

RESOLUCIÓN FINAL N° 309-2012/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : CHRISTIAN MORI ALVARADO (EL SEÑOR MORI)
DENUNCIADO : LAN PERÚ S.A. (LAN)
MATERIA : IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : TRANSPORTE AÉREO
SANCIÓN : 15 UIT

Lima, 1 de febrero de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de denuncia del 4 de mayo de 2011, el señor Mori denunció a Lan, por presunta infracción de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando que:
 - (i) El 6 de marzo de 2011, viajó a la Ciudad de San Paulo, Brasil llevando consigo a sus dos ejemplares caninos de raza bulldog francés de 5 años de edad, que se encontraban vivos y en perfecto estado sanitario.
 - (ii) El 13 de marzo de 2011, retornó al Perú; sin embargo, al llegar al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se dio con la sorpresa que sus dos canes habían llegado muertos.
 - (iii) Con la finalidad de tener una visión mas amplia y especializada de lo que sucedió, acudió al médico patólogo veterinario quién diagnosticó "Severa Neumonía Aguda", concluyendo lo siguiente: *"(...) pudo haber ocurrido una falla en el compartimiento de carga del avión, de ser presurizado (oxigenado) a no presurizado, lo que ocasionó un cambio brusco de ambiente (...) en este caso se acompañó por una severa hemorragia y exudado supurativo broncopulmonar que condujo a un deficiente aporte de oxígeno que ha conllevado a un dificultad respiratoria y finalmente asfixia que le ocasionó la muerte. (sic)".*
 - (iv) La pérdida de sus dos ejemplares caninos se debe a que la denunciada no tomó las medidas adecuadas para el transporte, pese a tener obligación a ello.
2. Mediante Resolución N° 1 de fecha 12 de julio de 2011, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia, imputando como hecho presuntamente infractor el siguiente:

- (i) *el hecho que Lan no tome las medidas adecuadas para preservar la vida de los animales que son transportados a través de los servicios que brinda; involucra una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

3. En sus descargos, Lan afirmó lo siguiente:

- (i) Lamentan lo ocurrido; sin embargo, no es posible responsabilizar a Lan en la medida que actuaron de manera regular con el procedimiento de carga de mascotas, toda vez que el servicio que ofrecen es el de transporte de mascotas, más no el de asistencia para éstas en sus vuelos.
- (ii) En el informe del diagnóstico por la muerte de los dos perros se evidencia que los bulldog francés son una raza canina de alto riesgo, por lo que el denunciante debió tener un cuidado especial, hecho que no fue tomado en cuenta por el señora Mori, quien siendo veterinario y dedicado a la crianza de caninos pudo haber evitado el lamentable desenlace.
- (iii) Los hechos materia de denuncia no le pueden ser imputables, ello en la medida que los caninos presentaban un alto riesgo, el mismo que no puede ser trasladado al proveedor, toda vez que no tenía conocimiento del mismo.
- (iv) El denunciante no ha acreditado que los ejemplares caninos se hayan encontrado en un buen estado de salud antes de embarcar el vuelo de retorno a Lima.
- (v) Se buscó conciliar con el denunciante, ofreciéndole US\$ 1 400,00 en MCO o notas de créditos para ser utilizados en servicios Lan o US\$ 679,17, monto que supera los límites establecidos por el convenio de Montreal y las disposiciones de la Aeronáutica Civil vigentes.

ANÁLISIS

Cuestión previa

Sobre la ampliación de la denuncia

4. Mediante escrito de fecha 2 de septiembre de 2011, el señor Mori señaló que el 11 de agosto de 2011, viajó con otro can de nombre Marjet a la ciudad de Curitiba, Brasil, embarcándola en la bodega del avión de Lan del vuelo N° 2609, para participar de un concurso canino; sin embargo, al arribar a la ciudad de Sao Paulo le comunicaron que dicho can había llegado muerta, por lo que mediante escrito de fecha 2 de noviembre de 2011, solicitó la ampliación de su denuncia a fin que la Comisión se pronuncie sobre dicho extremo.

5. Al respecto, debe tenerse en consideración que el artículo 428º del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece las reglas para la procedencia de la modificación y ampliación de la denuncia. Dicha norma establece que la parte demandante puede ampliar la demanda antes que ésta sea notificada¹.
6. En el presente caso, el señor Mori presentó la ampliación a su denuncia luego que Lan tomara conocimiento de la denuncia presentada en su contra² e inclusive cuando ya había presentado sus descargos.
7. En consecuencia, dado que no se cumple con el requisito legal para la procedencia de la ampliación de la denuncia, corresponde declarar improcedente la solicitud del señor Mori.

Sobre el deber de idoneidad

8. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía 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. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor³.

¹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 428º.- Modificación y ampliación de la demanda.-

El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada.

Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte.

Iguales derechos de modificación y ampliación tiene el demandado que formula reconvencción.

² Al respecto, Lan tomó conocimiento de la denuncia el 15 de julio de 2011.

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 19º.- 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.

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la

9. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
10. El señor Mori denunció que embarcó en el almacén de Lan a sus dos mascotas a fin de retornar a Perú el 13 de marzo de 2011; sin embargo, al llegar al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se dio con la sorpresa que sus dos canes habían llegado muertos.
11. Por su parte Lan señaló que lamentaba lo ocurrido; sin embargo, no es posible responsabilizarlo en la medida que actuaron de manera regular con el procedimiento de carga de mascotas, toda vez que el servicio que ofrecen es el de transporte de mascotas, más no el de asistencia para éstas en sus vuelos.
12. Adicionalmente, señaló que los hechos materia de denuncia no le pueden ser imputables, ello en la medida que los caninos presentaban un alto riesgo, el mismo que no puede ser trasladado al proveedor, toda vez que no tenía conocimiento. Asimismo, el denunciante no ha acreditado que los ejemplares caninos se hayan encontrado en un buen estado de salud antes de embarcar el vuelo de retorno a Lima.
13. Al respecto, dentro del expediente obran los documentos emitidos por Lan en el cual éste le informa al denunciante que sus dos perros de raza bulldog viajaban en el almacén de la denunciada⁴.
14. Asimismo, dentro del expediente obra el Acta de Rechazo (REG-SCA/SCV-03)⁵ de fecha 13 de marzo de 2011, en el cual el inspector de SENASA consignó que se apersonó al almacén de la denunciada, informando que encontró a los dos perros bulldog muertos en el vuelo procedente de Brasil, Sao Paulo.
15. Por lo tanto, de lo alegado por las partes dentro del procedimiento y de los medios probatorios señalados en los párrafos precedentes, se puede determinar que las dos mascotas del señor Mori fallecieron en el almacén del vuelo de Lan.
16. Del mismo modo, obra en el expediente el certificado Zoosanitario de exportación/Health Certificate N° 0002633⁶, de fecha 3 de marzo de 2011, en el cual se consigna lo siguiente: *“Los caninos (perros), se encuentran en un buen estado sanitario (...), Certificado de salud CMNP N° 125279-125280, Certificado de vacunación N° 1024709-1024710, Certificado netamente sanitario”.*(sic)

carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

⁴ Fojas 102

⁵ Fojas 16

⁶ Fojas 15

17. Al respecto, esta Comisión considera que un consumidor al dejar a su mascota en las instalaciones de la denunciada, emitiéndose un certificado en donde se informa que éstos fueron embarcados correctamente, esperaríamos que el servicio se brinde de manera idónea, es decir, que no se produzca ningún tipo de daño a su mascota; por el contrario, que se adopten todas las medidas necesarias para prevenir los posibles accidentes que se puedan derivar de la prestación del servicio.
18. Cabe precisar que Lan señaló que los hechos materia de denuncia no le pueden ser imputables, ello en la medida que los caninos presentaban un alto riesgo, el mismo que no puede ser trasladado al proveedor, toda vez que no tenía conocimiento del mismo.
19. En atención a lo alegado por el denunciado, se debe de considerar la revisión de protocolo de necropsia⁷ presentado por el denunciante, en el cual se señala que: *“las características clínicas del caso donde la mascota fue embarcada en el avión de regreso a Lima, vuelo que duró menos de 5 horas, pudo haber ocurrido una falla en el compartimiento de carga del avión (...), lo que ocasionó un cambio brusco de ambiente y entendiéndose que la mascota bulldog francés, raza de alto riesgo por su conformación facial que corresponde a un canino braquicefálico y de nariz corta que conlleva a una fisiopatología que se basa en un orificio nasal estenósico y la prolongación del paladar blando, causando un incremento de la resistencia del flujo del aire, el cual requiere un esfuerzo inspirador mayor. (...) (sic).*
20. En atención a ello, cabe precisar que Lan no ha presentado oposición al citado informe presentado por la parte denunciante. Asimismo, no ha presentado medio probatorio alguno en donde se pueda verificar que efectivamente tomó las previsiones del caso a fin de trasladar de manera segura a las mascotas del señor Mori.
21. Por lo antes mencionado, se debe precisar que si el denunciado tenía conocimiento que la prestación del servicio podría acarrear algún riesgo, como el citado en los párrafos precedentes, debió informar de ello al señor Mori a fin de que ésta pueda tomar una decisión debidamente informada y considerando la posibilidad de su concretización; sin embargo no lo hizo.
22. Las alegaciones de ambas partes y los medios probatorios presentados por las mismas, dan cuenta de la infracción del deber de idoneidad por parte de Lan; por lo tanto, considerando que ha quedado acreditado la existencia del defecto en la prestación del servicio, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por el señor Mori en contra de Lan por infracción a los artículos 18º y 19º del Código.

De la medida correctiva

⁷ Fojas 27

23. El artículo 117° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁸, establece la facultad que tiene la Comisión para que actuando de oficio o a pedido de parte pueda adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
24. En el presente caso, ha quedado acreditado que Lan no brindó un servicio idóneo en el transporte de las dos mascotas del señor Mori, produciéndose la muerte de ambos ejemplares.
25. Por ello, la Comisión ordena a Lan en calidad de medida correctiva que en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción de la presente resolución, cumpla con realizar la devolución del valor de los dos canes al señor Mori conforme a las características que éstos presentaban, previa acreditación del valor de los mismos por parte del denunciante. Asimismo, cumpla con devolverle al señor Mori los gastos que éste incurrió en el traslado de los dos canes fallecidos materia de denuncia.
26. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁹, vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción¹⁰.
27. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115°

⁸ **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 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 Indecopi 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.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

¹⁰ **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 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 Indecopi 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.

numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688º del Código Procesal Civil¹¹.

Graduación de la sanción

28. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa consistente el daño ocasionado al consumidor al no tomar las medidas adecuadas para preservar la vida de las dos mascotas que eran transportadas a través de los servicios que brinda, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
29. El artículo 112º del Código de Protección y Defensa del Consumidor 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, entre otros¹².
30. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010, la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer¹³. En ese sentido, para graduar la sanción, debe considerarse lo siguiente:

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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.

¹² **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112º.- 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 se pudiesen ocasionar 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, considere adecuado adoptar la Comisión.

¹³ Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por

Beneficio ilícito

31. En el presente caso, el beneficio ilícito es el ahorro que implica el no implementar los mecanismos de seguridad adecuadas a fin de preservar la vida de los animales que son transportados a través de los servicios que brindan.
32. La Comisión no sólo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, sino que reconoce que resulta complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)¹⁴.

la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230º de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.

¹⁴ En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

“(…)Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el

33. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 41º-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.
34. En ese sentido, para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al consumidor al no tomar las medidas adecuadas para preservar la vida de las dos (02) mascotas que eran transportadas a través de los servicios que Lan brinda. Considerando este factor de graduación, previsto en el literal c) del artículo 41º-A de la Ley del Sistema de protección al Consumidor, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa ascendente a 15 UIT.

De las costas y costos del procedimiento

35. El artículo 7º del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁵, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
36. En el presente caso, ha quedado acreditada las infracciones cometidas por Lan, por lo que este Colegiado considera que se debe ordenar a este denunciado el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Lan deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) 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 la suma de S/.36,00¹⁶.
37. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.

(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."

¹⁵ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7º.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá 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 u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁶ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Christian Mori Alvarado contra Lan Perú S.A. en infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Lan Perú S.A. no tomó las medidas adecuadas para preservar la vida de los animales que fueron transportados a través de los servicios que la denunciada brinda.

SEGUNDO: ordenar a Lan Perú S.A. en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con realizar la devolución del valor de los dos canes al señor Christian Mori Alvarado conforme a las características que éstos presentaban, previa acreditación del valor de los mismos por parte del denunciante. Asimismo, cumpla con devolverle al señor Christian Mori Alvarado los gastos que éste incurrió en el traslado de los dos canes fallecidos materia de denuncia.

TERCERO: sancionar a Lan Perú S.A. con una multa ascendente a 15 Unidades Impositivas Tributarias¹⁷, la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁸.

CUARTO: ordenar a Lan Perú S.A. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Christian Mori Alvarado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

QUINTO: 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 por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede

¹⁷ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113º.- 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.

interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁰.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidente

¹⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

²⁰ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.