pueden presentarse en otras áreas del derecho donde existan relaciones asimétricas y contratos de adhesión como en el derecho laboral, mercantil, administrativo, entre otros. No obstante, es en el sector consumo donde adquieren

mayor relevancia, dado el carácter masivo de estas relaciones y la evidente asimetría entre las partes, donde el consumidor se encuentra en posición de desventaja frente al proveedor profesional. Esta preeminencia se justifica precisamente por la necesidad de proteger a la parte débil en transacciones cotidianas que afectan bienes y servicios esenciales. En el Perú, la normativa central que regula las cláusulas abusivas en materia de consumo se encuentra en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, específicamente en sus artículos 48° y 50°, los cuales establecen el listado de cláusulas consideradas abusivas de pleno derecho, así como los mecanismos para su impugnación.

El INDECOPI enfatiza que esta situación requiere especial atención por parte de los órganos reguladores, pues en muchos casos puede derivar en la imposición de condiciones desventajosas para los consumidores, particularmente cuando las cláusulas son redactadas en términos complejos o cuando los usuarios no reciben la información suficiente para comprender plenamente sus derechos y obligaciones. Siendo que señala que el examen para determinar si una cláusula es abusiva debe considerar no solo la naturaleza específica del producto o servicio contratado, sino también el contexto en que se celebró el acuerdo, la claridad de la información proporcionada al consumidor y el conjunto completo de estipulaciones del contrato. (Resolución N° 1886-2023/SPC-INDECOPI)

## 1.2. ¿Cuál es el supuesto de hecho que engloba la norma del artículo 48, literal a)?

Tras haberse establecido qué constituye una cláusula abusiva en el marco de la protección al consumidor, corresponde ahora examinar su concreta aplicación normativa. En este sentido, el artículo 48°, literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor representa una de las manifestaciones legislativas más relevantes de esta figura, al tipificar como abusivas aquellas cláusulas que contengan términos ambiguos o de difícil comprensión. Por ello, y para comprender íntegramente su alcance, resulta necesario primero desagregar los elementos que configuran su supuesto de hecho; es decir, las circunstancias fácticas que activan su aplicación.

### 1.2.1. Definición conceptual de “supuesto de hecho” desde una perspectiva jurídica

En el plano de la teoría jurídica, el "supuesto de hecho" de una norma (también llamado hecho jurídico normativo) puede comprenderse como aquella descripción abstracta e hipotética que realiza el legislador para identificar los requisitos necesarios que deben concurrir en la realidad para que una norma produzca sus efectos. Así, puede destacarse que su función principal es servir de puente entre el plano normativo (lo que la ley establece) y el plano fáctico

(lo que ocurre en la realidad). Cabe destacar que este no se limita a hechos concretos, sino que opera como un modelo abstracto que permite subsumir casos particulares bajo la norma.

La importancia de poder identificarlo correctamente radica en la determinación de las fuentes de las obligaciones y en la imputación de consecuencias jurídicas. De esta manera, para que la construcción abstracta de la tipificación de la norma cobre sentido y pueda aplicarse, debe verificarse previamente en el mundo fáctico la realización exacta de los hechos tipificados en el supuesto. De ello se desprende la importancia de precisar el momento exacto en que se configura el supuesto jurídico (entendido como la acción realizada en el plano terrestre), pues dicho instante determina el nacimiento de las consecuencias normativas previstas, estableciendo así el nexo causal entre la realidad fáctica y el mundo del derecho. (Velez Rodríguez, 2003)

No debe confundirse, sin embargo, la aplicación de una norma con la mera comisión del hecho. En efecto, no basta con acreditar que un hecho ha ocurrido para que automáticamente se aplique una consecuencia jurídica; es necesario, además, demostrar que dicho hecho puede ser subsumido dentro del supuesto previsto por la norma general. Justificar una norma individual implica establecer que esta deriva de la correcta aplicación de una norma general a un hecho real y concreto, cuya veracidad debe ser comprobada. Solo cuando el hecho efectivamente ha ocurrido y puede ser descrito por una premisa fáctica verdadera, resulta jurídicamente válida su subsunción y, por tanto, la aplicación normativa correspondiente. Así las cosas, como bien señala Johann Benfeld, la sana crítica, entendida como la libre y racional valoración de la prueba judicial, se erige como el mecanismo metodológico por excelencia, pues permite convertir el hecho bruto en un hecho jurídicamente relevante, siendo capaz de lograr la subordinación de los recursos epistémicos (como todo aquel medio probatorio) a los criterios normativos del ordenamiento jurídico, dentro del marco del proceso judicial. (2021)

#### 1.2.1.1. El caso del artículo 48, literal a) de la Ley 29571

Pues bien, explicado el concepto anterior, conviene realizar el análisis respectivo en la norma específica materia de conflicto en el presente caso, la cual responde al artículo 48, literal a) de la Ley 29571:

Artículo 48.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión  
En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos: a. **Concreción, claridad y sencillez** en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los

que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual. - El subrayado es propio (Congreso de la República, 2010)[1]

Con base en lo señalado, podemos desprender que el *supuesto de hecho* de la norma requiere en primer lugar, de la existencia de una relación contractual de consumo celebrada bajo la modalidad de adhesión, donde el proveedor, en ejercicio de su posición dominante, ha establecido cláusulas generales de contratación sin posibilidad real de negociación individual. Verificado este supuesto fáctico, la consecuencia jurídica consiste en la exigibilidad de determinadas condiciones formales en el contenido contractual; por lo que, será necesario que se constate que dichas estipulaciones incumplen los parámetros de calidad en su redacción, específicamente los estándares de concreción, claridad y sencillez. En efecto, la norma impone que las cláusulas sean redactadas con un determinado estándar de redacción de modo que permitan una comprensión directa por parte del consumidor.

En ese sentido, podemos comprender que el supuesto de hecho de esta norma se configura con el simple incumplimiento de los requisitos de transparencia en la redacción contractual. Basta que una cláusula presente deficiencias en su formulación, ya sea por falta de concreción, uso de lenguaje ambiguo, complejidad innecesaria o reenvíos a documentos no proporcionados, para que se actualice el supuesto normativo. De manera que, no se requiere demostrar intencionalidad o efectos lesivos concretos; sino que la mera existencia de estas fallas en la comunicación contractual es suficiente para activar las consecuencias jurídicas previstas. Así, la norma operaría como mecanismo preventivo, invalidando automáticamente cualquier estipulación que obstaculice la comprensión inmediata y cabal de los derechos y obligaciones por parte del consumidor. Apartado que se relaciona con los métodos interpretativos de la misma norma, el cual será desarrollado a continuación:

#### 1.2.2. Interpretación y aplicación del artículo 48° literal a)

Tras haber precisado los fundamentos conceptuales anteriores, corresponde ahora examinar la finalidad que el legislador buscó alcanzar con la disposición contenida en el artículo 48° literal a). Pues bien, a simple vista la norma establece un mandato claro para los proveedores: toda contratación mediante adhesión debe garantizar cláusulas redactadas con “concreción, claridad y sencillez, asegurando así una comprensión inmediata por parte del consumidor”. Sin embargo, la aplicación práctica de este precepto resulta problemático en cuanto interpretación, pues determinar exactamente cuándo una cláusula cumple cabalmente con estos requisitos nos exige superar la mera literalidad del texto. Así, para desentrañar el verdadero alcance de la norma y su correcta subsunción en casos concretos, resulta indispensable acudir a los métodos de interpretación jurídica, destacando tres enfoques

complementarios: el literal (que analiza el tenor formal del texto), el axiológico (que considera los valores y principios subyacentes) y el sistemático (que examina su coherencia con el resto del ordenamiento jurídico).

#### 1.2.2.1. Métodos de interpretación aplicables a la norma

El artículo 48° literal a) establece de manera expresa el requisito de "concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa". Sin embargo, en el contexto específico de las relaciones de consumo, donde existe una asimetría informativa entre proveedores y consumidores, estos conceptos adquieren una dimensión práctica que trasciende la mera literalidad de la norma. Desde una interpretación literal inicial, podría entenderse que "Concreción" se refiere a la precisión terminológica sin ambigüedades; "Claridad" implicaría una organización lógica y coherencia expositiva; "Sencillez" aludiría al uso de lenguaje sin mayor complejidad. A saber, la Real Academia Española (RAE) expone sobre dichos términos:

"Concreto, Concreta:

adj. Dicho de un objeto: Considerado en sí mismo, particularmente en oposición a lo abstracto y general, con exclusión de cuanto pueda serle extraño o accesorio." (Real Academia Española, 2014, definición 1)

"Claro, Claro

adj. Inteligible, fácil de comprender.

adj. Evidente, que no deja lugar a duda o incertidumbre". (Real Academia Española, 2014, definición 8 y 9)

"Sencillo, Sencilla

adj. Que no ofrece dificultad." - (Real Academia Española, 2014, definición 1)

Entonces, bajo esta primera aproximación interpretativa, tendríamos que el literal en cuestión refiere a que todo Contrato de Adhesión debería presentar cláusulas centradas en su contenido específico, sin ambigüedades ni elementos ajenos que desvíen su sentido principal. A su vez, la redacción de las cláusulas deberían ser comprensibles, sin generar confusión ni dejar espacio para interpretaciones inciertas. Finalmente, también denotaría que las cláusulas deben estar formulada de manera accesible, sin complejidades que obstaculicen su entendimiento.

Sin embargo, la aplicación práctica del artículo 48 presenta dificultades interpretativas, ya que para determinar si una cláusula contractual cumple efectivamente con los requisitos es necesario superar la mera literalidad del texto. Esta exigencia interpretativa resulta aún más compleja si se considera que el significado normativo de una disposición no puede ser

identificado únicamente mediante una lectura directa de su enunciado. Por el contrario, dicho significado debe construirse en función del problema jurídico que se pretende resolver, pues el texto legal, por sí solo, resulta insuficiente para captar la totalidad de su sentido normativo (Corte Suprema de Justicia de El Salvador, s/f).<sup>2</sup>

En razón de ello, si continuamos con el análisis aplicando el método de interpretación sistemática, podremos resaltar que el cuerpo normativo de la Ley 29571 está orientado a la consecución del ejercicio real y no meramente teórico de la capacidad de elección del consumidor, lográndose mediante de la protección del deber de transparencia para el ejercicio de de decisiones libres e informadas por parte del consumidor. Ello se puede extraer de una lectura íntegra del contenido inicial de la norma, especialmente porque es en esta primerísima parte donde se explica el rol del Estado y de las entidades:

Artículo V.- Principios

1. Principio de Soberanía del Consumidor.- **Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores**, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.

Artículo VI.- Políticas públicas

2. **El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores** promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores **a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.** - El énfasis es agregado. (Congreso de la República, 2010)[2]

Asimismo, en el marco de los derechos reconocidos al consumidor, se destaca la garantía de recibir información integral, eficaz y oportuna, orientada a permitir decisiones de consumo libres y fundamentadas. Es decir, esta protección no se limita a la simple disponibilidad de datos, sino que exige que la información proporcionada sea adecuada en contenido y en oportunidad temporal.

Art 1: Derecho de los consumidores

b. **Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses**, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.- El énfasis es agregado. (Congreso de la República, 2010)[3]

---

<sup>2</sup> Sentencias de 29-IV-2011 y de 14-X-2013, Inc. 11-2005 e Inc. 77-2013

Siendo así las cosas, desde una perspectiva sistemática, el literal a) del artículo 48 haría referencia a que en los contratos de adhesión cualquier cláusula que, por su formulación abstracta, ambigua o excesivamente técnica, obstaculice el entendimiento directo de su contenido, vulneraría el deber de transparencia y afectaría el proceso de toma de decisiones del consumidor, contrariando los fines tuitivos del ordenamiento.

Seguidamente, nos proponemos a realizar un análisis desde el sentido axiológico de la norma, Es decir, avocándonos a la esencia misma y al fin ulterior de la disposición normativa. De esta manera, consideramos que la exigencia de "concreción, claridad y sencillez en la redacción" no constituye un mero formalismo, sino la expresión normativa de los principios de transparencia y buena fe objetiva. que operan como pilares axiológicos de las relaciones de consumo. No resultaría ilógico entonces que el legislador, al establecer este mandato, ha privilegiado la tutela de la autonomía de la voluntad real sobre la formal, reconociendo que en los contratos de adhesión la igualdad jurídica abstracta se ve frecuentemente desvirtuada por la asimetría informativa fáctica. Esencialmente, la norma busca garantizar que el consumidor pueda ejercer su derecho fundamental a la información (Art. 65° de la Constitución) en condiciones que permitan una decisión libre e informada, equilibrando así la relación entre partes desiguales. De modo que el valor justicia, entendido desde la equidad contractual, se erige como la ratio legis última de la disposición, trascendiendo la mera técnica redaccional para consagrar un estándar de comunicación contractual éticamente fundado.

#### 1.2.2.2. Postura doctrinal sobre los estándares de claridad contractual

La doctrina especializada en derecho del consumo ha desarrollado criterios sustantivos para evaluar el cumplimiento de los estándares de transparencia contractual, destacando que el análisis de las cláusulas no puede limitarse a su comprensión aislada, sino que debe considerar su capacidad efectiva para permitir al consumidor acceder al contenido íntegro y significativo del contrato que está suscribiendo. Así, se sostiene que una cláusula debe calificarse como abusiva cuando, incluso mediante una interpretación conjunta con otras disposiciones del contrato mismo, persiste la imposibilidad de acceder a información esencial que afecte la posición jurídica del adherente. Este criterio se complementa con el deber del juzgador de ponderar, en cada caso concreto, si la ambigüedad o opacidad de la cláusula genera un beneficio desproporcionado a favor del proveedor que altere sustancialmente el equilibrio de las prestaciones. Siendo que la valoración debe considerar tanto elementos objetivos (como la naturaleza del bien o servicio, la complejidad técnica del sector y el formato de presentación de las cláusulas) como subjetivos (incluyendo el perfil promedio del consumidor al que va dirigido el contrato), configurando así un estándar mixto que combine

la protección objetiva con la tutela efectiva de los derechos del adherente en su contexto específico. (Rodríguez Guerra, 2023)

En ese marco, se torna imprescindible que la directiva bajo análisis sea examinada mediante criterios predominantemente objetivos y con un alto grado de exigencia interpretativa. Ello obedece al hecho de que, en los contratos por adhesión, es el predisponente quien elabora de manera unilateral el contenido contractual, reservándose la facultad de redactar el instrumento sin intervención efectiva del adherente. Por tanto, recae sobre él la responsabilidad de asegurar que el contenido del contrato sea comprensible para el consumidor medio, sin que este deba realizar esfuerzos extraordinarios para captar su significado. De manera que, la claridad del texto debe guardar proporción con el alcance del negocio jurídico celebrado, de modo que toda persona razonablemente informada y con un nivel común de diligencia pueda comprender adecuadamente las implicancias de las estipulaciones contractuales.

Como bien señala Ruben Stiglitz, la obligación de claridad no se agota en asegurar una mera legibilidad o corrección gramatical, sino que debe extenderse a la claridad sustancial del texto, es decir, a la precisión de su significado en relación con las implicancias fácticas, económicas y jurídicas que contiene. Desde esta perspectiva, la claridad y precisión en el lenguaje contractual son cualidades que se oponen directamente a la ambigüedad. Entendiéndose como “cláusula ambigua” a aquella susceptible de admitir más de una interpretación razonable, o que ha sido expresada con vaguedad, imprecisión o falta de coherencia interna. En numerosas ocasiones, esta ambigüedad no se manifiesta en la complejidad del lenguaje técnico, sino en la insuficiencia de contenido sustantivo, lo cual responde a una redacción excesivamente genérica o carente de especificidad. En consecuencia, la doctrina ha subrayado la necesidad de que los sistemas de interpretación contractual incorporen principios que garanticen la equidad y resguarden la equivalencia de prestaciones dentro de la relación de consumo, asegurando que el consumidor no se vea afectado por una formulación deficiente atribuible a quien redactó el contrato. (2015)

2. **¿Era el artículo 48. a) del Código de Protección y defensa del consumidor el adecuado para sancionar al proveedor por transgredir una norma de carácter imperativo?**

Una vez examinados los elementos normativos e interpretativos que configuran el supuesto de hecho del artículo 48° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como los criterios para su aplicación en el ámbito del derecho administrativo sancionador, corresponde ahora analizar específicamente la cláusula objeto de controversia en los Términos y Condiciones del Contrato de Transporte utilizado por Sky Airlines. Esta disposición contractual, que hasta la fecha de elaboración del presente estudio mantiene su redacción original tanto en los formatos físicos como en las plataformas digitales de la aerolínea, será motivo de análisis en este apartado de la investigación, con el objetivo de determinar si incurre en los vicios de redacción prohibidos por la norma.

Así, se partirá del texto literal de la cláusula en su versión actual, considerando tanto su formulación expresa como los eventuales efectos prácticos que genera en las relaciones contractuales con los consumidores, a fin de establecer si efectivamente vulnera los estándares de concreción, claridad y sencillez que exige el artículo 48° literal a), así como si cumple con el requisito de comprensión directa que la norma impone como garantía básica de transparencia en los contratos por adhesión. Para tales efectos se presenta:

Cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares” (...)

En caso de que el Transportador determine a su criterio razonable que el Pasajero requiere de un acompañante para llevar a cabo el viaje, y no se presente junto con uno, el Transportador podrá negar su abordaje al vuelo, sin que ello implique responsabilidad alguna para el Transportador. Bajo ningún supuesto el Transportador asignará o designará acompañantes para los Pasajeros que requieran viajar con uno.

Se aclara que el Transportador sólo determinará la admisión o exclusión del pasajero conforme a los párrafos precedentes bajo su solo criterio razonable basado en las condiciones inmediatas o externamente evidentes que presente el Pasajero, sin estar en ningún caso obligado a practicar o a recurrir a asesoría profesional especializada o técnica de ningún tipo adicional para determinar la admisión o exclusión del Pasajero y sin responsabilidad alguna en caso que el Transportador, en base a signos inmediatos o externamente evidentes de riesgo, decida no atender la opinión médica o del tercero asistente en caso que éstos indiquen la viabilidad del viaje. (...)- (Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección al consumidor, 2025)<sup>3</sup>

Como se observa, el examen preliminar de la cláusula controvertida revela dos elementos particularmente problemáticos en su configuración: por un lado, la utilización del término "razonable" como criterio determinante sin mayor precisión conceptual, y por otro, la ausencia de parámetros objetivos o médicos que permitan contrastar dicho estándar. Estas

---

<sup>3</sup> La cláusula ha sido extraída de la Resolución materia de análisis del presente informe. Sin embargo, puede ser visualizada en la página web de la aerolínea siguiendo la ruta SkyAirlines - Transparencia - Contrato de transporte.

características resultan determinantes para el análisis jurídico, pues constituyen precisamente los fundamentos que llevaron a la autoridad administrativa a desestimar este apartado específico y en consecuencia, a decretar la absolución de cargos sobre este extremo en el caso concreto. Pues bien, procederemos a disgregar y analizar cada uno en razón de su relevancia:

- 2.1. ¿La cláusula impugnada “6B de las Condiciones Particulares” cumple con los estándares de claridad, concreción y sencillez exigidos por el artículo 48.a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Si recurrimos al “Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje” de Sky Airlines (adjunto en el Anexo 1), se advierte que, dentro de la sección destinada a las definiciones contractuales, el instrumento se limita a precisar conceptos de carácter operativo o de uso reiterado, tales como "billete de pasaje", "transportador" o "equipaje", sin incorporar ninguna referencia ni establecer criterios interpretativos respecto del término “razonable”. Es decir, el apartado destinado a definir la terminología en el cuerpo del contrato versa únicamente sobre definiciones generales, ajenas al contenido sustantivo de la cláusula que introduce dicho término, a pesar de que este último constituye uno de los principales parámetros que condicionan la ejecución o interpretación de diversas obligaciones contractuales.

Aquello nos permite entonces cuestionar si la redacción empleada en este contrato se ajusta al estándar exigido por el lenguaje jurídico en tanto herramienta de precisión y exhaustividad. Como bien destaca Archel, dos de los rasgos fundamentales del lenguaje del Derecho son justamente su carácter preciso y su vocación por la univocidad, ya que la función que desempeña en el ámbito administrativo y judicial exige reducir al mínimo tanto la ambigüedad semántica como la multiplicidad de interpretaciones posibles. Este ideal de claridad y determinación busca dejar “todo bien atado”, en aras de garantizar la seguridad jurídica y facilitar la labor hermenéutica de jueces, autoridades y consumidores (2023). En ese sentido, un término jurídicamente relevante como “razonable” no puede quedar librado a la interpretación subjetiva del predisponente o del lector promedio, sin que exista un anclaje conceptual que acote su alcance dentro del contrato.

A ello se suma que, desde una perspectiva metodológica, la identificación y comprensión adecuada de los términos jurídicos no puede basarse exclusivamente en fuentes léxicas que traten las palabras como unidades aisladas, sino que debe orientarse hacia recursos que muestren cómo esa terminología y fraseología funciona en su contexto real de producción.

Tal como lo señala Seghiri, el recurso más adecuado es el glosario jurídico, en tanto estos permiten observar las expresiones legales como manifestaciones auténticas del lenguaje especializado, facilitando así una interpretación más coherente y ajustada a los fines del texto (2006). En consecuencia, dado que el contrato no proporciona un criterio expreso que delimite el significado del término en cuestión, resulta necesario establecer, a partir de parámetros doctrinarios y normativos, qué debe entenderse por cláusula indeterminada en el contexto del contrato de adhesión, a fin de determinar si el uso de la expresión “razonable” incurre, efectivamente, en dicha calificación.

### 2.1.1. ¿Qué se debe entender por concepto “indeterminado” en el ámbito contractual?

En términos generales, un concepto “indeterminado” puede definirse como aquel que carece de un contenido claro, específico y previamente delimitado, razón por la cual su aplicación requiere de una labor interpretativa o valorativa que considere el contexto en que se presenta. Desde una perspectiva lingüística, la Real Academia Española asocia dicho término con la noción de vaguedad, señalando que se trata de expresiones que no contienen toda la información necesaria para su adecuada comprensión dentro de un determinado contexto comunicativo, lo que genera una apertura semántica que impide su aplicación directa sin una mediación interpretativa. Incluso, se identifica como rasgo característico de estos conceptos la imprecisión. (Real Academia Española, s/f, definición 1 y 2)

A ello se suma una definición más especializada contenida en el propio Diccionario del Español Jurídico, en el que se alude expresamente al “concepto jurídico indeterminado” como aquella categoría normativa cuyo contenido no puede deducirse con absoluta certeza respecto de la finalidad que se ha querido atribuirle:

“Adm. Concepto utilizado por las normas del que no puede deducirse con absoluta seguridad lo que aquellas han pretendido exactamente, siendo difícil alcanzar una solución exacta. De esta dificultad surgió la doctrina del «margen de apreciación», que deja cierta libertad, o al menos tolerancia jurídica, para que al concretar un concepto normativo puedan seguirse diversas opciones”. (Real Academia Española, 2023 definición 1)

En esa misma línea, Ramírez y López, señalan válidamente que la distinción entre conceptos determinados e indeterminados no constituye una cuestión meramente ontológica o metafísica, sino que se inscribe en el ámbito de la hermenéutica jurídica, en tanto remite a la capacidad del intérprete para atribuir un significado claro y delimitado a una expresión normativa o contractual. Así, se menciona que un concepto puede considerarse determinado

cuando su contenido semántico es preciso y no genera un margen interpretativo significativo en el contexto en que se emplea; es decir, cuando el intérprete puede, con relativa facilidad, identificar su sentido sin necesidad de recurrir a elementos externos o valoraciones complementarias. En cambio, un concepto indeterminado se caracteriza por presentar un contenido abierto o impreciso, cuyo significado resulta ambiguo o variable dependiendo del contexto, lo que exige necesariamente una labor interpretativa para su aplicación concreta. Esta indeterminación puede derivar de múltiples factores, tales como la estructura del lenguaje, el trasfondo cultural o social del contrato, o la ambigüedad inherente al propio término utilizado. (2024)

En esa línea, la indeterminación que aquí nos compete debe ser entendida como la vaguedad que constituye una cualidad semántica de las expresiones lingüísticas, afectando directamente al significado de los conceptos. De manera que una expresión será vaga cuando no permite establecer con claridad si se aplica o no a determinados casos, generando así lo que la doctrina ha denominado “casos límite”: situaciones en las que no es posible determinar con certeza si una conducta, hecho o condición cae dentro del ámbito de aplicación del término en cuestión. Esta zona de duda se sitúa entre un área de certeza positiva, donde el término indudablemente se aplica y una de certeza negativa, donde evidentemente no lo hace, conformando un espacio intermedio de incertidumbre interpretativa. (Madrid-Ramírez, Raúl, & López-Silva, Pablo, 2024).

Este fenómeno reviste particular relevancia en el ámbito contractual, especialmente cuando se analiza el uso de conceptos jurídicos indeterminados en contratos predispuestos de manera unilateral por una parte estructuralmente más fuerte, como ocurre frecuentemente en las relaciones de consumo. Para Monroy, en estos supuestos, la inclusión deliberada de términos vagos o abiertos (como “razonable”, “adecuado”, “conforme a criterios técnicos”, entre otros) puede responder no a una imposibilidad real de precisión ex ante, sino a una estrategia orientada a preservar un margen de discrecionalidad para la parte predisponente. Tal práctica, según el autor, lejos de representar una mera técnica de redacción flexible, puede constituir una forma de conducta oportunista, lo cual permitiría a la parte más informada adoptar decisiones estratégicas que el consumidor, por su limitada capacidad de información y negociación, difícilmente puede prever o contrarrestar. En este contexto, dejar deliberadamente indeterminados ciertos términos en la publicidad o en las condiciones generales del contrato puede generar incentivos perversos para que las empresas eviten la precisión obligacional, eludiendo con ello las consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento. (2016)

Por tanto, la identificación de cláusulas contractuales que contengan conceptos indeterminados no debe verse como un ejercicio puramente interpretativo, sino como un mecanismo orientado a garantizar el equilibrio entre las partes, especialmente cuando una de ellas ha predispuesto el contenido del contrato y ostenta una posición de ventaja estructural. Desde esta perspectiva, la exigencia de claridad, precisión y determinación en los términos contractuales no solo responde a una lógica jurídica de certeza, sino también a un imperativo de justicia contractual que impide el uso instrumental de la vaguedad como medio para trasladar riesgos y cargas interpretativas de manera inequitativa.

#### 2.1.2. Aplicación y resolución del caso concreto

En definitiva, consideramos que cuando Sky Airlines establece en los términos contractuales que podrá impedir el ingreso de pasajeros bajo su criterio “razonable”, está configurando parámetros de exclusión fundados en conceptos jurídicos indeterminados. Como se ha explicado anteriormente, no basta con que el significado del término pueda inferirse en abstracto a partir del contexto; resulta igualmente necesario que se establezcan criterios orientadores que disipen cualquier ambigüedad y ofrezcan pautas claras de interpretación. Esta exigencia adquiere especial relevancia en las relaciones contractuales de consumo, particularmente en el marco de los contratos de adhesión, donde el consumidor no tiene oportunidad real de negociar las condiciones impuestas por la empresa.

En este sentido, la sola utilización del adjetivo “razonable” no garantiza, bajo ninguna circunstancia, que su significado pueda ser comprendido en toda su extensión y aplicabilidad concreta. La expresión, en tanto concepto jurídico indeterminado, requiere necesariamente de delimitaciones adicionales que orienten su interpretación y aplicación. Así, la falta de especificación respecto de qué se entiende por razonable en el contexto de la exclusión de pasajeros da lugar a una zona de incertidumbre que favorece la discrecionalidad de la empresa en perjuicio del consumidor. De manera que una correcta técnica contractual exigiría, por ejemplo, que se explicitara que el criterio de razonabilidad se evaluará conforme a estándares objetivos previamente identificados, tales como “criterios médicos orientadores según las guías de la Organización Mundial de la Salud” o “estándares internacionales de seguridad aérea establecidos por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)”. De esta manera, se delimitaría el margen hermenéutico de la cláusula, reduciendo la indeterminación y evitando que la empresa, de manera unilateral y arbitraria, defina en cada caso qué conductas o condiciones habilitan la exclusión del pasajero. Sin embargo, y en ausencia de tales precisiones, el término “razonable” se convierte en un instrumento que posibilita prácticas contractuales oportunistas, trasladando los costos de la indeterminación al consumidor, quien se ve expuesto a decisiones imprevisibles y potencialmente abusivas.

De hecho, en el fundamento 40 de la Resolución 0076-2025 la Sala Especializada en Protección al Consumidor reconoce este extremo, pues señala explícitamente que “la cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares: Perú” contenga un término que pueda resultar no preciso ni claro (...)”. En ese sentido, la ambigüedad identificada por el órgano resolutorio no resulta marginal, sino sustancial, pues afecta a un término clave que condiciona el ejercicio de derechos y obligaciones contractuales. Así, al constatar esta deficiencia, la Sala administrativa reafirma coherentemente el estándar de transparencia exigido por el ordenamiento consumerista, que impone a los proveedores la carga de redactar cláusulas cuyo contenido sea accesible y comprensible para el consumidor promedio, sin necesidad de realizar interpretaciones complejas o acudir a criterios externos no proporcionados en el propio contrato. De manera que, aparentemente, este pronunciamiento reforzaría la tesis de que términos como "razonable", cuando carecen de parámetros objetivos de medición o referencia en el texto contractual, generan inseguridad jurídica y alteran el equilibrio de las relaciones de consumo, situación que justificaría la intervención correctora de las autoridades competentes para preservar los principios de buena fe y equidad contractual.

No obstante ello, inmediatamente después, en el fundamento 41, la Sala se contradice al alegar que “la circunstancia (el hecho de negar el abordaje a un pasajero) contempla una situación que va más allá de una falta de claridad en la cláusula. Esto lleva a concluir que la norma de orden público, considerada por la Comisión (artículo 48, literal a) del Código) , que estaría vulnerando la presunta cláusula abusiva no era la correcta.” Firmemente rechazamos dicha afirmación, en tanto al desvincular arbitrariamente el análisis de la claridad contractual de las consecuencias prácticas, la Sala desconoce la naturaleza preventiva del sistema de protección al consumidor y crea un peligroso precedente que podría incentivar a los proveedores a mantener cláusulas ambiguas.

Así, creemos firmemente que la afirmación que realiza la Sala resulta jurídicamente insostenible por tres razones fundamentales: 1) Error en la calificación normativa, 2) Error en la dicotomía y 3) Desnaturalización del control preventivo:

En cuanto a la primera, señalamos rotundamente que La Sala incurre en un yerro al considerar que la disposición presuntamente vulnerada no corresponde al artículo 48, literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Como se ha expuesto, este precepto establece con claridad la prohibición de cláusulas abusivas, especialmente aquellas que generen un desequilibrio significativo en los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor. De manera que, la cláusula impugnada, al permitir una discrecionalidad

ilimitada en la redacción e interpretación de las cláusulas contractuales por parte del proveedor para denegar el servicio sin precisar criterios objetivos, configura precisamente un supuesto de desequilibrio contrario al citado artículo. Pretender que dicho escenario no encaje dentro del marco de la norma referida equivale a restringir indebidamente el ámbito de protección conferido por la ley, que se dirige no solo a remediar, sino a prevenir situaciones de abuso.

Seguidamente, la Sala introduce una dicotomía artificial entre la falta de claridad en la redacción y la existencia de una cláusula abusiva, como si ambas fueran categorías excluyentes. No obstante ello, tal interpretación contradice la lógica y el diseño del régimen de control de cláusulas contractuales previsto en el Código, en el cual la indeterminación o ambigüedad de los términos es un indicio claro de abusividad, especialmente cuando genera incertidumbre respecto del alcance de los derechos del consumidor. De hecho, la propia Resolución, en su fundamento 40, reconoce que la vaguedad del término empleado compromete el principio de transparencia. Por ende, excluirla del análisis de abusividad desconocería la integralidad del control normativo y minaría la eficacia del sistema de protección.

Esta confusión conceptual puede explicarse, al menos en parte, por una comprensión deficiente de las categorías normativas involucradas en el análisis. Desde una perspectiva estructural y funcional, no existe una diferencia esencial entre los principios en sentido estricto y las cláusulas generales, en tanto ambas constituyen manifestaciones del concepto amplio de principios jurídicos. Así, dichas normas comparten rasgos como la generalidad, la vaguedad y la indeterminación semántica, características que las distinguen de las reglas jurídicas tradicionales. En el ámbito del derecho del consumidor, estas normas abiertas, como el principio de transparencia o la cláusula general de prohibición de cláusulas abusivas, requieren ser concretadas mediante la ponderación de intereses en conflicto, no mediante una subsunción lógica estricta. En ese marco, pretender que la falta de claridad en una cláusula pueda dissociarse de su carácter abusivo ignora que su evaluación debe realizarse conforme a estándares normativos cuyo contenido debe ser especificado a la luz del caso concreto, considerando la afectación efectiva o potencial de los derechos del consumidor. (Criado-Castilla, 2021)

Por último, el razonamiento adoptado por la Sala vacía de contenido el carácter preventivo del control administrativo de cláusulas abusivas: La función de este mecanismo es principalmente impedir que se materialicen daños mediante la erradicación de disposiciones contractuales que, por su redacción o efectos potenciales, afecten el derecho del consumidor

a contratar en condiciones justas y equilibradas. De esta manera, al negarse a aplicar medidas correctivas, la Sala indirectamente estaría alegando que la transparencia contractual sería concebido como una formalidad accesoria y no como que realmente es y lo que justamente dicho artículo 48 busca salvaguardar: un componente esencial de la equidad y la buena fe en las relaciones de consumo.

Como bien señala Rodríguez Chávez, el desarrollo normativo e institucional de sistemas de protección al consumidor frente a cláusulas abusivas responde a una necesidad jurídica esencial: prevenir que, a través de contratos de adhesión o condiciones generales de contratación, los proveedores impongan estipulaciones unilaterales que generen perjuicios desproporcionados en detrimento de los consumidores. Precisamente, la finalidad preventiva y correctiva de estos mecanismos de tutela constituye el pilar fundamental que justifica su implementación, particularmente en aquellos contratos celebrados bajo esquemas de adhesión o mediante cláusulas generales preestablecidas. De manera que, el control de estas prácticas no solo busca remediar situaciones concretas de afectación, sino también establecer barreras normativas que garanticen equidad y transparencia en las relaciones contractuales masivas.(2012)

2.2. ¿La redacción de la cláusula impugnada permite al proveedor eludir estándares objetivos de evaluación, afectando la previsibilidad del contrato?

Ahora bien, entre los principales argumentos expuestos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor para no imponer sanción a Sky Airlines, se sostiene que el artículo 48, literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor no constituiría la norma más adecuada para reprochar la conducta presuntamente transgresora de disposiciones imperativas. En esa línea, la Sala señala que el análisis no debería centrarse en la redacción de la cláusula cuestionada, sino en el acto concreto de denegación de embarque al pasajero, el cual, según su razonamiento, configuraría en sí mismo una vulneración de derechos del consumidor. No obstante, la resolución omite identificar o introducir con claridad cuál sería el marco normativo idóneo para sustentar la investigación y, eventualmente, aplicar la sanción correspondiente. En su lugar, la Sala sí se ocupa de exonerar a la aerolínea de toda responsabilidad administrativa, al considerar que, si bien reconoce que la cláusula impugnada carece de claridad, tal hecho no constituye una infracción sancionable por no encuadrar dentro del supuesto de hecho previsto en el artículo 48.a). Lo anterior lo podemos encontrar sustentado en los fundamentos 42 a 44 de la Resolución.

42. **En cambio, del análisis de esta cláusula que permite a la Aerolínea determinar, a su solo criterio razonable, si un pasajero requiere o no de un acompañante para poder viajar, teniendo la potestad de negar el abordaje al vuelo si no se presenta con uno, y con ello el proveedor no tenga ninguna responsabilidad por negar el abordaje de vuelo a un consumidor; podría vulnerar el derecho de los consumidores de, por ejemplo, recibir un servicio idóneo, de no ser objeto de un trato diferenciado injustificado o ser discriminado, de la existencia de una negativa de abordaje injustificado; entre otros.**

43. **Por tanto, en este caso, no resulta adecuado sancionar al proveedor porque la cláusula en cuestión no transgrede la norma de carácter imperativo (artículo 48°.a) del Código) que ha sido materia de imputación (...) tal como ha sido desarrollado en la resolución impugnada.**

44. En atención a los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, que halló responsable a la Aerolínea, (...) en consecuencia, **se la exime de responsabilidad, al probarse que dicha cláusula no transgredía la norma de orden público o de carácter imperativo contenida en el artículo 48°.a) del Código,** que establecía que los contratos por adhesión o por cláusulas generales de contratación deben ser concretos, claros y sencillos en su redacción. - El énfasis es agregado. RESOLUCIÓN 0076-2025/SPC-INDECOPI

En ese sentido, resulta manifiestamente inmotivado el intento de justificar la exoneración de responsabilidad bajo el argumento de que la vulneración de los derechos de los consumidores no podría originarse en la redacción ambigua o en la interpretación discrecional de las cláusulas contractuales por parte del proveedor. Así, contrario a dicha afirmación, sostenemos con firmeza que la Sala incurre en un grave error al descartar la incidencia directa que tiene la falta de precisión en la redacción contractual sobre el menoscabo de los derechos del consumidor. En efecto, es precisamente esta indeterminación la que origina la situación problemática, pues permite al proveedor atribuirse facultades interpretativas amplias que generan desequilibrio e incertidumbre en la relación de consumo. Por ello, en los apartados siguientes nos centraremos en desvirtuar esta proposición emitida por la Sala:

2.2.1. ¿El contenido de la cláusula puede limitar los derechos contractuales del consumidor?

Del análisis de la cláusula contractual establecida por la empresa Sky Airlines, se evidencia que el transportista, a través de sus operadores, se reserva la facultad de restringir el acceso al embarque de los pasajeros con base en criterios que califica como “razonables”, sin precisar en ningún extremo los parámetros objetivos que delimiten tal facultad. Esta ausencia de determinación normativa o técnica da lugar a una atribución ambigua y de contenido

abierto, lo cual habilita un margen de discrecionalidad excesivo que afecta de manera directa los derechos de los consumidores. Tal indeterminación vulnera no solo principios elementales de buena fe y transparencia contractual, sino que habilita cuestionamientos constitucionales respecto a la legalidad y legitimidad de este tipo de cláusulas en relaciones de consumo marcadas por una evidente asimetría entre proveedor y usuario.

En primer lugar, resulta evidente que la norma constitucional directamente comprometida es el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, el cual establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando de manera prioritaria su derecho a recibir información adecuada y veraz sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado. De lo anterior se deriva una exigencia clara: los términos de contratación no solo deben ser comprensibles, sino también suficientemente precisos como para que el consumidor pueda tomar decisiones informadas. La utilización de criterios vagos como “razonable” sin un marco de referencia que oriente su interpretación contraviene dicho mandato constitucional, trasladando la carga de la indeterminación al consumidor, quien se ve compelido a aceptar condiciones poco claras, sin capacidad real de negociación o de conocer con certeza los límites de su relación contractual con el proveedor del servicio.

En línea con lo establecido por el Tribunal Constitucional, órgano encargado de la interpretación suprema de la Constitución, la protección al consumidor no puede entenderse de forma meramente declarativa, sino que debe estar respaldada por mecanismos normativos y contractuales que garanticen efectivamente la simetría informativa entre las partes. En ese sentido, el propio Tribunal ha precisado que los instrumentos jurídicos deben reforzar la labor del Estado en defensa de los intereses de los consumidores y usuarios frente al poder fáctico de las personas naturales o jurídicas que detentan una posición de superioridad económica o técnica. De manera que ha sostenido que en las relaciones contractuales asimétricas, como ocurre en los servicios de transporte aéreo, debe exigirse altos estándares de transparencia, especialmente en la definición de condiciones contractuales que restrinjan derechos. (Sentencia del expediente N° 1238-2004-AAfTC).

Por su parte, el mismo INDECOPI ha resaltado que el contenido esencial del derecho a la información implica que el proveedor ponga a disposición del consumidor, de manera clara, accesible y comprensible, todos los elementos necesarios para que este pueda adoptar una decisión informada. Ello incluye, de manera destacada, las advertencias, riesgos previsibles, restricciones, requisitos y condiciones que rigen la prestación del servicio. (Resolución N° 1602-2007fTDC-INDECOPI) Por lo que se comprende que la omisión de dicha información, o su inclusión en términos difusos como el mencionado criterio de “razonabilidad”, vacía de

contenido real al derecho a la información y contraviene el estándar mínimo indispensable para su reconocimiento y protección efectiva.

En esa línea, resulta pertinente hacer referencia al Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuerpo normativo que desarrolla y concreta el mandato constitucional de tutela de los derechos de los consumidores. Específicamente, en su Capítulo I, relativo a los derechos fundamentales del consumidor, se consagra con claridad el deber de los proveedores de garantizar el acceso a información veraz, suficiente, oportuna y fácilmente accesible, condición indispensable para que el consumidor pueda adoptar decisiones adecuadas y compatibles con sus intereses.

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...) b. **Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible**, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. c. **Derecho a la protección de sus intereses económicos** y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e **información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.**

(...)f. **Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad**, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado **y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.** - el énfasis es agregado.

En ese sentido, estos derechos se ven directamente comprometidos cuando los términos contractuales estipulados en la cláusula empleada por Sky Airlines, no delimitan con precisión los supuestos en los que se restringirá el abordaje de un pasajero, delegando dicha decisión a un criterio subjetivo y no verificable como el de “razonabilidad”, sin proporcionar mayores referencias objetivas que orienten su aplicación. Esta falta de previsibilidad y transparencia coloca al consumidor en una situación de vulnerabilidad que compromete su capacidad de elegir libremente entre servicios idóneos y adecuados

Por tanto, no solo se infringe un mandato constitucional de protección al consumidor, sino que también se incumple con obligaciones concretas derivadas del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En un mercado donde las relaciones contractuales de adhesión son la regla, y en donde la parte consumidora no tiene la posibilidad de negociar ni modificar los términos impuestos por el proveedor, la transparencia y la determinación clara de las condiciones del servicio no son solo una exigencia ética, sino un imperativo legal. Caso

contrario, permitir cláusulas abiertas, vagas o sin parámetros verificables vulneraría el contenido esencial del derecho a la información y a la libre elección, vaciando de contenido derechos que no solo han sido reconocidos por la normativa interna, sino que constituyen garantías mínimas dentro de una economía orientada al respeto de la dignidad y los derechos de los consumidores.

A pesar de ello, la Resolución analizada, al no considerar estos aspectos sustanciales en su evaluación, omite elementos que resultan clave para determinar el carácter abusivo de la cláusula, dejando desprotegidos a los consumidores frente a posibles actuaciones arbitrarias por parte del proveedor del servicio.

#### 2.2.1.1. Discriminación en el consumo

En los últimos años, el Indecopi ha abordado la problemática de la discriminación en el consumo partiendo del entendimiento de que, si bien constituye una materia propia del Derecho del Consumidor conforme a la legislación peruana, también representa una cuestión vinculada a los Derechos Humanos, en tanto implica la vulneración del derecho fundamental a la igualdad y a la no discriminación. Así, este tipo infractor se encuentra regulado en el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual proscribió expresamente la discriminación en el ámbito del consumo, calificándola como una infracción administrativa.<sup>4</sup>

Partiendo de una premisa general, pueden considerarse comprendidas dentro de esta infracción aquellas situaciones en las que un proveedor, distribuidor o comercializador ofrece productos en condiciones contractuales distintas respecto de las otorgadas a otros consumidores, sin que exista una justificación razonable, generando así una desventaja para un grupo frente a otro, pese a encontrarse todos en igualdad de circunstancias y tratarse de una misma operación comercial. Esta interpretación parte del principio general en materia mercantil que sostiene que "la discriminación solo se configura cuando, existiendo igualdad de condiciones, se adoptan comportamientos empresariales desiguales" (Monsalve, 2018). Así, el proveedor de bienes o servicios no puede, en ejercicio de su autonomía privada,

---

<sup>4</sup> No obstante, si bien existe una orientación protectora orientada a salvaguardar los derechos fundamentales, la interpretación que ha realizado la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi respecto al concepto de "discriminación" no ha sido uniforme. En efecto, desde el año 2010, dicha Sala sostenía que el artículo en cuestión contemplaba dos tipos de infracción: (1) la discriminación en el consumo, configurada cuando se aplicaban condiciones comerciales diferenciadas a consumidores por su pertenencia a un grupo vulnerable o históricamente discriminado, sustentándose en prejuicios que vulneraban la dignidad de las personas; y (2) el trato diferenciado ilícito, entendido como aquel que carece de una justificación objetiva y resulta arbitrario. Sin embargo, recientemente la Sala ha modificado su postura, considerando que la prohibición establecida en la norma debe interpretarse como un único tipo infractor que abarca toda conducta que, mediante un trato discriminatorio, afecte el derecho a la igualdad.

rechazar a un cliente basándose en criterios subjetivos o prejuicios infundados. Ya lo ha mencionado INDECOPI en la Resolución 2025-2019/SPC:

En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio, es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en **causas objetivas razonables**. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea **ni razonable ni proporcional**, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable - el énfasis es añadido

De esta manera, siempre que se apliquen condiciones contractuales diferenciadas, recae sobre el proveedor la obligación de justificar adecuadamente los motivos que sustentan tal decisión. De no hacerlo, su conducta será calificada como discriminatoria, al colocar en una posición desventajosa a consumidores que se encuentran en igualdad de condiciones respecto de otros.

Consideramos que la cláusula impugnada podría generar un riesgo sustancial de aplicación discriminatoria o arbitraria debido a la amplitud de la discrecionalidad concedida al transportista. Particularmente, creemos que se abre la puerta a decisiones discrecionales basadas en criterios subjetivos del personal de la aerolínea, con el consiguiente riesgo de afectación al principio de igualdad de trato. Sobre todo si es que consideramos que en el contrato analizado no existen mecanismos de fiscalización ni procedimientos claros que permitan al consumidor impugnar estas decisiones discrecionales.

Así, la cláusula contenida en los términos contractuales de Sky Airlines, que faculta a la aerolínea a impedir el abordaje de pasajeros bajo un criterio “razonable” sin establecer parámetros objetivos ni mecanismos de evaluación claros, podría ser considerada discriminatoria en tanto permite, e incluso legitima, decisiones unilaterales que derivan en un trato desigual carente de justificación suficiente: Al no delimitar adecuadamente el contenido y alcance del término “razonable”, deja abierta la posibilidad de que decisiones operativas se basen en criterios subjetivos, estigmatizantes o prejuiciosos, especialmente en perjuicio de personas con condiciones médicas o de salud mental, configurando así una exclusión no fundada en razones objetivas ni proporcionales.

Desde esta perspectiva, la aerolínea al decidir restringir el acceso al servicio aéreo a determinados pasajeros, a pesar que estos se encuentran en igualdad de condiciones frente a otros usuarios y sin que exista una causa objetiva razonable que fundamente dicha

restricción, recae en una conducta discriminatoria. Además, al tratarse de relaciones de consumo estructuralmente asimétricas, recae sobre el proveedor del servicio la carga de demostrar que las condiciones diferenciadas aplicadas a un determinado consumidor tienen un sustento legítimo, vinculado a la naturaleza del servicio, a la seguridad colectiva o a criterios técnicos verificables. Sin embargo, Sky Airlines no contempla un protocolo médico objetivo y validado por especialistas para evaluar la aptitud de los pasajeros. En su lugar confiere esta facultad a operadores sin formación en salud, de manera que la exclusión se realiza sin garantías mínimas de razonabilidad ni proporcionalidad. En consecuencia, ello coloca al consumidor en una situación de desventaja sin que medie una justificación legítima, incurriendo en una práctica discriminatoria.

2.2.2. ¿La negativa de abordaje basada en criterios internos y sin posibilidad de contraste técnico vulnera la seguridad jurídica del consumidor frente al contrato?

En este punto, resulta pertinente recoger lo señalado por el vocal Julio Durand, quien con acertada crítica advirtió sobre la inadmisibilidad de que una aerolínea, en este caso Sky Airlines, ostentara una facultad ilimitada para denegar el abordaje de un pasajero, incluso cuando este pudiera presentar documentación médica válida. Tal afirmación cobra especial relevancia en el contexto jurídico, pues se debe considerar tanto la razonabilidad de las cláusulas contractuales como la legitimidad de la intervención del proveedor en cuestiones que exceden su ámbito de competencia. Como bien sostiene Durand, corresponde exclusivamente al personal médico, y no al equipo técnico de la aerolínea poco o nada especializado en la materia, determinar si un individuo reúne o no las condiciones físicas o psíquicas necesarias para viajar.

Así, desde una perspectiva médica, el contenido de un diagnóstico y sus implicancias clínicas no pueden ser reducidos a una interpretación superficial o puramente documental por parte de sujetos no especializados en salud. Aquello debido a que, emitir un juicio respecto de la aptitud física o psíquica de una persona, no solo requiere de conocimientos técnicos especializados, sino también de una valoración contextualizada del historial médico, de la evolución clínica del paciente y de sus condiciones particulares. Exigencias que evidentemente escapan por completo a la competencia funcional de un operador aeroportuario o del personal técnico de una aerolínea, quienes carecen de formación y atribuciones para evaluar adecuadamente el estado de salud de un pasajero.

En este contexto, resulta esencial comprender que los profesionales de la salud se valen de diversas herramientas diagnósticas, entre ellas las denominadas “pruebas índice”, las cuales

no se limitan a confirmar o descartar la presencia de una enfermedad, sino que cumplen múltiples funciones dentro del proceso de atención médica. Estas incluyen, por ejemplo, el tamizaje, el monitoreo del comportamiento de una patología (para evaluar control, remisión o recaída), así como la estimación del pronóstico clínico. De manera que el desarrollo y aplicación de dichas pruebas no solo atraviesan diversas fases que buscan validar su confiabilidad, sensibilidad y valor predictivo, sino que tienen como objetivo principal garantizar su eficacia en contextos reales de atención en salud. (Rendón- Macías, et al. 2021) Consecuentemente, cualquier determinación relativa a la condición médica de una persona exige el uso de criterios técnicos, protocolos estandarizados y juicio clínico informado.

Bajo ese mismo razonamiento, la toma de decisiones clínicas implica necesariamente la realización de un examen médico completo y adecuado, el cual se configura de acuerdo con el motivo de consulta y la evolución de eventuales patologías crónicas que, aun no siendo referidas expresamente por el paciente, deben ser tenidas en cuenta por el profesional tratante. Esta consideración reviste especial importancia en el caso de enfermedades de expresión psíquica, en las que pueden coexistir alteraciones físicas subyacentes o condiciones no diagnosticadas que comprometen el equilibrio del paciente. En tales supuestos, la precisión del diagnóstico clínico depende directamente de la correcta ejecución de técnicas exploratorias, tales como la inspección, palpación, percusión, auscultación, entre otras, las cuales deben llevarse a cabo en un entorno controlado y con sistematicidad. Caso contrario, el incumplimiento de estos estándares técnicos y éticos, ya sea mediante maniobras inadecuadas, apresuradas, sin consentimiento informado o que limiten la expresión del paciente compromete seriamente la validez de los hallazgos clínicos y puede conllevar errores relevantes en la detección de signos patológicos. (Suárez Rivero, et al., 2011)

A partir de estas consideraciones, resulta evidente que la exclusión de un pasajero basada en valoraciones ajenas al ámbito clínico, o en la interpretación arbitraria de certificados médicos por parte de personal no capacitado, constituye no solo una práctica injustificada, sino también una vulneración al derecho del consumidor a un trato justo, equitativo y no discriminatorio, conforme a lo previsto en el marco legal vigente. Como bien señalan los doctores Suárez Rivero, Blanco Aspiazú y otros, una mala praxis sin guías orientadores pueden derivar en errores de diagnóstico, pues pueden tener su origen no solo en fallas técnicas durante el examen superfluo, sino también en deficiencias interpretativas de los signos clínicos detectados. Inclusive, en el mejor de los supuestos, una maniobra ejecutada correctamente puede llevar a una conclusión errónea si no se logra distinguir entre lo normal y lo patológico, por lo que identificar adecuadamente la estructura comprometida o establecer

con precisión la alteración anatomopatológica subyacente necesita de manera indispensable combinar pericia técnica con conocimiento médico especializado. (2011)

En suma, delegar en un proveedor de servicios de transporte la responsabilidad de determinar la idoneidad médica de un pasajero constituye una inaceptable traslación de competencias que contraviene los principios de legalidad y razonabilidad. Sobre todo si se considera que la actuación unilateral de la aerolínea, sin el respaldo de una autoridad médica competente, configura una práctica arbitraria que desconoce el rol del personal de salud como único autorizado para emitir criterios sobre la condición clínica de una persona.

#### 2.2.2.1. Tratamiento de diversas aerolíneas

Por último, resulta pertinente efectuar una comparación con el tratamiento que otras aerolíneas otorgan a los pasajeros con necesidades médicas especiales, a fin de demostrar que, si la preocupación de la aerolínea Sky Airlines radicaba en la prevención de un supuesto “riesgo” existían alternativas viables, razonables y no discriminatorias que pudieron haberse implementado.

Por un lado, la política adoptada por LATAM Airlines constituye un ejemplo relevante de abordaje adecuado y proporcional frente a pasajeros con condiciones médicas. Dicha aerolínea, a través de su portal “Experiencia LATAM – Certificaciones médicas”, establece que, en caso el pasajero presente una condición médica o requiera asistencia especial a bordo, deberá presentar el formulario MEDIF o, en su defecto, un certificado médico emitido con una antelación no mayor a diez días respecto de la fecha del vuelo. Este documento, se señala, debe ser remitido a través del formulario de contacto, al menos con 48 horas de anticipación a la salida programada, para su evaluación por parte del equipo médico interno de la aerolínea.

Como se puede apreciar, la finalidad de este procedimiento no es impedir el embarque, sino garantizar que la atención médica requerida durante el vuelo sea adecuada y conforme a las necesidades del pasajero. De hecho, LATAM Airlines señala expresamente que: “Una vez que lo recibamos, será evaluado por nuestros médicos y nos pondremos en contacto contigo para brindarte la asistencia que necesitas.” (LATAM, s.f) Es decir, no solo se expresa preocupación legítima por la salud del pasajero y la de los demás ocupantes del vuelo, sino que además se orienta a facilitar el acceso al servicio, y no a restringirlo injustificadamente. Cabe destacar, además, que incluso en los casos en que se identificara una enfermedad contagiosa (“riesgosa”), la única exigencia que se plantea es que el certificado médico acredite que el pasajero no representa un riesgo para los demás. Es decir, la medida

adoptada por LATAM remarca que no tiene un carácter restrictivo, sino preventivo y proporcional, preservando de manera simultánea el derecho del usuario a ser transportado y la seguridad sanitaria del colectivo de pasajeros.

Por otro lado, se presenta la política adoptada por JetSMART Airlines en relación con los pasajeros que presentan necesidades médicas especiales: Esta aerolínea establece explícitamente a través de su página web una serie de supuestos en los que es obligatorio presentar un certificado médico emitido por el profesional tratante tales como embarazo, enfermedades contagiosas, enfermedades terminales, entre otros.. Dicho documento, se señala, debe contener información detallada y específica, conforme a los requerimientos previamente establecidos por la propia compañía, y puede ser presentado tanto en formato físico como digital. Entre ellos podemos encontrar

El Certificado Médico debe ser emitido por tú médico tratante y debe incluir los siguientes datos:

Fecha emisión del Certificado Médico (máximo 7 días previo al inicio del viaje)

Datos del Pasajeros: nombre, apellido y RUT o DNI

Itinerario del Vuelo (fechas y ruta)

Diagnóstico

Declaración expresa que el pasajero está en condiciones de realizar viaje en avión.

Datos del médico (Rut o DNI, firma y timbre)

(...)

**El Certificado Médico debe estar legible y puedes presentarlo en papel o digital.**

**Si tú Certificado Médico no contiene toda la información requerida o no está legible, no podrás ser embarcado.-** El subrayado es propio. (JETSMART, SF)

Como se observa, se solicita información objetiva que puedan sustentar mecanismos de evaluación médica preventiva y proporcional Asimismo, y a diferencia del procedimiento implementado por LATAM Airlines en el cual la evaluación médica tiene por finalidad garantizar la asistencia adecuada sin constituir un mecanismo restrictivo, en el caso de JetSMART sí se contempla la posibilidad de denegar el embarque. No obstante, esta medida solo procede en situaciones excepcionales como cuando el certificado médico no contiene la totalidad de la información exigida o presenta deficiencias formales que impiden su adecuada interpretación, tales como ilegibilidad o la falta de información requerida. Cabe destacar que JetSMART no impone un plazo estricto para la presentación del documento médico, por lo que, en la práctica, puede ser entregado incluso en el momento previo al embarque, en la ventanilla del counter.

En consecuencia, lo hasta aquí expuesto refuerza aún más el argumento de que la conducta de Sky Airlines evidencia una falta de proporcionalidad y razonabilidad, al adoptar una decisión excluyente sin considerar mecanismos previos de verificación médica ni brindar al pasajero la oportunidad de ser evaluado por personal competente. Sobre todo si es que compañías aéreas que ofrecen el mismo servicio otorgan alternativas como las descritas, que permitían alcanzar los fines de seguridad invocados sin afectar los derechos del usuario.

## VII. CONCLUSIONES

- Las cláusulas abusivas se configuran cuando concurren cuatro elementos esenciales: (1) una desviación del principio de buena fe objetiva que rige las relaciones contractuales; (2) un desequilibrio sustancial en las prestaciones recíprocas que desnaturaliza la relación jurídica; (3) un perjuicio concreto e injustificado para el adherente en su posición contractual; y (4) la atribución de ventajas excesivas e irrazonables a favor del predisponente, que alteran radicalmente la equidad del negocio jurídico.
- Según INDECOPI, en el examen para determinar si una cláusula es abusiva debe considerarse no solo la naturaleza específica del producto o servicio contratado, sino también el contexto en que se celebró el acuerdo, la claridad de la información proporcionada al consumidor y el conjunto completo de estipulaciones del contrato.
- El supuesto de hecho del artículo 48, literal a) de la Ley 29571 se configura con el simple incumplimiento de los requisitos de transparencia en la redacción contractual. Basta que una cláusula presente deficiencias en su formulación, ya sea por falta de concreción, uso de lenguaje ambiguo, complejidad innecesaria o reenvíos a documentos no proporcionados, para que se actualice el supuesto normativo. De manera que, no se requiere demostrar intencionalidad o efectos lesivos concretos; sino que la mera existencia de estas fallas en la comunicación contractual es suficiente para activar las consecuencias jurídicas previstas.
- Desde una perspectiva sistemática, el literal a) del artículo 48 haría referencia a que en los contratos de adhesión cualquier cláusula que, por su formulación abstracta, ambigua o excesivamente técnica, obstaculice el entendimiento directo de su contenido, vulneraría el deber de transparencia y afectaría el proceso de toma de decisiones del consumidor, contrariando los fines tuitivos del ordenamiento.
- Desde el sentido axiológico de la norma, consideramos que la exigencia de "concreción, claridad y sencillez en la redacción" no constituye un mero formalismo,

sino la expresión normativa de los principios de transparencia y buena fe objetiva. que operan como pilares axiológicos de las relaciones de consumo.

- El examen preliminar de la cláusula controvertida revela dos elementos particularmente problemáticos en su configuración: por un lado, la utilización del término "razonable" como criterio determinante sin mayor precisión conceptual, y por otro, la ausencia de parámetros objetivos o médicos que permitan contrastar dicho estándar.
- La exigencia de claridad, precisión y determinación en los términos contractuales no solo responde a una lógica jurídica de certeza, sino también a un imperativo de justicia contractual que impide el uso instrumental de la vaguedad como medio para trasladar riesgos y cargas interpretativas de manera inequitativa.
- Resulta manifiestamente inmotivado el intento del proveedor, en este caso la aerolínea, de justificar la exoneración de responsabilidad bajo el argumento de que la vulneración de los derechos de los consumidores no podría originarse en la redacción ambigua o en la interpretación discrecional de las cláusulas contractuales por parte del proveedor. Esta indeterminación es la que origina la situación problemática, pues permite al proveedor atribuirse facultades interpretativas amplias que generan desequilibrio e incertidumbre en la relación de consumo. Por ello, en los apartados siguientes nos centraremos en desvirtuar esta proposición emitida por la Sala:
- El contenido de la cláusula no solo infringe un mandato constitucional de protección al consumidor, sino que también se incumple con obligaciones concretas derivadas del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En un mercado donde las relaciones contractuales de adhesión son la regla, y en donde la parte consumidora no tiene la posibilidad de negociar ni modificar los términos impuestos por el proveedor, la transparencia y la determinación clara de las condiciones del servicio no son solo una exigencia ética, sino un imperativo legal.
- Así, la cláusula contenida en los términos contractuales de Sky Airlines, que faculta a la aerolínea a impedir el abordaje de pasajeros bajo un criterio "razonable" sin establecer parámetros objetivos ni mecanismos de evaluación claros, podría ser considerada discriminatoria en tanto permite, e incluso legitima, decisiones unilaterales que derivan en un trato desigual carente de justificación suficiente
- Delegar en un proveedor de servicios de transporte la responsabilidad de determinar la idoneidad médica de un pasajero constituye una inaceptable traslación de competencias que contraviene los principios de legalidad y razonabilidad. Sobre todo si se considera que la actuación unilateral de la aerolínea, sin el respaldo de una autoridad médica competente, configura una práctica arbitraria que desconoce el rol

del personal de salud como único autorizado para emitir criterios sobre la condición clínica de una persona.

- La medida es desproporcionada, pues sacrifica el derecho a la igualdad de forma absoluta y sin justificación suficiente, pese a que existen mecanismos menos lesivos para mitigar el riesgo, como las que compañías aéreas que ofrecen el mismo servicio otorgan, que permitían alcanzar los fines de seguridad invocados sin afectar los derechos del usuario.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Arango Grajales, Maximiliano. (2016). La causa jurídica de las cláusulas abusivas. *Estudios Socio-Jurídicos*, 18(1), 243-266. Recuperado de <https://doi.org/10.12804/esj18.01.2016.08>

Archel Aldaz, A. (2023). Implementación de un glosario Inglés-español de contratos laborales. Un estudio aplicado a España y Reino Unido basado en corpus. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/67698/TFG-O-2471.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Benfeld E., Johann S.. (2021). From the proof of facts to the normative assumption verification. institutional facts and sound criticism. *Revista chilena de derecho*, 48(2), 125-147. Recuperado en 12 de abril de 2025, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34372021000200125&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372021000200125&lng=es&tlng=en).

Criado-Castilla, J. (2021). Proporcionalidad y cláusulas abusivas. El principio de proporcionalidad como criterio para definir la abusividad de las condiciones generales de la contratación [Tesis de Doctorado]. Universidad de Salamanca. Recuperado de <https://gredos.usal.es/handle/10366/150695>

Coca Guzmán, Salúl José (23 de septiembre de 2020). *¿Qué es un «contrato por adhesión»? (artículo 1390 del Código Civil)*. LP Pasión por el Derecho. Recuperado de <https://lpderecho.pe/contrato-adhesion-derecho-civil/>

Durand Carrión, J. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad*

Mercantil, (4), 94-135. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958/15492>

Echeverri Salazar, Verónica María. (2010). Del contrato de libre discusión al contrato de adhesión. *Opinión Jurídica*, 9(17), 127-144. Retrieved April 10, 2025, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-25302010000100007&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25302010000100007&lng=en&tlng=es).

Madrid-Ramírez, Raúl, & López-Silva, Pablo. (2024). ¿Es la noción de “neuroderechos” un concepto jurídico indeterminado?. *Ius et Praxis*, 30(3), 4-25. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-00122024000300004>

Monroy C, Daniel A. (2016). Reglas supletivas "sancionatorias" en el derecho de contratos colombiano: el caso del contrato de transporte. *Revista de Derecho Privado*, (30), 221-254. <https://doi.org/10.18610/01234366.n30.08>

Monsalve Muñoz, D.C (2018). *Formas de discriminación en el consumo, a la luz del principio de igualdad y no discriminación: Informe de avance de la investigación “Igualdad y no discriminación de consumidores en Colombia: análisis desde su condición y tutela judicial efectiva”*. <https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/a07d60a3-4a7b-4c23-9f30-055134ad2f0f/content>

Rendón-Macías, Mario Enrique, & Villasís-Keever, Miguel Ángel. (2020). Fases para determinar la utilidad clínica de las pruebas diagnósticas. *Revista alergia México*, 67(3), 279-285. Epub 02 de junio de 2021. <https://doi.org/10.29262/ram.v67i3.831>

Royo Martínez, . M. (1949). Contratos de adhesión. *Anuario De Derecho Civil*, 2(1), 54–70. Recuperado a partir de <https://revistas.mjusticia.gob.es/index.php/ADC/article/view/2988>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.8 en línea]. <<https://dle.rae.es>> 10 de julio de 2023

Resolución 1886 de 2023 [Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual]. Por la cual se adoptan supuestos para determinar la existencia de cláusulas abusivas. 10 de julio de 2023

Resolución 1602 de 2007 [Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual]. Por el cual se establecen conceptos delimitadores del derecho a la información . 13 de marzo de 2007

Rodríguez Guerra, David. (2023). CLÁUSULA INENTENDIBLE COMO CLÁUSULA ABUSIVA EN CONTRATOS DE ADHESIÓN REGIDOS POR LA LEY N°19.496. *Revista de ciencias sociales (Valparaíso)*, (83), 241-283. <https://dx.doi.org/10.22370/rcs.2023.83.3777>

Rodríguez Chávez, R. Y. (2012). Tutela del consumidor contra cláusulas abusivas. *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 7(8/9), 245-289. <https://doi.org/10.35292/ropj.v7i8/9.284>

Seghiri M. (2006). Compilación de un corpus trilingüe de seguros turísticos (español-inglés-italiano). [Tesis Doctoral, Universidad de Málaga] Disponible en <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/2715>.

Soto Coaguila, C. A. (2003). Las cláusulas generales de contratación y las cláusulas abusivas en los contratos predispuestos. *Universitas*, 52(106), 563–609. Recuperado a partir de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/14831>

Suárez Rivero, Birsy, Blanco Aspiazú, Miguel Ángel, Morales Jiménez, Emilio, Suárez Rivero, Alujy, & Bosch Bayard, Rodolfo Isidro. (2011). Errores en el examen físico del paciente. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 40(3-4), 211-217. Recuperado en 01 de mayo de 2025, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572011000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572011000300002&lng=es&tlng=es).

Tambussi, C. (2014). Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos. *LEX - REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS*, 12(13), 89-112. doi:<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v12i13.38>

Vélez Rodríguez, A. (2003). Supuestos y hechos jurídicos. *Opinión Jurídica*, 2(4), 11–20. Retrieved from <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1342>

ANEXOS



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 3  
**PROCEDIMIENTO** : DE OFICIO  
**INVESTIGADO** : SKY AIRLINE PERÚ S.A.C.  
**MATERIA** : CLÁUSULAS ABUSIVAS  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES DE SERVICIOS VINCULADAS AL TRANSPORTE AÉREO

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución apelada, en el extremo que halló responsable a Sky Airline Perú S.A.C., por presunta infracción del artículo 50° literal h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que la cláusula que permitía al proveedor negar el abordaje de un pasajero en base al solo criterio de su personal de determinar si una persona requiere o no de un acompañante, resultaría abusiva. En consecuencia, se la exime de responsabilidad, al probarse que dicha cláusula no transgredía la norma de orden público o de carácter imperativo contenida en el artículo 48° literal a) del referido Código, la cual establecía que los contratos por adhesión o por cláusulas generales de contratación deben ser concretos, claros y sencillos en su redacción.*

*Se confirma la resolución apelada, en el extremo que halló responsable a Sky Airline Perú S.A.C., por haber consignado una cláusula abusiva en su Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje, en tanto excluía la responsabilidad del proveedor por la información que sus dependientes brindan a los pasajeros respecto a los requisitos para viajar.*

**SANCIÓN:** 41,35 UIT

Lima, 13 de enero de 2025

## ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), mediante Memorándum 337-2022/CC3 del 17 de junio de 2022, esta delegó a la Dirección de Fiscalización del Indecopi (en adelante, DFI) la función de supervisar a las empresas de transporte aéreo a fin de verificar el cumplimiento de las normas establecidas en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. De las actuaciones de supervisión realizadas por la DFI, esta emitió el Informe 91-2023/DFI del 18 de abril de 2023, a través del cual recomendó a la Secretaría Técnica de la Comisión iniciar un procedimiento administrativo

sancionador en contra de Sky Airline Perú S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, la Aerolínea), quien cuenta con domicilio fiscal en Av. Manuel Olgún 325, Interior 1304, Urb. Los Granados, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, por presuntas infracciones del Código.

3. Mediante Resolución 1 del 5 de julio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Aerolínea, por presuntas infracciones del Código, formulando, entre otros<sup>2</sup>, la siguiente imputación de cargos:

- i) *Por presunta infracción del artículo 50° literal h) del Código, en tanto en los términos y condiciones informados en el documento denominado “Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje - Sky Airline” y en su página web durante el proceso de compra, contendría una cláusula abusiva de ineficacia absoluta (cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares: Perú”) que es contraria o violatoria de las normas de orden público o de carácter imperativo.*
- ii) *Por presunta infracción del artículo 50° literal a) del Código, en tanto en los términos y condiciones informados en el documento denominado “Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje - Sky Airline”, y en su página web durante el proceso de compra, contendría una cláusula abusiva de ineficacia absoluta (Cláusula 2 de la sección A) que excluiría la responsabilidad del proveedor.*

4. Por escrito del 7 de agosto de 2023, la Aerolínea presentó sus descargos<sup>3</sup>.

5. Mediante Resolución 1-2024/CC3 del 5 de enero de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión), entre otros<sup>4</sup>, resolvió lo siguiente:

- i) Halló responsable a la Aerolínea por infracción del artículo 50° literal h) del Código, al considerar que se probó que los términos y condiciones informados en su página web contenían una cláusula abusiva de ineficacia absoluta (cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares: Perú”) que era contraria a normas de carácter imperativo, al permitir la negativa de abordaje cuando, según el mero criterio discrecional del referido proveedor, un pasajero requiera de un acompañante para viajar; sancionándola con una multa de 41,35 UIT.

<sup>1</sup> RUC: 20603446543.

<sup>2</sup> Cabe indicar que, en otros extremos de la Resolución 1, la Secretaría Técnica de la Comisión también imputó las siguientes conductas infractoras contra la Aerolínea:

- a) Presunta infracción del artículo 50° literal h) del Código, respecto de la: i) cláusula 2 literal d) de la sección “A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje – Sky Airline”, ii) cláusula 1 de la página web durante el proceso de compra, iii) la Cláusula 6 de la sección “A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje – Sky Airline”, y, iv) Cláusula 1 de la sección “B. Condiciones Particulares: Perú”;
- b) presunta infracción del artículo 50° literal a) del Código, respecto de la cláusula 4 de la sección “A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje – Sky Airline”, y,
- c) presunta infracción del artículo 50° literal e) del Código, respecto de la Cláusula 6 de la sección “A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje – Sky Airline”.

<sup>3</sup> El 13 de diciembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción; siendo que, por escrito del 20 de diciembre de 2023, la Aerolínea presentó sus observaciones al citado informe.

<sup>4</sup> En dicho pronunciamiento la Comisión decidió archivar el procedimiento iniciado en contra de la Aerolínea en los extremos detallados en el pie de página 2.

- ii) Halló responsable a la Aerolínea por infracción del artículo 50° literal a) del Código, al considerar que se probó que los términos y condiciones informados en su página *web* contenían una cláusula abusiva de ineficacia absoluta (Cláusula 2 de la sección A) que excluía la responsabilidad del proveedor por la información que sus dependientes brindan a los pasajeros respecto a los requisitos para viajar; sancionándola con una multa de 41,35 UIT.
  - iii) Ordenó a la Aerolínea, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con eliminar y/o modificar las cláusulas que han sido calificadas como abusivas en el presente procedimiento, a fin de que cese la conducta de consignar cláusulas contractuales abusivas.
  - iv) Dispuso la inscripción de la Aerolínea su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
6. El 9 de febrero de 2024, la Aerolínea apeló la Resolución 1-2024/CC3. Asimismo, solicitó que se le conceda el uso de la palabra. Por escrito del 1 de abril de 2024, la administrada alegó haber reformulado el contenido de las cláusulas materia de imputación, por lo que solicitaba se aplique un atenuante de la sanción.
  7. El 13 de enero de 2025, se llevó a cabo una audiencia de informe oral, el cual contó con la asistencia de los representantes de la Aerolínea.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

- 1) Sobre la delegación de facultades de supervisión de la Secretaría Técnica de la Comisión a la DFI
8. En su apelación, la Aerolínea señaló que en el Memorandum 377-2022-CC3/INDECOPI remitido por la Secretaría Técnica de la Comisión a la DFI, mediante la cual le delegó facultades para que realice acciones de supervisión a las empresas de transporte aéreo a fin de verificar el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, no se había delimitado las funciones que fueron encomendadas, ya que la delegación era general y genérica.
9. En este punto, antes de analizar si la cuestionada delegación de facultades de la Secretaría Técnica de la Comisión a la DFI resultaba válida o no por la forma y contenido del documento que contenía dicha delegación; cabe resaltar que, el proveedor no ha desconocido que, en general, era válido legalmente que un órgano delegue competencias a otro, al interior de una misma entidad; tal como ocurrió en el presente caso.
10. Precisamente, el artículo 78° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo



004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG)<sup>5</sup>, establece que las entidades pueden delegar el ejercicio de las competencias referidas a los órganos de otras entidades o a los órganos de la misma entidad siempre y cuando existan circunstancias de índole técnica, económica, social o territorial que lo haga conveniente.

11. Entonces, habiendo establecido que la Secretaría Técnica de la Comisión se encontraba facultada legalmente a delegar sus competencias a la DFI para que esta realice las actividades de supervisión a las empresas de transporte aéreo a fin de verificar el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor; se procederá a analizar si el Memorándum 377-2022-CC3/INDECOPI, a través del cual se efectuó dicha delegación, tenía algún vicio que la invalide; en particular, si contenía los presuntos vicios alegados por el apelante.
12. Al respecto, esta segunda instancia ha tenido a la vista el comentado Memorándum 377-2022-CC3/INDECOPI de fecha 17 de junio de 2022, en el cual se aprecia que la Secretaría Técnica de la Comisión delegó a la DFI la potestad de supervisión a los proveedores sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Código, en los siguientes términos<sup>6</sup>:

“(…)

*Mediante la presente, me dirijo a usted, en atención a lo dispuesto en (...), a fin de realizar la supervisión del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1.1, 2, 48, 49, 50 y 51 del Código (...), a las empresas del sector transporte aéreo, a efectos de verificar lo siguiente:*

- *El cumplimiento de la información brindada a los pasajeros antes, durante y después de prestar el servicio de transporte aéreo, respecto a: (i) los términos y condiciones del servicio, (ii) sobre las condiciones de cada tarifa de servicio de transporte aéreo, (iii) sobre pagos por servicios adicionales y sus condiciones, y (iv) sobre las condiciones de los reembolsos y reprogramaciones.*
- *Los contratos de transporte aéreo, a fin de determinar que no incluyan alguna cláusula abusiva.”*

13. Del análisis del referido memorándum se aprecia que, contrariamente a lo manifestado por el apelante, la delegación de facultades de la Secretaría Técnica de la Comisión a la DFI se encontraba delimitada en las labores encomendadas y resulta precisa sobre la materia a supervisar. Esto puesto

<sup>5</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 78.- Delegación de competencia.**

78.1 Las entidades pueden delegar el ejercicio de competencia conferida a sus órganos en otras entidades cuando existan circunstancias de índole técnica, económica, social o territorial que lo hagan conveniente. Procede también la delegación de un órgano a otro al interior de una misma entidad.

(…)

78.5 La delegación se extingue: a) Por revocación o avocación. b) Por el cumplimiento del plazo o la condición prevista en el acto de delegación.

(…)

<sup>6</sup> Ver foja 2 del expediente.



que en dicho documento la Secretaría Técnica de la Comisión indicó a la DFI que supervise el cumplimiento, entre otros, de los artículos 49°, 50° y 51° del Código que regulan precisamente la prohibición de consignar cláusulas abusivas; asimismo, verificar la información brindada a los pasajeros del servicio de transporte aéreo; los términos y condiciones de dicho servicio y los contratos de las aerolíneas.

14. Por lo expuesto, corresponde desestimar el alegato de apelación de la Aerolínea que ha sido desarrollado en este acápite.
- II) Sobre la notificación del informe de supervisión con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador
15. En otro extremo de su apelación, la Aerolínea cuestionó que el Informe 91-2023/DFI del 18 de abril de 2023, mediante el cual la DFI plasmó sus recomendaciones sobre el inicio del procedimiento administrativo sancionador en su contra, no fue notificado a su representada al término de las acciones de fiscalización realizadas por la DFI. Esto -precisó- con el objetivo de haber podido adecuar la conducta presuntamente infractora y así cumplir con la normativa vigente.
16. Del citado alegato de apelación de la administrada, se desprende que esta pretende que, con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo sancionador, la autoridad le notifique el documento que contiene los hallazgos de infracción observados en la etapa de supervisión y/o fiscalización con el fin de corregir su conducta infractora.
17. Al respecto, cabe tener presente que el artículo 239° del TUO de la LPAG define la actividad de fiscalización, precisando que esta actividad constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y **tutela de los bienes jurídicos protegidos**<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 239.- Definición de la actividad de fiscalización.**

239.1 La actividad de fiscalización constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos. Solamente por Ley o Decreto Legislativo puede atribuirse la actividad de fiscalización a las entidades. Por razones de eficacia y economía, las autoridades pueden coordinar para la realización de acciones de fiscalización conjunta o realizar encargos de gestión entre sí.

239.2 Independientemente de su denominación, las normas especiales que regulan esta función se interpretan y aplican en el marco de las normas comunes del presente capítulo, aun cuando conforme al marco legal sean ejercidos por personas naturales o jurídicas privadas.



18. Asimismo, sobre la conclusión de la actividad de fiscalización por parte de la autoridad, el artículo 245° del TUO de la LPAG<sup>8</sup> ha establecido una lista abierta de distintos supuestos de conclusión, tal como se aprecia en el siguiente texto:

**“Artículo 245.- Conclusión de la actividad de fiscalización**

**245.1 Las actuaciones de fiscalización podrán concluir en:**

1. La certificación o constancia de conformidad de la actividad desarrollada por el administrado.
2. La recomendación de mejoras o correcciones de la actividad desarrollada por el administrado.
3. La advertencia de la existencia de incumplimientos no susceptibles de ameritar la determinación de responsabilidades administrativas.
4. La recomendación del inicio de un procedimiento con el fin de determinar las responsabilidades administrativas que correspondan.
5. La adopción de medidas correctivas.
6. Otras formas según lo establezcan las leyes especiales.

**245.2. Las entidades procurarán realizar algunas fiscalizaciones únicamente con finalidad orientativa, esto es, de identificación de riesgos y notificación de alertas a los administrados con la finalidad de que mejoren su gestión.”**

19. De lo expuesto, se verifica que se ha establecido que, una vez finalizada las actividades de fiscalización, la entidad podrá concluir de manera facultativa, entre otras opciones, con la recomendación del inicio de un procedimiento con el fin de determinar las responsabilidades administrativas que correspondan. Siendo que este enfoque que la DFI y la Secretaría Técnica de la Comisión han adoptado, se encuentra conforme con la tutela de los bienes jurídicos protegidos de los consumidores.
20. Asimismo, cabe precisar que, no se debe perderse de vista que el informe emitido por la DFI se realizó en el marco de una fiscalización encomendada por la Secretaría Técnica de la Comisión y no en el marco de un procedimiento administrativo, por lo que ni la DFI ni la Secretaría Técnica de la Comisión estaban obligadas a trasladar a la Aerolínea el referido Informe 91-2023/DFI con anterioridad a la emisión de la Resolución 1 del 5 de julio de 2023.
21. En la audiencia de informe oral, la Aerolínea señaló que el informe de la DFI dispuso su notificación a la parte involucrada. Sobre el particular, de la revisión del citado informe<sup>9</sup> la Sala observa que, contrariamente a lo esgrimido por la administrada, la DFI no dispuso en ninguna parte que debía notificarse el

<sup>8</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 245.- Conclusión de la actividad de fiscalización.**

245.1 Las actuaciones de fiscalización podrán concluir en:

(...)

4. La recomendación del inicio de un procedimiento con el fin de determinar las responsabilidades administrativas que correspondan.

<sup>9</sup> Ver fojas de la 316 a la 351 del expediente.



mismo con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo sancionador, lo cual sí ocurrió posteriormente con la notificación de la Resolución 1.

22. Por tanto, contrariamente a lo señalado por el impugnante, ni la DFI ni la Secretaría Técnica de la Comisión se encontraban obligadas a notificar a la Aerolínea con el Informe 91-2023/DFI, de manera previa al inicio del presente procedimiento administrativo sancionador; por lo que corresponde desestimar el alegato de apelación del proveedor analizado en este acápite.

### Sobre la inclusión de cláusulas abusivas

23. El artículo 1.1° literal c) del Código dispone que los consumidores tienen el derecho a ser protegidos frente a cláusulas abusivas insertas en los contratos celebrados con los proveedores. El artículo 48° literal c)<sup>10</sup> complementado con el artículo 49° del Código, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles, todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos<sup>11</sup>.
24. Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
25. Tal como se ha visto, el artículo 49° del Código define el concepto de cláusula abusiva y los criterios para tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar, adicionalmente, que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50°<sup>12</sup> y 51° de dicho cuerpo normativo, los

<sup>10</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 48°.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión.** En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

(...)

c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas.**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. (...).

<sup>12</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.** Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.

b. Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.

mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa<sup>13</sup>.

26. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva, son los siguientes:
- i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y,
  - ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
27. Cabe anotar que la Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el artículo 51° del Código), así como a las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50° del referido cuerpo normativo).

#### Aplicación al caso en concreto

28. En este caso, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Aerolínea debido a que, de la

- 
- c. Las que faculden al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
  - d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
  - e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
  - f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
  - g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
  - h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

<sup>13</sup>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51°. - Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.** De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

investigación realizada por la DFI, contenida en el Informe 91-2023/DFI, el cual daba cuenta de las acciones de supervisión remota en el portal de internet de la administrada en junio de 2022<sup>14</sup>, se detectó de los términos y condiciones del servicio ofrecido por el proveedor dos presuntas cláusulas abusivas que: a) le permitirían negar el abordaje de un pasajero en base al solo criterio de su personal de determinar si una persona requiere o no de un acompañante, y, b) se la excluía la responsabilidad por la información que sus dependientes brinden a los pasajeros respecto a los requisitos para viajar; los cuales se encontrarían tipificados en el artículo 50°, literales h) y a) del Código, respectivamente.

29. La Comisión decidió hallar responsable a la Aerolínea a través de la Resolución 1-2024/CC3, por infracción del artículo 50°, literales h) y a) del Código, al considerar que sí calificaban como cláusulas abusivas los siguientes términos y condiciones de su servicio:

- a) Respecto a la cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares”: Perú”: la administrada podía negar el abordaje de un pasajero en base al solo criterio de su personal de determinar si una persona requería o no de un acompañante para el vuelo. Adicionalmente, precisó que en este punto la norma de orden público o de carácter imperativo que se estaría vulnerando era aquella que estaba recogida en el artículo 48° literal a) del Código.
- b) Respecto a la cláusula 2 de la sección “A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte”: el proveedor podía eximirse de responsabilidad por la información brindada a un pasajero por cualquier agente, empleado o representante de la línea aérea o por terceros, en relación con la obtención de documentos de identificación y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

30. Al respecto, de la revisión del Informe 91-2023/DFI se aprecia que, en virtud a las acciones de supervisión, la DFI tomó conocimiento, a través del portal de internet de la Aerolínea, que el Contrato de Transporte de dicho proveedor consignó dos cláusulas que: a) le permitirían negar el abordaje de un pasajero en base al solo criterio de su personal de determinar si una persona requiere o no de un acompañante; y, b) se la excluía la responsabilidad por la información que sus dependientes brinden a los pasajeros respecto a los requisitos para viajar; tal como se observa en el siguiente extracto<sup>15</sup>:

*“Cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares” (...)*

*En caso de que el Transportador determine a su criterio razonable que el Pasajero requiere de un acompañante para llevar a cabo el viaje, y no se presente junto con*

<sup>14</sup> En la foja 4 del expediente.

<sup>15</sup> En las fojas 91 (reverso) y 57 (reverso) del expediente.



uno, el Transportador podrá negar su abordaje al vuelo, sin que ello implique responsabilidad alguna para el Transportador.

*Bajo ningún supuesto el Transportador asignará o designará acompañantes para los Pasajeros que requieran viajar con uno.*

Se aclara que el Transportador sólo determinará la admisión o exclusión del pasajero conforme a los párrafos precedentes bajo su solo criterio razonable basado en las condiciones inmediatas o externamente evidentes que presente el Pasajero, sin estar en ningún caso obligado a practicar o a recurrir a asesoría profesional especializada o técnica de ningún tipo adicional para determinar la admisión o exclusión del Pasajero y sin responsabilidad alguna en caso que el Transportador, en base a signos inmediatos o externamente evidentes de riesgo, decida no atender la opinión médica o del tercero asistente en caso que éstos indiquen la viabilidad del viaje. (...)

Cláusula 2 de la sección "A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte" (...)

*Es de exclusiva responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle al Transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque que sufra el Pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de este último de la obligación anterior. (...) El Transportador no será responsable por cualquier información o ayuda brindada a un Pasajero por cualquier agente, empleado o representante de la línea aérea o por terceros, en relación a la obtención de dichos documentos y/o el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (...)*

(Resaltado agregado)

31. En este punto, antes de analizar la legalidad de las citadas cláusulas, es pertinente recordar que, en el caso concreto, las estipulaciones cuestionadas constituyen cláusulas generales de contratación insertas en el Contrato de Transporte de la Aerolínea, dado que su elaboración depende enteramente de la empresa imputada y se incluyen en todos los contratos del mismo tipo; siendo que con ello se comprueba el cumplimiento del primer requisito para determinar si estamos ante una cláusula abusiva, consistente en que no haya existido una negociación entre los consumidores y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento.
32. Respecto al análisis de responsabilidad administrativa de la Aerolínea por el presunto carácter abusivo de la cláusula 6 de la sección "B. Condiciones Particulares", el artículo 50° literal h) del Código establece que son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo. Es así que la Comisión consideró que se estaría vulnerando lo establecido en el artículo 48° literal a) del Código, el cual precisa que, en los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, el proveedor debe cumplir con los siguientes requisitos: concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que



no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual.

33. Ahora, respecto de la responsabilidad administrativa de la administrada por el presunto carácter abusivo de la cláusula 2 de la sección "A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte", el artículo 50° literal a) del Código establece que son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
34. Siendo así, atendiendo a las cláusulas analizadas en esta segunda instancia, se evidenciaría una desventaja significativa para los consumidores ante la posibilidad de que la Aerolínea pueda negar el abordaje de un pasajero en base al solo criterio de su personal de determinar si una persona requiere o no de un acompañante; así como la posibilidad de excluirse de responsabilidad por la información que sus dependientes brinden a los pasajeros respecto a los requisitos para viajar.

*l) De la cláusula 6 de la sección "B. Condiciones Particulares: Perú"*

35. La cláusula por analizar en el presente extremo dispone lo siguiente (Contrato de Transporte aéreo ubicada en la página web de la Aerolínea):

"En caso de que el Transportador determine a su criterio razonable que el Pasajero requiere de un acompañante para llevar a cabo el viaje, y no se presente junto con uno, el Transportador podrá negar su abordaje al vuelo, sin que ello implique responsabilidad alguna para el Transportador.

Bajo ningún supuesto el Transportador asignará o designará acompañantes para los Pasajeros que requieran viajar con uno.

Se aclara que el Transportador sólo determinará la admisión o exclusión del pasajero conforme a los párrafos precedentes bajo su solo criterio razonable basado en las condiciones inmediatas o externamente evidentes que presente el Pasajero, sin estar en ningún caso obligado a practicar o a recurrir a asesoría profesional especializada o técnica de ningún tipo adicional para determinar la admisión o exclusión del Pasajero y sin responsabilidad alguna en caso que el Transportador, en base a signos inmediatos o externamente evidentes de riesgo, decida no atender la opinión médica o del tercero asistente en caso que éstos indiquen la viabilidad del viaje. (...)" (sic)

36. La Comisión halló responsable a la Aerolínea en el presente extremo de la imputación, al verificar que dicha cláusula tenía carácter abusivo; fundamentando su decisión en lo siguiente:
- Que, la referida cláusula era contraria o violatoria a normas de orden público o de carácter imperativo, siendo que el artículo 48°.a) del Código establecía que los contratos por adhesión o por cláusulas generales de contratación deben ser concretos, claros y sencillos en su redacción.
  - Que, al indicar en la cláusula que en base a su "criterio razonable" se determine que una persona requiera de un acompañante; y, al no contar con este negar su abordaje, generaría la posibilidad de que la decisión



quedara al libre albedrío del proveedor, ocasionando así que una persona cuyo estado no tenga algún menoscabo para realizar el viaje, pierda el vuelo.

- iii) Que, lo que se cuestionaba era la claridad con la que se encontraba redactada la cláusula y cómo esta facultaba a la Aerolínea a poder denegar el embarque de un pasajero en base a su solo criterio.
37. En su apelación, la Aerolínea alegó que la Comisión no precisó cuáles eran las normas de orden público o de carácter imperativo que se estarían vulnerando con la aplicación de la cláusula del presente acápite.
38. Sobre el particular, cabe señalar que, si bien en la resolución de imputación de cargos, la Secretaría Técnica de la Comisión indicó que la cláusula materia de análisis del presente acápite configuraba una presunta infracción del artículo 50° literal h) del Código, la cual establece que son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo, no se indicó en la imputación de cargos la norma de orden público o de carácter imperativo que se estaría vulnerando.
39. No obstante, tanto en el Informe 91-2023/DFI que recomendó el inicio del presente procedimiento sancionador -que fue notificada a la administrada con la resolución de imputación de cargos- y la Resolución 1-2024/CC3, se evidencia que la autoridad indicó y desarrolló que la norma transgredida por dicha cláusula presuntamente abusiva se encontraba contenida en el artículo 48°.a) del Código.
40. Cabe señalar que, aun cuando la cláusula 6 de la sección "B. Condiciones Particulares: Perú" contenga un término que pueda resultar no preciso ni claro (la Comisión vinculó que la frase "criterio razonable" contenida en la cláusula en cuestión vulneraba el artículo 48°.a) del Código); lo cierto es que, el contenido de la cláusula que colocaría en una situación de desventaja jurídica al consumidor es aquella que permitiría al proveedor negar al consumidor abordar el vuelo en caso, a su criterio "razonable", este requiera de un acompañante y no se presente con uno.
41. Así, del análisis de la cláusula, si bien se evidenciaría una clara desproporción de lo que se le impone al consumidor, lo cierto es que, esta circunstancia contempla una situación que va más allá de una falta de claridad en la cláusula (artículo 48°.a) del Código). Esto lleva a concluir que la norma de orden público, considerada por la Comisión, que estaría vulnerando la presunta cláusula abusiva no era la correcta.
42. En cambio, del análisis de esta cláusula que permite a la Aerolínea determinar, a su solo criterio razonable, si un pasajero requiere o no de un acompañante para poder viajar, teniendo la potestad de negar el abordaje al vuelo si no se presenta con uno, y con ello el proveedor no tenga ninguna responsabilidad por negar el abordaje de vuelo a un consumidor; podría vulnerar el derecho de



- los consumidores de, por ejemplo, recibir un servicio idóneo, de no ser objeto de un trato diferenciado injustificado o ser discriminado, de la existencia de una negativa de abordaje injustificado; entre otros.
43. Por tanto, en este caso, no resulta adecuado sancionar al proveedor porque la cláusula en cuestión no transgrede la norma de carácter imperativo (artículo 48°.a) del Código) que ha sido materia de imputación, contenido en el Informe 91-2023/DFI del 18 de abril de 2023 (recomendación de inicio de un procedimiento administrativo sancionador) y la Resolución 1 del 5 de julio de 2023 (imputación de cargos), tal como ha sido desarrollado en la resolución impugnada.
44. En atención a los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, que halló responsable a la Aerolínea, por presunta infracción del artículo 50° literal h) del Código, tras determinar que era de carácter abusiva la cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares: Perú” que permitía al proveedor negar el abordaje de un pasajero en base al solo criterio de su personal de determinar si una persona requiere o no de un acompañante; y, en consecuencia, se la exime de responsabilidad, al probarse que dicha cláusula no transgredía la norma de orden público o de carácter imperativo contenida en el artículo 48°.a) del Código, que establecía que los contratos por adhesión o por cláusulas generales de contratación deben ser concretos, claros y sencillos en su redacción.
45. En ese sentido, se dispone que la Comisión, evalúe el inicio de un nuevo procedimiento administrativo sancionador, tomando en cuenta que, mediante escrito del 1 de abril de 2024, la Aerolínea alegó y presentó medios de prueba dirigidos a sustentar que la cláusula controvertida había sido modificada, por lo que existiría una nueva<sup>16</sup>.
46. En la medida que se ha eximido de responsabilidad a la Aerolínea, carece de objeto pronunciarse sobre los demás alegatos formulados en su recurso de apelación. En ese sentido, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, así como la disposición de inscripción en el RIS de la Aerolínea en lo concerniente a la presente cláusula.
- II) De la cláusula 2 de la sección “A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje – Sky Airline”
47. La cláusula por analizar en el presente extremo suscribe lo siguiente (ubicada en la página *web* de la Aerolínea):

*“I. Es de exclusiva responsabilidad del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar*

<sup>16</sup> En la foja 505 del expediente.



*de destino, sin caberle al Transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque que sufra el Pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de este último de la obligación anterior. (...) El Transportador no será responsable por cualquier información o ayuda brindada a un Pasajero por cualquier agente, empleado o representante de la línea aérea o por terceros, en relación a la obtención de dichos documentos y/o el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables." (sic)*

48. La Comisión halló responsable a la Aerolínea sobre la referida cláusula, en tanto, a su consideración, implicaba una exclusión de responsabilidad que podría generar un perjuicio a los consumidores, toda vez que, en el supuesto que un trabajador o representante de la administrada le brinde información errónea a un consumidor respecto de los requisitos, y; en consecuencia, este no pudiera acceder al país una vez realizado el viaje, la Aerolínea se eximiría de toda responsabilidad por el accionar de sus trabajadores y/o representantes.
49. En su apelación, la Aerolínea manifestó que la Comisión no explicó cómo la cláusula en cuestión lo liberaría de responsabilidad de forma indebida, es decir, a pesar de haber actuado con dolo o culpa.
50. Sobre el particular, de la lectura de la cláusula analizada en este acápite se evidencia que la Aerolínea excluye totalmente su responsabilidad por la información o ayuda brindada a un pasajero por cualquier personal de la línea aérea, esto, en relación con la obtención de documentos que son requisitos para viajar o el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; sea por actuación dolosa de dicha persona o por culpa.
51. Esta cláusula no resulta adecuada y coloca en una situación de desventaja al consumidor de manera injustificada, pues en el supuesto que un consumidor tuviera dudas de los requisitos, refiérase a documentación necesaria para viajar, y lo concerniente al cumplimiento de leyes del país de su destino, es evidente que tendría mayor confianza de absolver las mismas con el personal de la Aerolínea, siendo que un usuario esperaría que la información que estos brinden sea brindada de manera correcta.
52. La Aerolínea mencionó que la cláusula cuestionada, solo sería aplicada para terceros ajeno a su empresa; sin embargo, de la lectura de la misma no se aprecia ello, pues queda claro que dicha administrada no sería responsable por la información o ayuda brindada a un usuario por parte de algún miembro de la línea aérea.
53. En este punto, es oportuno mencionar que, el análisis vertido no quiere dar el mensaje de que el personal de la Aerolínea tenga la obligación de brindar determinada información a un consumidor; sino que la cláusula analizada deslinda de toda responsabilidad a dicha administrada ante una información errónea que algún empleado pudiera brindar, y que producto de ello se vea afectado sus intereses.

54. Finalmente, en su apelación la Aerolínea cuestionó que el tipo infractor imputado era incorrecto, toda vez que la cláusula en cuestión se encontraba dentro del ámbito de la libertad contractual de las partes, por lo que, debería ser analizada como una presunta cláusula abusiva de ineficacia relativa.
55. Al respecto, cabe indicar que, esta cláusula resulta abusiva en tanto excluye o limita la responsabilidad del proveedor; lo cual, conforme a lo establecido en el artículo 50° literal a) del Código, configura una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, ya que afecta el interés público.
56. Por todo lo antes expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que halló responsable a la Aerolínea en este extremo.

Sobre la graduación de la sanción respecto de la cláusula 2 de la sección “A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje – Sky Airline”

57. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>17</sup>.
58. En el presente extremo, es preciso indicar que se ha confirmado el pronunciamiento de la Comisión al probarse que en los términos y condiciones informados en la página *web* de la administrada y durante el proceso de compra en dicha plataforma virtual, contenían una cláusula abusiva de ineficacia absoluta (Cláusula 2 de la sección A) que excluiría la responsabilidad del proveedor, sancionándola con una multa de 41,35 UIT<sup>18</sup> por cada una de las cláusulas.
59. La Aerolínea alegó en su recurso de apelación que, la Comisión no acogió la recomendación de la Secretaría Técnica de la Comisión plasmada en el

<sup>17</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 resolutorio 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>18</sup> Cabe precisar que dichas multas fueron graduadas aplicando el método ad-hoc del Decreto Supremo, pues si bien, las cuatro cláusulas analizadas se dieron en un periodo menor a 2 años y no pusieron en riesgo la vida y salud de los consumidores, las mismas tuvieron un alcance geográfico a nivel nacional, dado que, las condiciones calificadas como cláusulas abusivas se encontraban vigentes a los consumidores de todas las ciudades donde la administrada brindaba el servicio de transporte aéreo.



- Informe Final de Instrucción de imponerle una multa de 19,9 UIT por cada una de las cláusulas detectadas abusivas, por lo cual, la multó con 41,35 UIT.
60. Resulta pertinente mencionar que, la recomendación de la Secretaría Técnica de la Comisión en el IFI no condiciona a la Comisión a resolver de la misma manera que la recomendada, en virtud de la autonomía que existe entre la opinión del órgano instructor y el órgano resolutor, siempre que tal variación esté debidamente fundamentada, lo cual sí se advierte en este caso -ver párrafos del 130 al 151 del pronunciamiento de Comisión-, siendo ello así, la referida propuesta puede ser acogida o desestimada, en parte o en todo, por la Comisión, al momento de emitir la decisión final, toda vez que el IFI es una recomendación del órgano instructor, elaborada sin intervención del resolutor; sin ser vinculante, según lo dispone el artículo 182<sup>o</sup><sup>19</sup> del TUO de la LPAG.
61. La Aerolínea, a modo de resumen, manifestó en su apelación que no estaba de acuerdo con el cálculo de la multa, toda vez que, consideró erróneamente como beneficio ilícito el sueldo en el que habría incurrido en la contratación de funcionarios por un periodo de tiempo. Sobre ello, conforme lo mencionó la Comisión el beneficio ilícito representa los beneficios adicionales obtenidos o esperados a partir de la infracción, por lo que correctamente se estimó el mismo en función al costo evitado, puesto que esto fue resultado de una reducción de costos de cumplimiento, cuya fuente principal es producto de los ahorros obtenidos al no realizar las inversiones o gastos para cumplir con la normativa (sectorial o nacional) asociada, evidenciándose el beneficiado por costos evitados.
62. Finalmente, la Aerolínea también argumentó en líneas generales que la Comisión debía considerar que las multas dentro del procedimiento administrativo sancionador debían ser calculadas de manera técnica, no con estimaciones. Al respecto, el Decreto Supremo permite incorporar parámetros referenciales para estimar el beneficio ilícito ante la falta de información primaria, en la medida que la información pública disponible sea de empresas competidoras que operen en el mismo mercado o sector.
63. Ahora bien, la Aerolínea mediante escrito del 1 de abril de 2024, informó que había cumplido con reformular la redacción de la cláusula considerada abusiva a fin de que se considere ello como un atenuante a la sanción impuesta.
64. La cláusula reformulada suscribe lo siguiente:
- “Es de exclusiva responsabilidad del pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle al transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas*

---

<sup>19</sup>

TEXTO UNICO ORDENADO LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 182.- Presunción de la calidad de los informes.

182.1 Los informes administrativos pueden ser obligatorios o facultativos y vinculantes o no vinculantes.

182.2 Los dictámenes e informes se presumirán facultativos y no vinculantes, con las excepciones de ley.

*de embarque que sufra el pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de este último de la obligación anterior.*

*El transportador negará el embarque a aquellos pasajeros que no presenten la documentación necesaria o cuya identidad no corresponda con la indicada en la Tarjeta de Embarque o Boarding Pass, sin ulterior responsabilidad para el transportador. El transportador, sus agentes, representantes y empleados no son responsables de brindar cualquier información o ayuda al pasajero en relación a la obtención de dichos documentos y/o el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.” (sic)*

65. De la lectura de la cláusula reformulada, se considera que la misma no cumple con el cese de la conducta de consignar cláusulas contractuales abusivas, toda vez que, mantiene la exclusión o limitación de la responsabilidad del proveedor o sus dependientes al momento en que estos brinden alguna información o ayuda a los sus pasajeros.
66. Habiendo quedado desestimado los argumentos vertidos por la administrada en su recurso de apelación, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a la Aerolínea con una multa de 41,35 UIT en tanto la cláusula analizada en el presente acápite tiene carácter abusivo.
67. Finalmente, sobre la multa impuesta, se requiere a la Aerolínea el cumplimiento espontáneo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>20</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

#### Sobre la medida correctiva y la inscripción de la administrada en el RIS

68. Atendiendo a que la Aerolínea no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la medida correctiva ordenada y su inscripción en el RIS, más allá de los argumentos dirigidos a eximirse de responsabilidad -desvirtuados precedentemente-; la presente instancia asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de LPAG). En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en los aludidos extremos.
69. Se ordena a la Aerolínea que presente a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de 5

<sup>20</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.

días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código<sup>21</sup>.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 1-2024/CC3 del 5 de enero de 2024, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, en el extremo que halló responsable a Sky Airline Perú S.A.C., por presunta infracción del artículo 50°, literal h) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al considerar que la cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares: Perú”, contenida en los términos y condiciones informados en su página *web*, era de carácter abusiva; ya que permitía al proveedor negar el abordaje de un pasajero en base al solo criterio de su personal de determinar si una persona requiere o no de un acompañante; y, en consecuencia, se la exime de responsabilidad, al probarse que dicha cláusula no transgredía la norma de orden público o de carácter imperativo contenida en el artículo 48° literal a) del referido Código, la cual establecía que los contratos por adhesión o por cláusulas generales de contratación deben ser concretos, claros y sencillos en su redacción.

**SEGUNDO:** Disponer que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, evalúe el inicio de un nuevo procedimiento administrativo sancionador, tomando en cuenta que, a la fecha de la emisión de la presente resolución, la cláusula controvertida antes señalada habría sido modificada por la administrada, existiendo una nueva.

**TERCERO:** Dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, así como la disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi de Sky Airline Perú S.A.C. en lo concerniente a la cláusula antes señalada.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 1-2024/CC3 del 5 de enero de 2024, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, en el extremo que halló responsable a Sky Airline Perú S.A.C. por infracción del artículo 50° literal a) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber consignado en los términos y condiciones informados en su página *web* la cláusula 2 de la sección “A. Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje – Sky Airline”, que excluía la responsabilidad del proveedor por la información que sus dependientes brinden a los pasajeros respecto a los requisitos para viajar.

<sup>21</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). (...)

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 1-2024/CC3, en el extremo que ordenó a Sky Airline Perú S.A.C., en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con eliminar y/o modificar la cláusula que ha sido calificada como abusiva en el presente procedimiento, a fin de que cese la conducta de consignar cláusulas contractuales abusivas.

**SEXTO:** Sky Airline Perú S.A.C. deberá probar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, en un plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo previsto para ello. En caso Sky Airline Perú S.A.C. no cumpla con probar el cumplimiento de la medida correctiva, la referida Comisión podrá imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉPTIMO:** Confirmar la Resolución 1-2024/CC3 en el extremo que sancionó a Sky Airline Perú S.A.C. con una multa de 41,35 UIT, en atención a la cláusula verificada como abusiva.

**OCTAVO:** Requerir a Sky Airline Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**NOVENO:** Confirmar la Resolución 1-2024/CC3, en el extremo que dispuso la inscripción de Sky Airline Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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



Firmado digitalmente por MONTOYA  
ALBERTI Hernando FAU  
20133840533 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 05.02.2025 10:22:41 -05:00

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

**El voto en discordia del señor vocal Julio Baltazar Durand Carrión, es el siguiente:**

El vocal que suscribe el presente voto concuerda con la decisión de la mayoría, salvo en el extremo concerniente a la cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares: Perú”, que permitía a la Aerolínea a negar el abordaje de un pasajero en base al solo criterio de su personal de determinar si una persona requería o no de un acompañante, conforme a los siguientes fundamentos:

1. La cláusula materia de análisis dispone lo siguiente (Contrato de Transporte aéreo ubicado en la página web de la Aerolínea):

“En caso de que el Transportador determine a su criterio razonable que el Pasajero requiere de un acompañante para llevar a cabo el viaje, y no se presente junto con uno, el Transportador podrá negar su abordaje al vuelo, sin que ello implique responsabilidad alguna para el Transportador.

Bajo ningún supuesto el Transportador asignará o designará acompañantes para los Pasajeros que requieran viajar con uno.

Se aclara que el Transportador sólo determinará la admisión o exclusión del pasajero conforme a los párrafos precedentes bajo su solo criterio razonable basado en las condiciones inmediatas o externamente evidentes que presente el Pasajero, sin estar en ningún caso obligado a practicar o a recurrir a asesoría profesional especializada o técnica de ningún tipo adicional para determinar la admisión o exclusión del Pasajero y sin responsabilidad alguna en caso que el Transportador, en base a signos inmediatos o externamente evidentes de riesgo, decida no atender la opinión médica o del tercero asistente en caso que éstos indiquen la viabilidad del viaje. (...)” (sic)

2. La Comisión halló responsable a la Aerolínea tras verificar que dicha cláusula tenía carácter abusivo, fundamentando su decisión en lo siguiente:
  - i) Que, la referida cláusula era contraria o violatoria a normas de orden público o de carácter imperativo, siendo que el artículo 48°.a) del Código establecía que los contratos por adhesión o por cláusulas generales de contratación deben ser concretos, claros y sencillos en su redacción.
  - ii) Que, al indicar en la cláusula que en base a su “criterio razonable” se determine que una persona requiera de un acompañante; y, al no contar con este, negar su abordaje, generaría la posibilidad de que la decisión quedara al libre albedrío del proveedor, ocasionando así que una persona cuyo estado no tenga algún menoscabo para realizar el viaje, pierda el vuelo.
  - iii) Que, lo que se cuestionaba era la claridad con la que se encontraba redactada la cláusula y cómo esta facultaba a la Aerolínea a poder denegar el embarque de un pasajero en base a su solo criterio.
3. Ahora bien, en la cláusula en cuestión se consignaba que en base al “criterio razonable” de la Aerolínea, esta podía determinar si una persona requería de un acompañante o no para abordar; y, además que, al no contar con uno, tenía la facultad de negar el abordaje al pasajero.
4. En tal sentido, la decisión de negar o no el abordaje de un pasajero quedaba únicamente a decisión del proveedor aéreo, ya que este determinaba lo

anterior en base a su solo *criterio razonable*, lo cual a todas luces es perjudicial y contrario a los derechos del consumidor.

5. Peor aún, de la lectura de la cláusula en cuestión se advierte que en esta se precisaba que, el hecho de admitir o no el abordaje a un pasajero estaba fundamentado únicamente en las condiciones inmediatas o externamente evidentes que presente el mismo, sin estar en la obligación de recurrir a una asesoría profesional. Además, se colige que aun cuando el pasajero tuviera en su poder una opinión médica favorable en la que se indique la viabilidad de viajar sin acompañante, la Aerolínea de igual manera podría ignorar ello y priorizar su “criterio razonable” que, a la larga, podría tornarse en una decisión arbitraria para negar el abordaje.
6. Todo lo anterior, carece de lógica y de razonabilidad, toda vez que, un profesional de la salud es la persona idónea y especializada para calificar, en un caso en concreto, si un pasajero estaría o no apto para viajar; sin embargo, la Aerolínea pretendía que, en las situaciones que considere “razonable”, el personal encargado del abordaje de los vuelos tuviera una opinión sobre la condición del pasajero por encima de un médico.
7. Es pertinente dejar en claro que, si bien, las empresas aéreas pueden restringir el derecho de abordar un vuelo a una persona en salvaguarda de la salud y/o seguridad de los demás pasajeros; lo cierto es que, en el presente caso, se está cuestionando la facultad que brinda la cláusula controvertida para negar el abordaje a un pasajero que requiera de acompañante en base únicamente a su criterio, el cual puede resultar desproporcional y arbitrario al exigir a un consumidor que viaje con un acompañante.
8. Por todo lo antes señalado, el vocal que suscribe el presente voto considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado que halló responsable a la Aerolínea por infracción del artículo 50° literal h) del Código, al haber consignado en los términos y condiciones informados en su página *web* la cláusula 6 de la sección “B. Condiciones Particulares: Perú” que excluía la responsabilidad del proveedor al permitir la negativa de abordaje cuando, según su mero criterio discrecional, un pasajero requiera de un acompañante para viajar.