

## RESOLUCIÓN FINAL N° 538-2012/CPC

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
**DENUNCIANTE** : YURIY KASYANOV (EL SEÑOR KASYANOV)  
**DENUNCIADO** : KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIACION (KLM)  
COMPAÑÍA NACIONAL AIR FRANCE SUCURSAL EN EL  
PERÚ (AIR FRANCE)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
TRANSPORTE AÉREO  
**ACTIVIDAD** : TRANSPORTE REGULAR POR VÍA AÉREA

Lima, 21 de febrero de 2012

### ANTECEDENTES

1. El 24 de agosto de 2011 el señor Kasyanov interpuso denuncia por la presunta falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo de pasajeros contra KLM y Air France ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 (en adelante, el OPS), toda vez que el vuelo programado para el día 24 de junio de 2011 fue cancelado por Air France sin justificación alguna; solicitando como medida correctiva que: (i) el OPS sancione a ambas empresas por la cancelación del mencionado vuelo y por no haber adoptado las medidas adecuadas para mitigar los daños ocasionados por dicha cancelación, (ii) se le devuelva los gastos incurridos por concepto de estadía, alimentación y transporte en París por el día de espera hasta el nuevo vuelo, y (iii) Se disponga el pago de las costas y costos del procedimiento; siendo admitida a trámite mediante Resolución N° 1, de fecha 2 de septiembre del mismo año, imputando –a las empresas denunciadas- la presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor (en adelante, el Código).
2. Con fecha 27 de septiembre de 2011 KLM presentó sus descargos manifestando que no resulta responsable por la falta de idoneidad en el servicio dado que ella no fue quien prestó el servicio de transporte aéreo de pasajeros ni canceló el vuelo del 24 de junio de 2011. No obstante ello, informó que en el día en cuestión hubo una huelga en el aeropuerto de París lo que conllevó que Air France opte por la postergación del vuelo para el día 25 de junio.
3. En la misma fecha, Air France presentó su escrito de descargo, señalando que no había infringido lo dispuesto en el artículo 19° del Código pues el vuelo programado para el 24 de junio de 2011 con destino a la ciudad de Lima tuvo que ser cancelado debido a un hecho de fuerza mayor (huelga de trabajadores de París); a fin de acreditar lo dicho, adjuntó parte del correo recepcionado el 24 de junio 2011 en que se reprograma el vuelo para el día 25 de junio a las 18 horas 55 minutos.

4. Mediante Resolución Final N° 1327-2011/PS3, de fecha 21 de octubre de 2011, el OPS declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Kasyanov contra Air France por infracción al artículo 19° del Código, sancionándola con una multa ascendente a 1,5 Unidades Impositivas Tributarias y ordenándole, como medida correctiva, que cumpla con reintegrar al denunciante los gastos incurridos por concepto de alimentación una vez que éste acredite los gastos generados por la postergación de su vuelo.
5. Por otro lado, mediante el mismo pronunciamiento el OPS declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Kasyanov contra KLM por infracción al artículo 19° del Código pues no encontró responsabilidad por ella por la cancelación del vuelo programado el 24 de junio y su postergación.
6. Por último, con fecha 8 de noviembre de 2011 -complementado mediante escrito de fecha 11 de noviembre de 2011- Air France presentó su recurso de apelación señalando que la resolución emitida por el OPS resulta nula pues no había aplicado la presunción de veracidad reconocido en el numeral 1.7 del artículo IV de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG). Adicionalmente, reiteró que la postergación del vuelo del señor Kasyanov se debió a un hecho de fuerza mayor por la huelga convocada por los trabajadores del aeropuerto la cual se inició el 13 de junio de forma indefinida.

## ANÁLISIS

### Sobre la nulidad deducida por Air France

7. En su escrito de apelación, Air France señala que la resolución emitida por el OPS se encontraría viciada de causal de nulidad al no haber valorado, conforme lo dispone el numeral 1.7 del artículo IV de la LPAG, el correo electrónico que adjuntó en su escrito de descargos dejando de lado la presunción de veracidad que recoge el mencionado dispositivo legal.
8. Al respecto, la referida normal a la que hace mención Air France dispone lo siguiente:

***“Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General  
Artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo***

*1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, si perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:*

*(...)*

*1.7 Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responde a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.*

*(...)”*

Es decir, la presunción de veracidad está referida a un principio informador de las relaciones entre la administración y los ciudadanos, consistente en suponer por adelantado y con carácter provisorio que los administrados proceden con verdad en sus actuaciones en el procedimiento que intervengan de modo que se invierte la

carga de la prueba en el procedimiento, sustituyendo la tradicional prueba previa de veracidad a cargo del administrado, por la acreditación de la falsedad a cargo de la Administración, en vía posterior<sup>1</sup>.

9. No obstante, si bien los procedimientos administrativos se rigen bajo la presunción de veracidad de las alegaciones que aportes las partes; ello no les exime del deber de acreditar, con los medios probatorios correspondientes, sus alegaciones; máxime, si consideramos que en los procedimientos de protección al consumidor corresponde al proveedor acreditar que el hecho denunciado no le es imputable.
10. Debe recordarse que, en materia de protección al consumidor; éste debe probar la existencia del defecto en el producto o servicio ofertado para que la carga de la prueba se invierta y sea el proveedor del servicio o producto quien demuestre que actuó con la diligencia debida y ordinaria a fin de acreditar la ruptura del nexo causal por tal defecto.
11. De esta forma, la Comisión considera que no corresponde pronunciarse sobre el extremo manifestado por Air France, respecto a la supuesta nulidad incurrida por el OPS al haber dejado de lado el principio de presunción de veracidad al momento de valorar el correo electrónico adjunto en su escrito de descargos, pues de la resolución impugnada se desprende que el OPS sí valoró el documento en mención. Tal es así que, en el considerando 16, el OPS señala: *“(...) Air France ha manifestado que no sería responsable del hecho denunciado, puesto que el vuelo AF 480 correspondiente a la ruta Paris – Lima no pudo realizarse por causa de una fuerza mayor, esto es, por la huelga organizada por los trabajadores en París. A fin de acreditar lo señalado, presentó una impresión del reporte del correo electrónico emitido por su representada.”*, y más adelante señala *“(...) de la revisión de del referido documento este Órgano Resolutivo considera que el reporte no logra dejar constancia ni acredita fehacientemente que tal hecho haya impedido que el vuelo de Air France pueda despegar hacia la ciudad de Lima (...)”*
12. Pro tanto, dicho documento sí fue considerado por el OPS, pero éste no le causó certeza suficiente para que Air France logre acreditar la ruptura del nexo causal por falta de idoneidad en la prestación de su servicio de transporte aéreo de pasajero.

### **Sobre la nulidad de oficio**

13. Los hechos materia de denuncia se llevan a cabo dentro de la ejecución de una transporte sucesivo de pasajeros internacional, por lo que resulta aplicable – adicionalmente de las normas de protección al consumidor- lo establecido por el Convenio de Montreal en lo que corresponda.
14. Así, el Convenio de Montreal, suscrito el 28 de mayo de 1999 -el cual unifica las reglas para el transporte aéreo internacional-, define -en su artículo 36º- al transporte sucesivo como aquel que deban efectuar varios transportistas sucesivamente, entendiéndose como un solo transporte cuando las partes lo hayan considerado

---

<sup>1</sup> Morón Urbina, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 9na. Edición. 2011.

como una sola operación; y recalca, *tanto si ha sido objeto de un solo contrato como de una serie de contratos*<sup>2</sup>.

15. Además, dicho artículo especifica que *“En el caso de un transporte de esa naturaleza, el pasajero, o cualquier persona que tenga derecho a una indemnización por él, sólo podrá proceder contra el transportista que haya efectuado el transporte durante el cual se produjo el accidente o el retraso, salvo en el caso en que, por estipulación expresa, el primer transportista haya asumido la responsabilidad por todo el viaje (...).”*
16. De este modo, el artículo 19º establece que el transportista es responsable del daño ocasionado por el retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga; exonerándole de la misma siempre y cuando pruebe que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.
17. En tal sentido, de la revisión del expediente venido en grado se aprecia que el OPS imputó como infracción la violación al artículo 19º del Código contra KLM y Air France; sin embargo, el análisis realizado sobre dicha imputación únicamente limita la responsabilidad por la falta de idoneidad en el servicio a Air France por ser dicha aerolínea quien operó el servicio de transporte materia de denuncia.
18. El artículo 10º de la LPAG<sup>3</sup> establece los supuestos de nulidad de los actos administrativos, estableciendo como uno de ellos que el acto administrativo resulta de pleno derecho nulo cuando no cumple con alguno de los requisitos para su validez; es así que, en concordancia con el artículo 3º de la cita norma<sup>4</sup>, si un acto administrativo no se encuentra debidamente motiva, este carecerá de validez.

---

<sup>2</sup> **Convenio de Montreal**  
**“Artículo 36º**  
**Transporte sucesivo.**

1. En el caso del transporte que deban efectuar varios transportistas sucesivamente y que esté comprendido en la definición del párrafo 3º del artículo 1º, cada transportista que acepte pasajeros, equipaje o carga se someterá a las reglas establecidas en el presente convenio y será considerado como una de las partes del contrato de transporte en la medida en que el contrato se refiera a la parte del transporte efectuado bajo su supervisión.  
(...)”

**“Artículo 1º.**

**Ámbito de aplicación.**

(...)

3. El transporte que deban efectuar varios transportistas sucesivamente constituirá, para los fines del presente convenio, un solo transporte cuando las partes lo hayan considerado como una sola operación, tanto si ha sido objeto de un solo contrato como de una serie de contratos, y no perderá su carácter internacional por el hecho de que un solo contrato o una serie de contratos deban ejecutarse íntegramente en el territorio del mismo Estado.

(...)”

<sup>3</sup> **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 tramites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

<sup>4</sup> **LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos**

19. En esa misma línea, el artículo 6° de la LPAG<sup>5</sup> regula los aspectos de la motivación que debe contener un acto administrativo, siendo un vicio de la motivación la falsa valoración de los hechos; lo que conllevaría a una ilegalidad relativa a los fundamentos de hecho, afectando –en su contenido- lo dispuesto en el ordenamiento jurídico. En base esto, la Comisión considera que la resolución apelada deviene en nula por encontrarse viciada conforme a lo establecido por el artículo 10° de la LPAG, toda vez el OPS motivó su pronunciamiento en una falsa valoración de los hechos denunciados.
20. En efecto, la resolución apelada declaró infundada la denuncia contra KLM; pues el OPS consideró que dicha empresa no resulta responsable por la falta de idoneidad en servicio ya que no fue ella la empresa que vendió el boleto de vuelo por la ruta París – Lima.
21. De la documentación aportada por el denunciante se desprende que los boletos de vuelo para su retorno a Lima los adquirió a través de KLM, pero dichos vuelos no los operaría directamente dicha aerolínea; sino, serían operados por un tercero, en este caso Air France<sup>6</sup>.
22. Cabe señalar que la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, en procedimientos anteriores estableció como criterio que en los casos de transporte sucesivos de pasajeros, “(...) la empresa responsable por la idoneidad del servicio brindado y por

---

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.

<sup>5</sup> **LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

<sup>6</sup> Ver foja 10 del expediente administrativo.

*lo tanto responsable de los defectos que puedan suscitarse en éste, es la emisora del boleto o pasaje aéreo. Ello, toda vez que dicha empresa es la que introduce frente al consumidor la oferta de transporte sucesivo y de este modo le garantiza la idoneidad de todo el servicio ofertado, por lo tanto, ante un posible defecto en la prestación del referido servicio, el consumidor acudirá a dicha empresa considerando que la misma fue la que permitió acceder a este tipo de servicio.”<sup>7</sup>*

23. Conforme a lo expuesto corresponde declarar la nulidad de la Resolución Final N° 1327-2011/PS3 por encontrarse viciada con causal de nulidad y ordenar al OPS emita un nuevo pronunciamiento conforme a los considerando expuestos en la presente resolución.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Desestimar la nulidad planteada por Air France; toda vez que el OPS sí valoró el contenido del correo electrónico que adjuntó en su escrito de descargo, pero dicho documento no le creó certeza para acreditar la ruptura del nexo causal.

**SEGUNDO:** Declarar la nulidad de la Resolución Final N° 1327-2011/PS3 del 21 de octubre de 2011, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3, ordenando al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 vuelva a emitir un nuevo pronunciamiento conforme los considerandos expuestos en la presente resolución, respecto a la responsabilidad de la línea aérea emisora del boleto.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa. No obstante, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>8</sup>, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional<sup>9</sup>– puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de revisión. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días

<sup>7</sup> Resolución N° 3352-2011/SC2-INDECOPI

<sup>8</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.-** (...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

<sup>9</sup> **DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

#### **V. APELACIÓN Y REVISIÓN**

##### **5.3. Recurso de Revisión**

**5.3.1.** El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.

**5.3.2.** La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.

(...)

hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>10</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: Sr. Gonzalo Martín Ruiz Díaz, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Dr. Víctor Sebastián Baca Oneto.**

**GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ**  
**Presidente**

---

<sup>10</sup> LEY N° 27444. 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.