

**RESOLUCIÓN FINAL N° 112-2017/INDECOPI-JUN**

PROCEDENCIA	:	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN
INTERESADO	:	DANTE SIELER VERA
DENUNCIADO	:	LC BUSRE S.A.C.
MATERIA	:	IDONEIDAD DEL SERVICIO LIBRO DE RECLAMACIONES AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD	:	SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que sancionó a LC Busre S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que: (i) quedó acreditado que vulneró el deber de idoneidad, al haber postergado y cancelado el vuelo programado para el 15 de abril de 2016 a las 09:50 horas; y, (ii) quedó acreditado que no comunicó con anticipación al señor Dante Exaltación Sieler Vela sobre la cancelación del vuelo programado para el 15 de abril de 2016 a las 09:50 horas.*

Asimismo, se declara la nulidad de la resolución venida en grado, en tanto que, imputó y se pronunció sobre el hecho denunciado respecto a que el libro de reclamaciones no le fue entregado de manera inmediata, como una presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, correspondiendo encausarla como una presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en vía de integración se declara fundado el procedimiento, toda vez que, quedó acreditado que el denunciado no hizo entrega inmediata del libro de reclamaciones al señor Dante Exaltación Sieler Vela. Asimismo, se le impone una sanción de 2.81 Unidades Impositivas Tributarias.

Finalmente, se confirma la resolución venida en grado que, sancionó a LC Busre S.A.C., por infracción al artículo 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, quedó acreditado que el aviso del libro de reclamaciones no se encontraba en un lugar visible y de fácil acceso al público.

SANCIONES:

- **3 UIT: Por la postergación y cancelación del vuelo.**
- **2 UIT: Por la demora en la información sobre la cancelación del vuelo.**
- **2.81 UIT: Por no haber entregado inmediatamente el libro de reclamaciones.**
- **3.07 UIT: Por el aviso del libro de reclamaciones**

Huancayo, 24 de marzo de 2017

I. ANTECEDENTES

1. El 29 de abril de 2016, el señor Dante Sieler Vera (en adelante, el señor Sieler) denunció a LC Busre S.A.C. (en adelante, LC Perú) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, el ORPS), por presunta infracción a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹.

¹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Éste código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como principio rector de la política social y económica del estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65° de la Constitución política del Perú. Dicha norma entro en vigencia desde el 02 de octubre del 2010.



2. En su denuncia, el señor Sieler señaló que, el 12 de febrero de 2016 contrató los servicios de LC Perú a fin de viajar ida y vuelta desde la ciudad de Huánuco hacia Lima, el día 15 de abril de 2016 a las 09:50 horas y retornar el 17 de abril de 2016 a las 12:50 horas; es así que, en la fecha de viaje del primer tramo recibió una llamada de LC Perú al momento en que se dirigía al aeropuerto informándole que su vuelo fue reprogramado para las 13:40 horas, perjudicando el tour Lima-Paracas-Lima que contrató con la agencia Andina Perú Travel Agency E.I.R.L., donde pagó por el servicio un adelanto de US\$ 300 dólares, siendo el costo total de este US\$ 600 dólares, quienes lo recogerían del aeropuerto a las 11:30 horas.
3. Asimismo, indicó que se acercó al aeropuerto para presentar un reclamo en el libro de reclamaciones, quienes demoraron en hacerle la entrega del mismo y no exhibían el aviso del libro de reclamaciones; finalmente manifestó que, retornó al aeropuerto a las 12:30 horas para esperar el vuelo, donde a las 15:00 horas recién le comunicaron que el vuelo había sido cancelado, pese a que ya tenían conocimiento de que el primer vuelo en el tramo de Lima a Huánuco ya había sido cancelado, es por ello, que interpuso un reclamo en el libro de reclamaciones con N° 214, y por la página web generando el código N° W000004768.
4. Así el ORPS, a través de la Resolución N° 1, inició un procedimiento administrativo sancionador en contra del señor Rodríguez, imputando los siguientes hechos como presuntas infracciones:

“(…)

 - (i) *no habría brindado un servicio de transporte aéreo idóneo al denunciante interesado, en tanto que el vuelo programado para el 15 de abril de 2016 a las 09:50 horas, habría sido postergado para las 13:40 horas, y finalmente habría sido cancelado; hecho que constituye una presunta infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
 - (ii) *no habría entregado al denunciante interesado el libro de reclamaciones de forma inmediata, en tanto que se habría demorado con la entrega; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
 - (iii) *no contaría en sus instalaciones con el aviso del libro de reclamaciones; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(…)”
5. El 22 de agosto de 2016, LC Perú presentó sus descargos, alegando en su defensa lo siguiente:
 - (i) Que, el motivo de la cancelación del vuelo fue por daño en la turbina de presión alta, encontrándose exenta de toda responsabilidad, conforme a lo indicado por la decisión 619 de la Comunidad Andina, pues fue una falla no predecible, lo que no se encuentran dentro los mantenimientos programados;
 - (ii) que, si bien es cierto que el libro de reclamaciones fue solicitado, la persona encargada le indicó que le haría entrega del mismo una vez culminada la atención al pasajero que se encontraba en el counter, acto seguido el libro le fue entregado; y,
 - (iii) que, de los videos presentados se evidencia que, si contaban con el aviso del libro de reclamaciones, toda vez que el personal lo colocó en mejor posición para que sea observado por el pasajero, quien pensó erróneamente que el mismo se encontraba oculto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE PS0 N° 189-2016/PS0-INDECOPI-JUN

6. El 1 de setiembre de 20216, el ORPS amplió la imputación de cargos a LC Perú, trasladando el siguiente hecho presuntamente infractor:
- “(…)
Que, L.C. Busre S.A.C., no habría informado con anticipación al denunciante interesado la cancelación del vuelo programado para el 15 de abril de 2016; hecho que constituye una presunta infracción del artículo artículos 1° numeral 1.1. b, y 2° numeral 2.1. de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
“(…)”
7. Mediante escrito del 5 de octubre de 2016, LC Perú presentó sus descargos a la ampliación de la imputación de cargos, arguyendo en su defensa que, como lo indicaron anteriormente, las fallas que afectaron al vuelo 1332 fueron no predecibles, lo que conllevó a que realicen un mantenimiento correctivo, lo que tuvo que realizarse en la mañana del 15 de abril de 2016, y al ser una falla imprevista, resulta imposible comunicar al pasajero sobre dicho evento con antelación.
8. El 6 de octubre de 2016, el señor Sieler presentó un escrito a través del cual reiteró sus argumentos sustentados en su escrito de denuncia.
9. Mediante Resolución Final N° 398-2016/PS0-INDECOPI-JUN del 15 de noviembre de 2016, el ORPS resolvió sancionar a LC Perú, por infracción al código, respecto a todos los extremos imputados.
10. El 18 de noviembre de 2016, LC Perú, impugnó vía recurso de apelación, la resolución de primera instancia, alegando lo siguiente:
- (i) Que, reiteró sus argumentos expuestos en sus descargos, alegando que el avión presentó fallas no predecibles que no forman parte de los mantenimientos programados, por lo que se encuentran exentos de responsabilidad;
 - (ii) que, hacerle la entrega del libro de reclamaciones en el mismo instante, hubiese generado una afectación a la atención de otros pasajeros y que las grabaciones presentadas por el denunciante no son grabaciones continuas;
 - (iii) que, el aviso del libro de reclamaciones se encontraba detrás de dos acrílicos los que no impedían su visualización, si bien no se encontraba en el mostrador fue por la falta de espacio;
 - (iv) que, no pudieron comunicar sobre la cancelación del vuelo porque se trataba de una falla imprevista.
11. Mediante Resolución N° 6 la primera instancia concedió el recurso de apelación presentado por LC Perú, y remitió el expediente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Comisión).
12. Finalmente, el 14 de marzo de 2017, el señor Sieler presentó un escrito², a través del cual, reiteró sus argumentos de defensa.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

13. La Comisión considera que en el presente caso corresponde pronunciarse sobre la apelación presentada por LC Perú.

² Escrito que fue presentado en la Oficina Regional del Indecopi de Huánuco, el mismo que fue remitido a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín el 23 de marzo de 2017.



III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el deber de idoneidad

14. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a la circunstancias del caso³.
15. Asimismo, el artículo 19° del Código señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda⁴.
16. En ese contexto, el artículo 104° del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y sólo será exonerado de esta responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una desvinculación del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁵.
17. El artículo 162.2° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁶. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 19° del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

- ✓ **Acreditación del defecto:** Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

⁶ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162.- Carga de la prueba.**
(...)

162.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



- ✓ **Imputación del defecto:** Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba); esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
- 18. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que el proveedor, únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a este.
- 19. En el caso en análisis, se procederá a desarrollar cada uno de los hechos presuntamente infractores que fueron imputados a título de cargo por la primera instancia como presuntas infracciones al deber de idoneidad.

Sobre la postergación y cancelación del vuelo del 15 de abril de 2016

- 20. El señor Sieler señaló en su denuncia que, contrató los servicios de LC Perú a fin de viajar ida y vuelta desde la ciudad de Huánuco hacia Lima, el día 15 de abril de 2016 a las 09:50 horas; es así que, en la fecha de viaje del primer tramo recibió una llamada de LC Perú al momento en que se dirigía al aeropuerto, donde le informaron que su vuelo fue reprogramado para las 13:40 horas, y posteriormente el mismo fue cancelado.
- 21. En su defensa LC Perú señaló que, el motivo de la cancelación del vuelo fue por daño en la turbina de presión alta, encontrándose exenta de toda responsabilidad, conforme a lo indicado por la decisión 619 de la Comunidad Andina, pues fue una falla no predecible, lo que no se encuentran dentro los mantenimientos programados.
- 22. La primera instancia declaró fundado el procedimiento y sancionó a LC Perú por haber incurrido en infracción al deber de idoneidad en tanto que, se habría acreditado que el vuelo del 15 de abril de 2016 fue cancelado.
- 23. En su apelación, LC Perú reiteró sus argumentos de defensa expuestos en su escrito de descargos, señalando que la Decisión 619 de la Comunidad Andina (en adelante, la Decisión), contempla una exoneración de responsabilidad hacia el transportista, cuando se presentaran fallas técnicas ajenas al control que la aerolínea pudiera tener sobre el mantenimiento de la aeronave, definiendo tales circunstancias como “imprevistas”.
- 24. Asimismo, el artículo 7° de la Decisión señala que se considera como una de las causas no imputables al transportista aéreo, la presentación de circunstancias imprevistas; a su vez, el artículo 3° menciona que deberá entenderse como tal, entre otras, a aquellas que se originen por la presentación de fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave.
- 25. En su apelación, LC Perú presentó copia del Informe Técnico N° N689AC, el mismo que desarrolla un análisis de los problemas presentados en la aeronave, el mismo que recomendó lo siguiente:

“(…) *La compañía tiene como políticas cumplir con las operaciones de una manera segura, es por ello que la recomendación del fabricante del motor por cumplir con una boroscopia fue ejecutado y bajo esa condición se consideró inoperativa la aeronave para cumplir la operación del 15/ABR.*” (Sic)
- 26. Es preciso indicar que se procederá a determinar la responsabilidad administrativa del proveedor a través de un análisis jurídico sobre los hechos y circunstancias que podrían configurar un supuesto de exoneración de responsabilidad, teniendo en cuenta que la carga



de la prueba una vez acreditado el defecto, recae en el proveedor. En ese sentido, ha quedado acreditado que el vuelo programado para el 15 de abril de 2016, fue inicialmente postergado y posteriormente cancelado, hecho que además fue reconocido por la parte denunciada, el mismo que viene a ser un hecho no controvertido y exento de mayor probanza.

27. Así, cabe indicar que el informe presentado por LC Perú, si bien describe la verificación que desarrolló el denunciado a su aeronave concluyendo que resulta inoperativa, a juicio de este colegiado, referido informe por sí solo, no acredita de manera efectiva los desperfectos que presentó el avión, en tanto que, el informe presentado fue desarrollado por su "Departamento de Ingeniería" siendo esta una prueba de parte.
28. Por otro lado, LC Perú no acreditó que referida falla deviene en "imprevista", es decir, que se encuentra fuera de su programa de mantenimiento, en este caso, pudo presentar medios probatorios que acreditaran que el problema ocurrido el 14 de abril de 2016 (conforme a su informe técnico), fue uno que no se pudo prever, y tampoco acreditó que cumplieron con el mantenimiento programado de su aeronave destinada a operar el vuelo materia de imputación.
29. Dentro del marco del deber de idoneidad, un consumidor que contrata los servicios de transporte aéreo, espera que el vuelo contratado pueda cumplir de manera estricta sus horarios de salida, en tanto que, en virtud a dicha información es que podrá programar determinadas actividades ya sea familiares, sociales, laborales, entre otras; de modo que, ante una variación en los horarios inicialmente informados y peor aún, ante la cancelación del servicio se genera una vulneración a sus expectativas, no encontrando una correspondencia entre lo informado y lo recibido, situación que de todas maneras vulnera el deber de idoneidad.
30. Por ello, es el proveedor quien tiene el deber de o la carga de probar que el hecho materia de imputación no le es atribuible a fin de eximirse de responsabilidad, y considerando que este no lo hizo durante el procedimiento, corresponde a este colegiado confirmar la resolución venida en grado que declaró fundado este extremo del procedimiento y sancionó a LC Perú por infracción al deber de idoneidad.

Sobre la falta de información de la cancelación del vuelo

31. El señor Sieler denunció también que, retornó al aeropuerto a las 12:30 horas para esperar el vuelo, que había sido postergado, donde a las 15:00 horas recién le comunicaron que el vuelo había sido cancelado, pese a que ya tenían conocimiento de que el primer vuelo en el tramo de Lima a Huánuco ya había sido cancelado.
32. LC Perú indicó que, las fallas que afectaron al vuelo 1332 fueron no predecibles, lo que conllevó a que realicen un mantenimiento correctivo, lo que tuvo que realizarse en la mañana del 15 de abril de 2016, y al ser una falla imprevista, resulta imposible comunicar al pasajero sobre dicho evento con antelación.
33. Al respecto, conforme al análisis desarrollado en la presente resolución, no se acreditó que el inconveniente generado en la aeronave sea por un evento imprevisible, fuera de la esfera de control de la denunciada, que originó la cancelación del vuelo programado para el 15 de abril de 2016; máxime si del informe técnico presentado por LC Perú, se verifica que venían monitoreando las fallas en el motor de la aeronave desde un día antes del vuelo 1332 y la inspección recomendada por el fabricante del motor fue realizada en la mañana del mismo día del vuelo, donde ya tuvieron conocimiento que los desperfectos mostrados en la aeronave no permitiría la ejecución del vuelo materia de denuncia; sin embargo, el consumidor fue comunicado del evento a las 15:00 horas, cuando el vuelo se encontraba programado primigeniamente para las 09:50 horas.



34. En consecuencia, quedó acreditado que, LC Perú no informó con anticipación sobre la cancelación del vuelo programado para el 15 de abril de 2016, vulnerando así las expectativas del consumidor, quien espera que, ante cualquier suceso, este le sea informado oportunamente, a fin de que pueda adoptar las acciones que vea por convenientes a fin de mitigar el perjuicio ocasionado con la cancelación del vuelo.
35. Por estas consideraciones, a juicio de este colegiado, corresponde confirmar la resolución venida en grado en este extremo.

Sobre la entrega inmediata del libro de reclamaciones

36. El artículo 139° de la Constitución Política del Perú, numerales 1 y 14, establece el principio del debido proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso⁷.
37. El artículo 10° de la norma citada en el párrafo precedente, establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez⁸.
38. El artículo 3° de la LPAG⁹, establece como requisitos de validez del acto administrativo que su contenido se encuentre conforme con el ordenamiento jurídico, debidamente motivados y cumplan con observar el desarrollo de un procedimiento regular.

⁷ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 139°.- Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

1. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional.

(...)

14. El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso. Toda persona será informada inmediatamente y por escrito de la causa o las razones de su detención. Tiene derecho a comunicarse personalmente con un defensor de su elección y a ser asesorado por éste desde que es citada o detenida por cualquier autoridad.

(...)

⁸ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 10.- Causales de nulidad

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

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

⁹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. Competencia.- Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.
2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.
3. Finalidad Pública.- Adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas que otorgan las facultades al órgano emisor, sin que pueda habilitarse a perseguir mediante el acto, aun encubiertamente, alguna finalidad sea personal de la propia autoridad, a favor de un tercero, u otra finalidad pública distinta a la prevista en la ley. La ausencia de normas que indique los fines de una facultad no genera discrecionalidad.
4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

7/15



39. De manera específica, el numeral 5 del artículo 3º de la LPAG, prescribe que uno de los requisitos de validez del acto administrativo es, el procedimiento regular, el que destaca que todo procedimiento deberá desarrollarse, a través de un procedimiento regular, referido a que antes de su emisión, el acto administrativo deberá estar conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.
40. El artículo 234º numeral 3 de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que para el ejercicio de la potestad sancionadora se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos que se les imputan a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia.
41. Por su parte, el artículo 145º de la referida norma, dispone que corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuera errónea la cita legal, es decir, que la tipificación de la conducta presuntamente infractora denunciada, corresponde a la autoridad.
42. En el presente caso, se tiene que, el señor Sieler denunció también que, como consecuencia del malestar que le generó la cancelación del vuelo, se acercó al aeropuerto para presentar un reclamo en el libro de reclamaciones, donde personal de la denunciada demoró en hacerle la entrega del mismo.
43. La primera instancia, tipificó la denuncia presentada como una presunta infracción al artículo 18º y 19º del Código, en tanto que, LC Perú no habría entregado al denunciante interesado el libro de reclamaciones de manera inmediata, en tanto, se habría demorado en la entrega, hecho denunciado que, por el principio de especialidad, debe ser tipificado como una presunta infracción a las disposiciones que regulan el libro de reclamaciones, previsto en el artículo 150º del Código, que a su vez, precisa vía reglamentaria las disposiciones aplicables en materia de libro de reclamaciones.
44. De esta manera queda evidenciado que la primera instancia realizó una tipificación indebida de la conducta denunciada por el señor Sieler, debiendo haber tipificado lo denunciado como una presunta infracción a lo dispuesto por el artículo 150º del Código. En ese orden de ideas, dado que la tipificación realizada por la primera instancia no corresponde a la conducta denunciada, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 1, del 22 de junio de 2016, en el extremo que tipificó la conducta denunciada como una presunta infracción al artículo 18º y 19º del Código, así como la nulidad parcial de la Resolución Final 398-2016/PS0-INDECOPI-PUN, en el extremo que se pronunció sobre la base de dicha imputación.
45. Por otro lado, el artículo 217º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que, constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello; de la verificación de los actuados en el expediente se evidencia que LC Perú, tanto en sus descargos como en su apelación ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa por el hecho constatado, más allá de la imputación efectuada, y que en el expediente obran elementos suficientes para emitir un pronunciamiento, corresponde que esta Comisión pronunciarse sobre el fondo del procedimiento sancionador.
46. El artículo 150º del Código¹⁰ establece la obligación por parte de los establecimientos comerciales de contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. En ese

¹⁰ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150.- Libro de Reclamaciones.**- Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.



sentido, todos los proveedores que desarrollan actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público, deben contar con un Libro de Reclamaciones.

47. De acuerdo al artículo 4° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM Reglamento del Libro de Reclamaciones y sus modificatorias¹¹ (en adelante, el Reglamento), todo establecimiento deberá contar con un libro de reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite.
48. Asimismo, el tercer párrafo de referido artículo del Reglamento, agrega que los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.
49. En su defensa LC Perú indicó que, si bien es cierto que el libro de reclamaciones fue solicitado, la persona encargada le indicó que le haría entrega del mismo una vez culminada la atención al pasajero que se encontraba en el counter, acto seguido el libro le fue entregado y que, hacerle la entrega del libro de reclamaciones en el mismo instante, hubiese generado una afectación a la atención de otros pasajeros, vulnerando el deber de idoneidad con esas personas.
50. De la verificación de los medios probatorios aportados por el denunciante, se tiene una primera filmación, que da cuenta del momento en el que el señor Sieler realiza el requerimiento del libro de reclamaciones al personal de la denunciada que se encontraba en las instalaciones de la denunciada, donde dicha persona, le indica: "(...) *termino de atender por favor al señor y comienzo con usted (...)*"; asimismo, en un segundo video se aprecia que, una segunda persona que no se encontraba al momento de solicitado el libro de reclamaciones, lleva el mismo en sus manos para hacerle la entrega al denunciante.
51. Conforme a las disposiciones legales que regulan el libro de reclamaciones, una vez solicitado, este debe ser puesto a disposición de manera inmediata, más aún que cada proveedor debe de habilitar un orden de atención preferente a los consumidores que deseen interponer un reclamo o una queja; en el presente caso, y contrariamente a lo indicado por LC Perú, se verifica que luego de la atención al señor que precedió al denunciante, no se hizo entrega del libro conforme se le informó al señor Sieler, pues de la filmación se puede evidenciar que la encargada del counter se encuentra atendiendo a otra persona distinta, cuando debió de proceder a hacer la entrega del libro, luego de la atención de la persona que vino atendiendo en el momento de solicitado el mismo.
52. Por otro lado, LC Perú indicó que, entregar el libro de reclamaciones en el instante mismo de solicitado, les hubiese generado una afectación a sus demás pasajeros, porque había un orden de atención de pasajeros.
53. Cabe reiterar que, conforme a lo establecido en el Reglamento, es el proveedor el responsable de habilitar orden de atención preferente a los consumidores que deseen registrar un reclamo o una queja en el libro de reclamaciones, por lo que, al ser una disposición legal, esta debe ser acatada.

¹¹ **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 3°.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.1. Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

(...)



54. En consecuencia, corresponde declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador en contra de LC Perú, en tanto que, quedó acreditado que no entregó inmediatamente el libro de reclamaciones cuando fue solicitado por el señor Sieler.

Sobre el aviso del libro de reclamaciones

55. Por su parte, el artículo 151º del Código¹², establece que los proveedores deberán exhibir en cada uno de sus establecimientos comerciales abiertos al público, un aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible y fácilmente accesible al público, para que los consumidores puedan ubicar este de manera rápida y solicitarlo cuando lo necesiten.
56. Asimismo el numeral 3.5 del artículo 3º del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM Reglamento del Libro de Reclamaciones y sus modificatorias¹³, que desarrolla y complementa las disposiciones contenidas en el artículo 151º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, define al aviso del libro de reclamaciones como un letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, según el formato establecido en el Anexo II de su Reglamento.
57. Por otro lado, el artículo 9º de la norma en análisis¹⁴, prescribe que aquellos proveedores que cuenten con un libro de reclamaciones deberán también exhibir en sus establecimientos, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso del libro de reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del Reglamento.
58. El señor Sieler manifestó que, al momento de solicitar el libro de reclamaciones verificó que no cuentan con el aviso del libro de reclamaciones.
59. En su defensa, LC Perú indicó que, de los videos presentados, se evidencia que, si contaban con el aviso del libro de reclamaciones, donde el personal lo colocó en mejor posición para que sea observado por el pasajero, quien pensó erróneamente que el mismo se encontraba oculto.
60. La primera instancia declaró fundado el procedimiento, pues se habría acreditado el aviso del libro de reclamaciones no se encontraba en un lugar visible y de fácil acceso al consumidor.
61. La denunciada en su apelación alegó que, el aviso del libro de reclamaciones se encontraba detrás de dos acrílicos los que no impedían su visualización, si bien no se encontraba en el mostrador fue por la falta de espacio.

¹² **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones.- A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

¹³ **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 3º.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.5. Aviso del Libro de Reclamaciones: Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

¹⁴ **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del presente Reglamento.

(...)



62. De la visualización del video presentado por el señor Sieler, se puede apreciar que el aviso del libro de reclamaciones se encontraba detrás de dos acrílicos –conforme lo reconoce la denunciada- que no permitían que pudiera ser visualizado de manera fácil por los consumidores.
63. Es menester indicar que, la finalidad del aviso del libro de reclamaciones es que, el consumidor pueda verificar de manera sencilla y de fácil acceso que el establecimiento cuenta con un libro de reclamaciones de modo que este pueda ser solicitado para presentar una queja o un reclamo; sin embargo, en el presente caso, LC Perú no contaba con un aviso del libro de reclamaciones de fácil acceso y visualización, situación que contraviene lo dispuesto por el Código.
64. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró fundado este extremo del procedimiento.

III.2. Sobre las medidas correctivas ordenadas

65. El artículo 114^o del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵ establece la facultad del Indecopi para dictar en calidad de mandatos las medidas correctivas reparadoras y complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
66. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
67. En el presente caso, la primera instancia ordenó en calidad de medidas correctivas que: (i) Cumpla con devolver al señor Sieler la suma de US\$ 59.06 dólares, importe que pagó por el pasaje aéreo adquirido en la ruta Huánuco – Lima – Huánuco; y, (ii) cumpla con pagar al señor Sieler la suma de US\$ 300 dólares, importe que pagó por un servicio de tour que no logró concretar por la cancelación de su vuelo.
68. De la verificación del recurso de apelación presentado por LC Perú no se evidencia mayor cuestionamiento a las medidas correctivas ordenadas más allá de la alegada ausencia de infracción que fue desvirtuada precedentemente, por lo que corresponde confirmar este extremo de la resolución venida en grado.

III.3. Sobre la graduación de sanción

69. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde analizar la graduación de sanción desarrollada por la primera instancia en atención al recurso de apelación presentado. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹⁵

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114.-Medidas correctivas

Sin perjuicio a la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean debidamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la Autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse a pedido de oficio o a pedido de parte.



70. El artículo 112° del Código se establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) el daño resultante de la infracción, entre otros.
71. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. A fin de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Ello con la finalidad de desincentivar las conductas que generen alguna distorsión en la relación de consumo y; en consecuencia, que no resulte más ventajoso el incumplimiento de la ley.
72. Asimismo, cabe indicar que en el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, se ha establecido que las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, además, en dicho cuerpo normativo se propuso una fórmula para el cálculo de la multa. En ese sentido, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, la GSF), estableció un aplicativo para calcular las sanciones por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, el mismo que será utilizado en el presente caso.
73. En el presente caso, se procederá a analizar la graduación de sanción por cada extremo de la resolución.

Sobre la postergación y cancelación del vuelo

74. La primera instancia le impuso una multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias, bajo el sustento de que, LC Perú habría obtenido un beneficio ilícito al no cumplir con el servicio; se consideró también la probabilidad de detección de la infracción y el daño generado por la infracción, el mismo que fue el daño al señor Sieler al no haber permitido que llegue a su destino tras cancelar el vuelo del 15 de abril de 2016.
75. Este colegiado coincide con el análisis desarrollado por la primera instancia, a fin de desincentivar este tipo de conductas por parte de la denunciada; máxime si no realizó mayor cuestionamiento a la graduación de la sanción desarrollada por el ORPS.

Sobre la entrega del libro de reclamaciones

76. Considerando que se declaró la nulidad de la resolución venida en grado en el extremo referido a la entrega del libro de reclamaciones, corresponde volver a graduar la sanción a imponer.
77. Según el aplicativo de cálculo de la multa que se encuentra colgada en la página Web del Indecopi y que se ha sido elaborado por la GSF¹⁶, para obtener la multa se debe tener en cuenta los ingresos del año anterior a la infracción, en el presente caso se trabajará con los ingresos del año 2015 del administrado.
78. Los criterios que considera el aplicativo para graduar la sanción, son los siguientes:

¹⁶ http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/jer_interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=1580
12/15



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE PS0 N° 189-2016/PS0-INDECOPI-JUN

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

RESULTADOS

● INFRACCIÓN REALIZADA		● FACTORES APLICADOS																																														
<table border="1"> <tr> <th>Infracción</th> <th>Tipo de infracción</th> </tr> <tr> <td>No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones.</td> <td>B</td> </tr> </table>		Infracción	Tipo de infracción	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones.	B	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">Factores Agravantes y Atenuantes</th> <th>Calificación</th> </tr> <tr> <td>1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación.</td> <td>No hay reincidencia</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.</td> <td>Brindó facilidades</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado.</td> <td>No subsana</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>4) La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño</td> <td>La conducta no puso en riesgo ni generó daños</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.</td> <td>No aplica</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria</td> <td>No aplica</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento</td> <td>No aplica</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>8) Afectación del interés público o difuso</td> <td>No afectó el interés público o difuso</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Σ Factores Agravantes y Atenuantes= f1+f2+f3+f4+f5+f6+f7+f8 =</td> <td>0%</td> </tr> </table>		Factores Agravantes y Atenuantes		Calificación	1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación.	No hay reincidencia	0%	2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.	Brindó facilidades	0%	3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado.	No subsana	0%	4) La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño	La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%	5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.	No aplica	0%	6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria	No aplica	0%	7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento	No aplica	0%	8) Afectación del interés público o difuso	No afectó el interés público o difuso	0%	Σ Factores Agravantes y Atenuantes= f1+f2+f3+f4+f5+f6+f7+f8 =		0%											
Infracción	Tipo de infracción																																															
No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones.	B																																															
Factores Agravantes y Atenuantes		Calificación																																														
1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación.	No hay reincidencia	0%																																														
2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.	Brindó facilidades	0%																																														
3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado.	No subsana	0%																																														
4) La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño	La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%																																														
5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.	No aplica	0%																																														
6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria	No aplica	0%																																														
7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento	No aplica	0%																																														
8) Afectación del interés público o difuso	No afectó el interés público o difuso	0%																																														
Σ Factores Agravantes y Atenuantes= f1+f2+f3+f4+f5+f6+f7+f8 =		0%																																														
<table border="1"> <tr> <th colspan="5">● AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA</th> </tr> <tr> <td colspan="2">DATOS AÑO DE FACTURACIÓN</td> <td colspan="3">FACTURACIÓN EMPRESA</td> </tr> <tr> <td>Año de facturación</td> <td>2015</td> <td>Facturación empresa (S/.)</td> <td>142,263,480</td> <td>Tipo de empresa</td> </tr> <tr> <td>Valor UIT para el año (S/.)</td> <td>3,850</td> <td>Facturación empresa (UIT)</td> <td>36,951.55</td> <td>Mediana y grande</td> </tr> </table>				● AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA					DATOS AÑO DE FACTURACIÓN		FACTURACIÓN EMPRESA			Año de facturación	2015	Facturación empresa (S/.)	142,263,480	Tipo de empresa	Valor UIT para el año (S/.)	3,850	Facturación empresa (UIT)	36,951.55	Mediana y grande																									
● AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA																																																
DATOS AÑO DE FACTURACIÓN		FACTURACIÓN EMPRESA																																														
Año de facturación	2015	Facturación empresa (S/.)	142,263,480	Tipo de empresa																																												
Valor UIT para el año (S/.)	3,850	Facturación empresa (UIT)	36,951.55	Mediana y grande																																												
<table border="1"> <tr> <th colspan="5">● CÁLCULO DE MULTA</th> </tr> <tr> <td>Al</td> <td>Fco</td> <td>Ao</td> <td>Factor (fci)</td> <td>Fact. Agrav. y Ate.(%)</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>0.5</td> <td>0.085</td> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Multa referencial (UIT)</td> <td colspan="2">Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)</td> <td>¿Es reincidente?</td> </tr> <tr> <td colspan="2">5</td> <td colspan="2">5.00</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td colspan="5">¿La multa resulta superior a la facturación?</td> </tr> <tr> <td colspan="5">No</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)</td> </tr> <tr> <td colspan="5">5.00</td> </tr> </table>				● CÁLCULO DE MULTA					Al	Fco	Ao	Factor (fci)	Fact. Agrav. y Ate.(%)	1	0.5	0.085	1	0%	Multa referencial (UIT)		Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)		¿Es reincidente?	5		5.00		No	¿La multa resulta superior a la facturación?					No					Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)					5.00				
● CÁLCULO DE MULTA																																																
Al	Fco	Ao	Factor (fci)	Fact. Agrav. y Ate.(%)																																												
1	0.5	0.085	1	0%																																												
Multa referencial (UIT)		Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)		¿Es reincidente?																																												
5		5.00		No																																												
¿La multa resulta superior a la facturación?																																																
No																																																
Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)																																																
5.00																																																

79. Considerando lo expuesto, se estima una multa ascendente a 5 UIT; sin embargo, conforme a lo establecido por el numeral 237.3 del artículo 237°, la resolución del recurso no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado, por lo que, corresponde sancionar con una multa de 2.81 UIT.

Sobre el aviso del libro de reclamaciones y sobre la falta de información sobre la cancelación del vuelo

80. De la verificación del recurso de apelación presentado por LC Perú, no se desprende mayor cuestionamiento a las sanciones impuestas por la primera instancia, de 3.07 y 2 UIT, sobre el aviso del libro de reclamaciones y sobre la falta de información respecto a la cancelación del vuelo respectivamente, y considerando que las sanciones administrativas devienen del pronunciamiento sustantivo, corresponde confirmar estos extremos de la resolución impugnada.

III.4. De las costas y costos del procedimiento y el registro del infractor en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi

81. En atención a que, de la verificación del recurso de apelación presentado, no se evidencia la existencia de mayor cuestionamiento a la orden de pago de las costas y costos del procedimiento y del registro del infractor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, más allá de la alegada ausencia de infracción, corresponde confirmar estos extremos de la resolución recurrida.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN:

PRIMERO: Agregar al expediente el escrito del 14 de marzo de 2017, presentado por el señor Dante Exaltación Sieler Vela, y ponerlo en conocimiento de la otra parte.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución Final N° 398-2016/PS0-INDECOPI-JUN del 15 de noviembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que sancionó a LC Busre S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, quedó acreditado que vulneró el deber de idoneidad, al haber postergado y cancelado el vuelo programado para el 15 de abril de 2016 a las 09:50 horas. Asimismo, se confirma la sanción impuesta de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE PS0 N° 189-2016/PS0-INDECOPI-JUN

TERCERO: Confirmar la Resolución Final N° 398-2016/PS0-INDECOPI-JUN del 15 de noviembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que sancionó a LC Busre S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, quedó acreditado que no comunicó con anticipación al señor Dante Exaltación Sieler Vela sobre la cancelación del vuelo programado para el 15 de abril de 2016 a las 09:50 horas. Asimismo, se confirma la sanción impuesta de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias.

CUARTO: Declarar la nulidad parcial de la resolución N° 1, del 22 de junio de 2016, así como la nulidad parcial de la Resolución Final N° 398-2016/PS0-INDECOPI-JUN del 15 de noviembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, en tanto que, imputó y se pronunció sobre el hecho denunciado respecto a que el libro de reclamaciones no le fue entregado de manera inmediata, como una presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, correspondiendo encausarla como una presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en vía de integración se declara fundado el procedimiento, toda vez que, quedó acreditado que el denunciado no hizo entrega inmediata del libro de reclamaciones al señor Dante Exaltación Sieler Vela. Asimismo, se le impone una sanción de 2.81 Unidades Impositivas Tributarias.

QUINTO: Confirmar la Resolución Final N° 398-2016/PS0-INDECOPI-JUN del 15 de noviembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que sancionó a LC Busre S.A.C., por infracción al artículo 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, quedó acreditado que el aviso del libro de reclamaciones no se encontraba en un lugar visible y de fácil acceso al público. Asimismo, se confirma la sanción impuesta de 3.07 Unidades Impositivas Tributarias.

SEXTO: Confirmar la Resolución Final N° 398-2016/PS0-INDECOPI-JUN del 15 de noviembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, en el extremo que, ordenó a LC Busre S.A.C. en calidad de medidas correctivas que en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- (i) Devuelva al señor Sieler la suma de US\$ 59.06 dólares, importe que pagó por el pasaje aéreo adquirido en la ruta Huánuco – Lima – Huánuco; y,
- (ii) pague al señor Sieler la suma de US\$ 300 dólares, importe que pagó por un servicio de tour que no logró concretar por la cancelación de su vuelo.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución Final N° 398-2016/PS0-INDECOPI-JUN del 15 de noviembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, en el extremo que ordenó a LC Busre S.A.C. que en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a favor del señor Dante Exaltación Sieler Vela la suma de S/ 36.00 soles por concepto de costas del procedimiento.

OCTAVO: Confirmar la Resolución Final N° 398-2016/PS0-INDECOPI-JUN del 15 de noviembre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que dispuso la inscripción de LC Busre S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

¹⁷

LEY N° 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados

14/15

M-CPC-06/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Pasaje Comercial N° 474, El Tambo, Huancayo, Junín - Perú / Teléfono: 064-245180

E-mail: abarrientos@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



NOVENO: Requerir a LC Busre S.A.C., conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General¹⁸, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

DÉCIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25° y en el literal e) del artículo 218° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como en el cuarto párrafo del artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹. En este caso, la presente resolución puede ser impugnada ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso administrativo dentro del plazo de tres meses posteriores a su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 19° del Decreto Supremo N° 013-2008-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo.

Con la intervención de los señores comisionados, Armando Rafael Prieto Hormaza, Magali Karin Lazo Guevara, Héctor Andrés Melgar Salazar y Edison Paul Tabra Ochoa.

ARMANDO RAFAEL PRIETO HORMAZA
Presidente

mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

¹⁸ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 194°. - 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.

¹⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.**

(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.