



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

RESOLUCIÓN FINAL N° 0001-2018/PS0-INDECOPI-PIU

EXPEDIENTE : 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI DE PIURA (OPS)
DENUNCIANTE : VERONICA VALERIA TEJADA CASTRO (LA SEÑORA TEJADA)
DENUNCIADO : LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERU (LATAM) LAN PERU S.A. (LAN)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS VÍA AÉREA

Piura, 03 de enero del 2018

ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 01 del 11 de octubre del 2017, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra Latam y Lan, por presunta infracción a lo establecido en:
 - Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto, LATAM y/o LAN habría cambiado unilateralmente la hora del vuelo de Piura- Lima del 5 de julio de 2017, y del vuelo de retorno de Lima a Piura del 9 de julio de 2017, y pese ello no habría dado respuesta a la señora Tejada respecto a su solicitud de la devolución del dinero cancelado por los boletos aéreos;
 - El artículo 24 del Código, en tanto LATAM y/o LAN habría no habrían dado respuesta al reclamo N° 6951214 presentado por la señora Tejada el 29 de agosto del 2017.
- Mediante escrito del 02 de noviembre del 2017, vía correo electrónico y del 06 de noviembre del 2017 por escrito, Lan presentó sus descargos señalando que se allanan expresamente a la denuncia presentada.
- Con escrito del 18 de diciembre del 2017, vía correo electrónico y del 21 de diciembre del 2017 por escrito, Latam presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - Que, los vuelos cuestionados fueron operados por Lan sin que su representada intervenga directa o indirectamente en los hechos denunciados.
 - Que, en tanto Latam no intervino en el hecho denunciado, no es pasible de constituirse como sujeto pasivo del presente procedimiento.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre la inclusión de Lan

- Mediante Resolución N° 01, se incluyó de oficio a Lan bajo el siguiente argumento:

M-OPS-03/02

Página 1 de 15



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

Que si bien la denuncia fue presentada contra Latam y de los anexos se aprecia que las respuestas al correo electrónico se encuentran con firma de la misma. Sin embargo, de la revisión del expediente se observa que:

- (i) *El denunciante cuestiona respecto a vuelos nacionales adquiridos en el mes de febrero y según refiere Lan en los descargos del Exp. 281-2017/PS0-INDECOPI-PIU, es Lan Perú S.A. quien actuaría en los vuelos nacionales del grupo Latam Airlines Group S.A. sucursal Perú. Asimismo, de los adjuntos a la denuncia, en la información del pasaje se encuentra el Ruc N° 20341841357 que pertenece a Lan Perú S.A.; en ese sentido, si bien la denunciante indica a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú como el administrado en el presente procedimiento, corresponde incluir de oficio a Lan Perú S.A.*
5. Sin embargo, de una mejor revisión de los medios probatorios adjuntados por la denunciante, este OPS ha advertido que, contrariamente a lo señalado en la Resolución precitada, el RUC y razón social que aparecen consignados en los pasajes de la denunciante corresponden a Latam; asimismo, en la información que aparece la solicitud, se identifica como proveedor de la misma también a Latam.
6. En atención a lo anterior, los argumentos esgrimidos por Latam en los descargos presentados en el presente procedimiento pierden validez, toda vez que, a todas luces en dicha relación de consumo, su empresa se presenta como proveedor de dicha relación de consumo entablada con la denunciante.
7. Siendo ello así, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 01, en el extremo referente al encausamiento de oficio a Lan en el presente procedimiento administrativo, en tanto se ha verificado que la relación de consumo ha sido entablada únicamente con Latam y no con Lan.
8. De acuerdo a lo anterior, cabe recordar que el artículo 108° del Código¹ contempla los supuestos que ponen fin al procedimiento con la declaración de la improcedencia de la denuncia, dentro de los cuales se encuentra la falta de legitimidad para obrar, entendida como la falta de aptitud para ser parte procesal dentro de un procedimiento determinado; tal como sucede en el presente caso con Lan.

1

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 108°.- Infracciones administrativas.

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

(Artículo incorporado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE Nº 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

9. En consecuencia, corresponde declarar improcedente el procedimiento administrativo iniciado contra Lan, por falta de legitimidad para obrar pasiva.

Marco Legal Aplicable

Del deber de idoneidad

10. El artículo 18º del Código², 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 las circunstancias del caso.
11. De otro lado, el artículo 19º 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 éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
12. En ese sentido, en la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.
13. La determinación de la responsabilidad del proveedor ha sido establecida también en el propio Código, señalándose que éste se exonera de responsabilidad administrativa siempre que acredite 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 afectado³.

² LEY Nº 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.

³ LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

Presunta infracción a analizar

Sobre el cambio unilateral de la hora de vuelo

14. En su denuncia, la señora Tejada señaló que Latam cambió unilateralmente la hora del vuelo de Piura-Lima del 5 de julio de 2017, y del vuelo de retorno de Lima a Piura del 9 de julio del 2017, y pese a ello no le dio respuesta a su solicitud de devolución del dinero cancelado por los boletos aéreos.
15. Conforme ha sido señalado en anteriores precedentes, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba; es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad. Más aún, el artículo 104 del Código señala que “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.”
16. En ese sentido, la denunciante adjuntó como medio de prueba el documento donde se detalla la información sobre sus pasajes, así como el itinerario del mismo, los cuales pueden advertirse a folios 10 a 19 del expediente administrativo.
17. Frente a dicha imputación, Latam no presentó descargos, motivo por el cual, conforme lo precisa el artículo 231 inciso 1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en el presente caso, deberá aplicarse la presunción relativa de veracidad. Es preciso señalar que ello no implica – en estricto – que la presente acción deba ser declarada fundada per se, sino que, la Autoridad de Consumo, en aplicación del principio de verdad material, se encuentra obligada a verificar los hechos materia de pronunciamiento por parte de ella.
18. En el presente caso, en tanto la denunciante acreditó el defecto denunciado, correspondía a Latam acreditar que el cambio en la hora del vuelo de Piura a Lima se debió a razones que escapaban a su esfera de control; asimismo, debió acreditar que cumplió con la devolución del dinero cancelado por la denunciante por los boletos aéreos; sin embargo, ninguna de ambas situaciones ocurrió, incurriendo así en responsabilidad administrativa.
19. Por lo expuesto, corresponde sancionar a Latam por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que cambió unilateralmente la hora del vuelo de Piura-Lima del 5 de julio de 2017, y del vuelo de retorno de Lima a Piura del 9 de julio del 2017, y pese a ello no le dio respuesta a su solicitud de devolución del dinero cancelado por los boletos aéreos.

Sobre la omisión de respuesta al reclamo

20. En su denuncia, la señora Tejada señaló que Latam no dio respuesta al reclamo N° 6951214 presentado el 29 de agosto del 2017.
21. Conforme ha sido señalado en anteriores precedentes, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba; es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de

M-OPS-03/02

Página 4 de 15



EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

responsabilidad. Más aún, el artículo 104 del Código señala que “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.”

22. En ese sentido, la denunciante adjuntó como medio de prueba el correo electrónico mediante el cual Latam confirma la recepción de su reclamo.
23. Frente a dicha imputación, Latam no presentó descargos, motivo por el cual, conforme lo precisa el artículo 231 inciso 1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en el presente caso, deberá aplicarse la presunción relativa de veracidad. Es preciso señalar que ello no implica – en estricto – que la presente acción deba ser declarada fundada per se, sino que, la Autoridad de Consumo, en aplicación del principio de verdad material, se encuentra obligada a verificar los hechos materia de pronunciamiento por parte de ella.
24. En el presente caso, correspondía a Latam acreditar haber brindado respuesta oportuna al reclamo presentado por la denunciante, toda vez que ella acreditó la interposición del reclamo en mención; sin embargo, dicha situación no ha ocurrido, incurriendo así en responsabilidad administrativa.
25. Por lo expuesto, corresponde sancionar a Latam por infracción al artículo 24° del Código, en tanto ha quedado acreditado que no dio respuesta al reclamo N° 6951214 presentado por la señora Tejada el 29 de agosto del 2017.

Medida Correctiva

26. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁴ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al

**EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU**

patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias⁵ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

27. En el presente caso, se ha verificado que el Latam ha cometido infracción al Código, por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Tejada la suma de USD. 288.16 por concepto de pasajes y brindar respuesta al reclamo presentado por la denunciante el 29 de agosto del 2017.
28. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁶.
29. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

Graduación de la Sanción

30. En el artículo 112^{o7} del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

Por la reprogramación unilateral del vuelo

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha producido un daño particular a la denunciante, toda vez que Latam cambió unilateralmente la hora del vuelo de Piura-Lima del 5 de julio de 2017, y del vuelo de retorno de Lima a Piura del 9 de julio del 2017, y pese a ello no le dio respuesta a su solicitud de devolución del dinero cancelado por los boletos aéreos, siendo que ello implica una afectación patrimonial en el denunciante, configurada por los montos pagados por los pasajes aéreos

7

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

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

- (ii) **Probabilidad de detección:** para detectar la infracción a las normas de protección al consumidor en la que venía incurriendo Latam, la consumidora tuvo que verse afectada; siendo que, de no haber acudido ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho, este Órgano Resolutivo no hubiera podido tomar conocimiento de la infracción y poder así cautelar los derechos de los interesados, por lo que, tiene una probabilidad de detección relativamente baja.
31. De acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General⁸, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo en este caso imponer a Latam una multa por la infracción cometida y considerando la afectación patrimonial generada en la consumidora, corresponde imponer una multa de dos (2) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Sobre la falta de respuesta al reclamo

32. Asimismo, para la graduación de la sanción y teniendo en cuenta que a la fecha se encuentra vigente el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobada mediante Decreto Supremo N° 006-2014- PCM, del 23 de enero del 2014, se tomará en cuenta la metodología establecida en dicha norma.
33. Después del análisis realizado, se obtiene entonces un monto por sanción una multa ascendente a diez (10) UIT's para Latam, por no haber brindado respuesta al reclamo presentado por la señora Tejada⁹.
34. Como lo ha dicho la Sala de Defensa de la Competencia en la Resolución 1236-2008/TDC-INDECOPI¹⁰ de acuerdo con el principio de razonabilidad, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas sólo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio ilícito esperado por los administrados por la realización de tales infracciones

⁸ TUO DE LA LEY 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0113-2017-JUS

Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa,

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

(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
b) La probabilidad de detección de la infracción;
c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
d) El perjuicio económico causado;
e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.
(...)

⁹ VER ANEXO I

¹⁰ De fecha 26 de junio de 2008, recaída en el Expediente 083-2007/CCD.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA**

EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

Costas y costos del procedimiento

35. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹¹ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
36. El proveedor deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹².
37. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹³.
38. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
39. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú con dos (2) UIT's de multa, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que cambió unilateralmente la hora del vuelo de Piura-Lima del 5 de julio de 2017, y del vuelo de retorno de Lima a Piura del 9 de julio del 2017, y pese a ello no le dio respuesta a su solicitud de devolución del dinero cancelado por los boletos aéreos.

SEGUNDO: Sancionar al Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú con diez (10) UIT's de multa, por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

¹² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA**

EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

tanto ha quedado acreditado que no dio respuesta al reclamo N° 6951214 presentado por la señora Tejada el 29 de agosto del 2017.

TERCERO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa¹⁴, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁵, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹⁶. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

CUARTO: Ordenar a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú, como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Tejada la suma de USD. 288.16 por concepto de pasajes y brindar respuesta al reclamo presentado por la denunciante el 29 de agosto del 2017.

Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

QUINTO: Ordenar a Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las

¹⁴ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

¹⁵ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

¹⁶ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
 Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.
 La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA**

EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi de Piura en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁹.

SEPTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI²⁰, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú 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°²¹ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁸ **DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
V. Apelación
5.1. Plazos
5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.
(...)

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS**
Artículo 220.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

²⁰ **DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO
6.1. En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

²¹ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA**

EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

Susan Camero Cruz

Jefa

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor del Indecopi de Piura

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE Nº 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

ANEXO I

Aplicativo del Libro de Reclamaciones:

La fórmula de cálculo de multa es la siguiente:

$$\text{Multa} = (\text{Multa referencial}) * (\text{Factor(FCi)}) * (\text{Factores Agravantes y/o Atenuantes})$$

1. En ese sentido, la multa se obtiene, en primer lugar, de multiplicar la multa referencial por el Factor FCI. A este resultado se le adiciona (en caso de existir agravante) o se le resta (en caso de existir atenuante), el monto resultante de multiplicar el agravante y/o atenuante por el resultado obtenido de multiplicar la multa referencial por el Factor FCI.
2. La conducta verificada corresponde a la infracción signada con el número 10, conforme se aprecia en el Anexo IV del citado reglamento: "No atender o no responder el reclamo". En tal sentido, le corresponde una calificación de gravedad de tipo A.
3. La Multa referencial: Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, U.I.T.), por tipo de infracción y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo a los siguientes valores

	Tipo de empresa (según tamaño)		
	Micro (hasta 150 UIT)	Pequeña (hasta 1700 UIT)	Mediana y Grande (más de 1700 UIT)
Tipo de infracción	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
TIPO A	Mayor que 1 hasta 2.5.	Mayor que 2.5.hasta 5.	Mayor que 5 hasta 10
TIPO B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
TIPO C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

3. En el presente caso, mediante declaración jurada simple, Latam señaló que la facturación generada en el 2016 fue de S/ 577,284,816.
4. Por lo tanto, considerando la facturación de Latam durante el año 2016 que asciende a S/ 577,284,816, y el nivel de gravedad (Tipo A), corresponde considerarla dentro del grupo de medianas y grandes empresas (más de 1700 U.I.T.), siendo la multa referencial 10 UIT.

En el presente caso, los factores a considerar son los siguientes:

Fórmula N° 01

$$\text{FCi}=1\text{-FC01-A0 (A1-A0) +FC0}$$

Donde:

Factor FCi: Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU

FC0: Cociente de la multa más baja (5) y la multa más alta (10) del respectivo rango. Considerando el rango en análisis FCo, toma el valor de 0.5.

A0: Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango. Para el presente caso debe considerarse los ingresos de Latam durante el año 2016 los cuales ascienden a S/. 577,284,816 y tener en cuenta la facturación para las medianas y grandes empresas es de 1700 UIT a más, el valor A0 entonces es de 0.085

Ai: Es el valor de la facturación anual de la empresa entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación. De acuerdo a la metodología, Latam tiene una facturación de 146,148.05 U.I.T; entonces Ai es 1.

5. Asimismo, según lo establecido en el Anexo V, se debe considerar los factores indicados en el mismo anexo, en el presente caso, se obtiene el siguiente resultado:

Factores	Calificación
F1. Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación	
No aplica	0%
F2. Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental	
Brindó facilidades	0%
F3. Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado	
Subsanó antes de la sanción	0%
F4. La conducta ha puesto en riesgo y ocasionado daño	
La conducta no puso en riesgo ni ocasionó daños	0%
F5. El proveedor teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar las consecuencias	
No aplica	0%
F6. Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria	
No aplica	0%
F7. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento	
No aplica	0%
F8. Afectación del interés público o difuso	
No aplica	0%

6. En el presente caso, se ha verificado, que los factores F5, F6 y F7, no son de aplicación, por lo que no pueden ser considerados como factores de atenuantes o agravantes.
7. En relación a factor F1 se ha verificado que, Latam no tiene antecedentes referidos con esta infracción, por lo que se concluye que no es reincidente.
8. Respecto al factor F2, se tiene que la administrada ha brindado facilidades en el procedimiento, no realizando actividades que contravengan el principio de conducta procedimental. Asimismo, en relación al factor F4 este Órgano Resolutivo considera que el mismo está dirigido a comportamientos que pongan en riesgo la vida o salud de los consumidores, lo que en este caso no ha sucedido.

**EXPEDIENTE N° 701-2017/PS0-INDECOPI-PIU**

9. Por otro lado, en relación al factor F3 conforme ha sido señalado en los párrafos precedentes, Latam no ha cumplido con acreditar la subsanación de la conducta infractora.
10. En relación al factor F8, debe tenerse en cuenta que la conducta no afectó el interés público.
11. Sobre este último factor, debe precisarse que los intereses difusos entendidos como derechos subjetivos colectivos o supraindividuales, implican una probable indeterminación de los sujetos afectados al no pertenecer a un grupo determinado; asimismo, se tiene que en función del servicio que presta la administrada, cualquier sujeto que concurra a su establecimiento debería estar en el derecho de poder verificar que dicho establecimiento cuenta con el referido instrumento de reclamo, independientemente de su condición, sin embargo, no se ha tenido conocimiento de que dicha conducta haya afectado a más consumidores.
12. En ese sentido, y teniendo en cuenta los valores mencionados en los párrafos precedentes, se obtiene el cálculo final:

Multa Referencial (UIT)	Factor (FCI)	Factores atenuantes y/o agravantes	Multa final con atenuantes y/o agravantes
10	1	0%	10

13. Finalmente, se obtiene entonces un monto por sanción de 10 U.I.T. para Latam, en tanto ha quedado acreditado que no dio respuesta al reclamo N° 6951214 presentado por la señora Tejada el 29 de agosto del 2017.