

RESOLUCIÓN FINAL N° 215-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ROMEL HELI CASTILLO GUIBERT (EL SEÑOR CASTILLO)
DENUNCIADO : LAN AIRLINES S.A. SUCURSAL PERÚ (LAN AIRLINES)
LAN PERÚ S.A. (LAN PERÚ)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
MULTA
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR POR VÍA AÉREA

Lima, 28 de enero de 2014

ANTECEDENTES

1. El 23 de noviembre de 2010, el señor Castillo denunció a Lan Airlines¹ por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)² y señaló que:

- (i) El 6 de octubre de 2010, adquirió de la agencia de viajes Tesoro Travel Tours S.A.C. un pasaje de ida y vuelta Lima-Guangzhou, con el siguiente itinerario:

Tramo	Operadora
Lima - New York	Lan Airlines
New York - Shangai	China Eastern Airlines
Shangai - Guangzhou	China Eastern Airlines
Guangzhou - Shangai	China Eastern Airlines
Shangai - New York	China Eastern Airlines
New York - Lima	Lan Airlines

- (ii) El 8 de noviembre de 2010, retornó a Lima y el personal del denunciado le informó que su equipaje llegaría al día siguiente.
- (iii) El 9 de noviembre de 2010, se dirigió al aeropuerto a recoger su equipaje; sin embargo, observó que sus maletas estaban violentadas y habían sido sustraídos sus enseres personales, tales como (útiles de

¹ Con RUC N° 20100103657. Cabe indicar que según la Consulta RUC de la SUNAT, la razón social sería Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú, la misma que ha sido modificada en dicho registro el 28 de septiembre de 2012.

² Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

aseo personal, una cámara filmadora Canon, una cámara fotográfica Olympus, un reproductor MP3, MP4 y MP5 y un reproductor DVD.

- (iv) Al reclamar al personal del denunciado por lo sucedido, no recibió respuesta satisfactoria y no quisieron responsabilizarse por la sustracción de sus pertenencias, por lo que formalizó su denuncia ante la Comisaría del Callao.

2. El 16 de agosto de 2011, mediante Resolución N° 1, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor³ (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia contra Lan Airlines, estableciendo como presunto hecho infractor el siguiente:

(...) PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 23 de noviembre de 2010, presentada por el señor Romel Heli Castillo Guibert contra Lan Airlines S.A. Sucursal Perú, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciante sufrió el hurto de sus pertenencias que se encontraban al interior de sus maletas que fueron transportadas por la aerolínea denunciada. (...)

3. El 12 de septiembre de 2011, Lan Perú presentó un escrito informando lo siguiente:

- (i) La demora en la entrega del equipaje al denunciante se debió a un atraso en la entrega por parte de la aerolínea China Eastern Airlines (en adelante, China Eastern).
- (ii) En las cartillas informativas localizadas en sus *counters* de atención informaban que los usuarios no debían llevar objeto de valor en los equipajes que se transportaban en la bodega de la aeronave.
- (iii) El denunciante no acreditó que los objetos presuntamente extraviados se encontraban dentro de su equipaje, si bien el denunciante presentó los comprobantes de pago, ello sólo acreditaba la adquisición del bien, más no corroboraba que estos estuvieran dentro del equipaje ni que hubieran sido sustraídos.
- (iv) La copia de la denuncia policial no indica que las maletas presentaban evidencias de haber sido violentadas.

4. El 20 de diciembre de 2011, la Secretaría Técnica a través de la Resolución N° 1 incluyó a Lan Perú⁴ como codenunciado al considerar que formaba parte de la relación comercial que dio origen a los hechos materia de denuncia y le imputó en su contra lo siguiente:

(...) TERCERO: sin perjuicio de lo resuelto mediante Resolución N° 1 de fecha 16 de agosto de 2011, incluir de oficio y admitir a trámite la denuncia presentada por el señor Romel Heli Castillo Guibert en contra de Lan Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciante sufrió el hurto de sus pertenencias que se encontraban al interior de sus maletas que fueron transportadas por la aerolínea denunciada. (...)"

³ Actualmente la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2

⁴ Con RUC N° 20341841357.

5. El 25 de abril de 2012, mediante Resolución N° 1485-2012/CPC la Comisión resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró infundada la denuncia contra Lan Perú, en tanto no participó en la relación comercial que dio origen a los hechos denunciados por el señor Castillo.
 - (ii) Declaró fundada la denuncia contra Lan Airlines por infracción al deber de idoneidad, en tanto consideró que la denuncia policial y los comprobantes de pago presentados por el señor Castillo, aunado a la falta de descargos por parte de este codenunciado acreditaban el defecto denunciado.
 - (iii) Ordenó a Lan Airlines como medida correctiva que entregue al denunciante la suma de US\$ 205,22.
 - (iv) Sancionó a Lan Airlines con una multa de 10 UIT y la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.
6. El 10 de mayo de 2012, Lan Airlines y Lan Perú apelaron la Resolución N° 1485-2012/CPC, siendo concedidos dichos recursos a través de la Resolución de Secretaría Técnica N° 4 del 20 de junio de 2012, elevándose todo lo actuado al superior jerárquico con la finalidad que se pronuncie sobre los recursos interpuestos.
7. El 27 de mayo de 2013, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) a través de la Resolución N° 1327-2013/SPC-INDECOPI declaró la nulidad de la Resolución emitida por la Comisión, en tanto consideró que omitió pronunciarse respecto a los alegatos y medios probatorios presentados por los codenunciados.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

Sobre la confidencialidad de la información, solicitada por Lan Airlines y Lan Perú

8. El artículo 37° apartado i) del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI⁵ aprobado por D.S. N° 009-2009-PCM, establece que las Comisiones cuentan con la facultad de calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas.
9. La Directiva N° 001-2008-TRI-INDECOPI, Directiva sobre confidencialidad de la

⁵ **DECRETO SUPREMO N° 009-2009-PCM, REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 37°.- Atribuciones generales de las Comisiones del INDECOPI**

Son atribuciones generales de las Comisiones las siguientes:

"(...)

i) Calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas; (..)"

información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del INDECOPI (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:

“(...) 2. Información confidencial

2.1. Podrá declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Entre ésta:

a) Secreto comercial: aquella información cuya importancia para el desarrollo de la actividad empresarial obliga a las empresas a mantenerla fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa;

(...)

Será confidencial de pleno derecho la información declarada como reservada por ley.

2.2. Cuando se declare confidencial la información, ésta será de uso exclusivo de los funcionarios encargados del trámite del procedimiento. Dicha información no podrá ser puesta en conocimiento de las demás partes del procedimiento ni de terceros. (...)”

10. Asimismo, la Directiva precisa en el numeral 3.2⁶ que todo administrado que solicite la reserva de la información durante la tramitación de los procedimientos a cargo de los órganos funcionales del Indecopi, tiene una serie de requisitos que debe cumplir al momento de realizar su solicitud de confidencialidad, tales como: (i) incluir expresamente su pedido de confidencialidad en el mismo escrito a través del cual presentó la información; (ii) identificar de manera clara la información

⁶ **DIRECTIVA N° 001-2008-TRI-INDECOPI, DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI**

“(...)

3.2. Al solicitar la confidencialidad de la información, el aportante de la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Incluir expresamente el pedido de confidencialidad de la información en el mismo escrito en que ésta es presentada o en el acta cuando se trate de una visita inspectiva y se ha solicitado la exhibición de información documentaria. Caso contrario, la autoridad no será responsable de su divulgación.*
- b) Identificar en el escrito, de manera clara y precisa, cuál es la información cuya declaración de confidencialidad se solicita y en qué documentos y en qué parte de dichos documentos está incluida. El solicitante no podrá solicitar la confidencialidad, de forma genérica, de toda la información presentada o contenida en los documentos señalados, salvo que sean obtenidos durante el desarrollo de entrevistas o visitas de inspección in situ. En este último caso, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina de la dependencia resolutive correspondiente requerirá al solicitante en el curso del procedimiento que precise los alcances de su solicitud, para lo cual le otorgará un plazo de siete (7) días hábiles.*
- c) Justificar la solicitud, en caso que se trate de la información a que se refiere el numeral 2.1. Si la parte solicitante no justifica su pedido, el Secretario Técnico o Jefe de Oficina deberá requerírsele, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para ello, bajo apercibimiento de denegar el pedido de confidencialidad.*
- d) Presentar un “resumen no confidencial” suficientemente detallado que permita una cabal comprensión del contenido sustancial de la información cuya declaración de confidencialidad se solicita. En caso que la información esté compuesta de series estadísticas, ésta deberá ser presentada mediante indicadores que permitan apreciar la tendencia. De considerar el aportante que la naturaleza de la información impide elaborar un “resumen no confidencial”, deberá comunicarlo al órgano funcional del INDECOPI, exponiendo las razones. Si el órgano resolutive considera válidas dichas razones, le solicitará a la parte que elabore un listado de la información para hacerlo de conocimiento de las demás partes del procedimiento (...)*
- e) Señalar el plazo por el cual se solicita el tratamiento confidencial de la información presentada. (...)*”

- cuya declaración de confidencialidad ha solicitado; (iii) justificar su solicitud; (iv) presentar el denominado “resumen no confidencial”; y, (v) señalar el plazo por el cual se solicita el tratamiento confidencial de la información presentada.
11. Por ello, al momento de evaluar una solicitud de confidencialidad de la información, la Comisión debe en primer lugar corroborar la existencia de los requisitos establecidos expresamente en la Directiva, los mismos que se encuentran a cargo de la parte solicitante, lo cual se debe hacer respecto de cada uno de los documentos en virtud de los cuales se solicita la confidencialidad.
 12. En el presente caso, mediante escrito del 10 de mayo de 2012, Lan Airlines y Lan Perú solicitaron que se declare la confidencialidad de los siguientes documentos:
 - (i) Anexo 1C: Copia del Contrato de Agencia General de Ventas suscrito entre Lan Airlines y Lan Perú.
 - (ii) Anexo 1D: Copia del Contrato de Asistencia en Tierra “*Handling* de pasajeros” suscrito entre Lan Airlines y Lan Perú,
 13. Ambos codenunciados sustentaron su pedido indicando que dichos documentos contienen datos y cifras comerciales de sus empresas, por lo que son considerados como secreto comercial.
 14. De la revisión de los argumentos expuestos por Lan Perú y Lan Airlines para solicitar la confidencialidad de la información, se ha podido constatar que el Anexo 1C y el Anexo 1D constituyen documentos contractuales mediante los cuales los codenunciados desarrollaran sus actividades comerciales, lo cual constituye una información cuya divulgación puede generar una afectación a sus actividades por parte de sus competidores, quienes podrían utilizarla indebidamente para obtener una ventaja competitiva.
 15. Asimismo, cabe precisar que el resumen no confidencial que los codenunciados presentaron consistió en la indicación de la denominación de la información cuya confidencialidad solicitan.
 16. En virtud de lo indicado, la Comisión considera que la divulgación de la información contenida en los documentos respecto de los cuales se ha solicitado la confidencialidad, podría implicar una afectación significativa para el titular de la misma y conferir una ventaja comercial que podría ser mal utilizada por sus competidores.
 17. Por lo tanto, en consideración a lo señalado y de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 de la Directiva⁷, la Comisión considera que corresponde declarar la confidencialidad de la información presentada como Anexo N° 1C (Contrato de

⁷ **DIRECTIVA N° 001-2008-TRI-INDECOPI, DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI**
5. Medidas de seguridad a adoptar en el caso de información confidencial
Almacenamiento de la información declarada confidencial (...)
5.2. La resolución o acuerdo del órgano resolutorio que declare la confidencialidad de información deberá indicar con precisión los folios del expediente o archivo en que se encuentra dicha información para facilitar su retiro y almacenamiento por separado. (...)

Agencia General de Ventas suscrito entre Lan Perú y Lan Airlines) y Anexo N° 1D (Contrato de Asistencia en Tierra “*Handling* de pasajeros”) del escrito de fecha 10 de mayo de 2012 presentado por Lan Perú y Lan Airlines.

18. Cabe resaltar que la confidencialidad declarada sobre la citada información deberá mantenerse de manera permanente e indefinida, conforme lo solicitaron los codenunciados.

Sobre la participación de China Eastern

19. El artículo 3º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG), señala que cualquier acto administrativo debe ser emitido por el órgano facultado específicamente para dichos efectos, estableciendo así a la competencia⁸ como un requisito de validez ineludible que cualquier entidad debe analizar al momento de realizar sus actuaciones.
20. Asimismo, el artículo 80º del referido cuerpo legal⁹ establece que la autoridad debe evaluar su propia competencia a fin dar trámite a la solicitud presentada por el administrado y para continuar con el normal desarrollo de la misma, para lo cual se evaluará los criterios aplicables al caso de la materia, territorio, tiempo, grado o cuantía.
21. Adicionalmente, el artículo 61º de la LPAG¹⁰, contempla que la competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.
22. El artículo III, numeral 2 del Título Preliminar del Código estipula que su ámbito de aplicación se extiende a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se produzcan en este¹¹.
23. Del mismo modo, el artículo IV, numeral 2 del Código establece que están sujetas a ésta norma las personas naturales y jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen de manera habitual a fabricar, elaborar, manipular, expender,

⁸ Aquí debe entenderse el término competencia como la atribución legítima de una autoridad para el conocimiento o resolución de un asunto, tal como se encuentra definida en el Diccionario de la Lengua Española.

⁹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 80º.-** Control de competencia.- Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

¹⁰ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 61.-** La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.

¹¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- Ámbito de aplicación (...)**
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.

- suministrar productos o prestar servicios de cualquier naturaleza a consumidores¹².
24. Sobre el particular, este Colegiado considera como un presupuesto básico para que pueda emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo, que el proveedor denunciado cuente con capacidad para asumir la responsabilidad que se le imputa, sin importar la forma societaria que este adopte. Esto último con la finalidad que el proveedor pueda ser considerado como administrado en el procedimiento y así pueda ser sujeto de obligaciones, derechos y asumir la responsabilidad que se le imputa.
 25. En el caso de las personas jurídicas, el Código Civil en su artículo 77¹³ establece que su existencia comienza desde el día de su inscripción en el registro correspondiente, convirtiéndose así esta formalidad en un requisito esencial para que ser considerada como tal y así poder ser objeto de derechos y obligaciones bajo dicha calidad.
 26. Por su parte, el artículo 50^o de la LPAG¹⁴, incluye dentro de la definición de administrado a la persona jurídica, la misma que –como se ha señalado previamente- solamente podría ser considerada como sujeto del procedimiento cuando cumpla con las formalidades para ser considerada como tal, es decir, que cuente con personería jurídica inscrita en el registro correspondiente.
 27. Sin perjuicio de ello, la Comisión considera que la necesidad de acreditar que la persona jurídica cuenta con capacidad para asumir la responsabilidad respecto de los hechos imputados en su contra, también se fundamenta en la eficacia y

¹² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones.-** Para los efectos del presente Código, se entiende por:
(...)

2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
2. Productores o fabricantes. - Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

¹³ **CÓDIGO CIVIL DEL PERÚ. Artículo 77.-** La existencia de la persona jurídica de derecho privado comienza el día de su inscripción en el registro respectivo, salvo disposición distinta de la ley.

La eficacia de los actos celebrados en nombre de la persona jurídica antes de su inscripción queda subordinada a este requisito y a su ratificación dentro de los tres meses siguientes de haber sido inscrita.

Si la persona jurídica no se constituye o no se ratifican los actos realizados en nombre de ella, quienes los hubieran celebrado son ilimitada y solidariamente responsables frente a terceros.

¹⁴ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 50.- Sujetos del procedimiento.-** Para los efectos del cumplimiento de las disposiciones del Derecho Administrativo, se entiende por sujetos del procedimiento a:

1. Administrados: la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados (...)

- validez de la multa que podría ser impuesta de acreditarse la responsabilidad del administrado.
28. En el presente caso, la Comisión considera necesario analizar la participación de China Eastern en la relación comercial entablada con el señor Castillo, en tanto esta participó en el servicio de transporte aéreo materia de denuncia, tal y como lo señaló el denunciante en su escrito de denuncia y Lan Perú en sus alegatos de defensa.
 29. Según los términos de la denuncia y las alegaciones de las partes intervinientes, se pudo verificar que el señor Castillo adquirió los boletos aéreos en una agencia de viajes. Asimismo, de la revisión del "Billete Electrónico - Recibo de Itinerario de Pasajero" que obra en el expediente se pudo advertir que los vuelos para los tramos de New York-Shangai-Guanzhou (ida y vuelta) fueron brindados por la aerolínea China Eastern¹⁵, lo cual evidencia la participación de esta aerolínea en el servicio contratado por el denunciante.
 30. No obstante, de la revisión de la página web de China Eastern¹⁶ se ha podido verificar que esta empresa no es persona jurídica inscrita en el territorio peruano ni cuenta con algún representante o sucursal en el Perú. Asimismo, se pudo corroborar que dicha empresa no brindaba servicio de transporte aéreo en el Perú y que el servicio contratado por el señor Castillo fue prestado en el exterior.
 31. En base a lo expuesto, se ha podido acreditar que si bien China Eastern participó en el servicio contratado por el señor Castillo, dicha empresa no cuenta con personería jurídica inscrita en el territorio peruano ni presta servicios dentro de nuestro país, en tanto fijó su domicilio en la ciudad de Shangai, China¹⁷ y sucursales en otros países, por lo que no puede ser considerado como administrado ni ser parte en este procedimiento.
 32. En consecuencia, no resulta posible para la Comisión incorporar como parte codenunciada a China Eastern, en la medida que no se encuentra dentro del ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor.

Sobre el nuevo pronunciamiento ordenado por la Sala

33. En el presente caso, como ha sido señalado en los antecedentes de la presente Resolución, la Sala declaró la nulidad de la Resolución Final N° 1485-2012/CPC del 25 de abril de 2012 y ordenó que la Comisión emita un nuevo pronunciamiento analizando los argumentos de defensa expresados por los codenunciados en el procedimiento.
34. En ese sentido, resulta necesario precisar que la actual conformación de la Comisión es diferente a la que emitió el pronunciamiento anulado por la Sala, por lo que este Colegiado realizará una nueva evaluación integral del presente caso a

¹⁵ Ver a fojas 4 del Expediente.

¹⁶ http://us.ceair.com/muovc/main/en_US/Static_pages/Contact.html

¹⁷ Vid Nota 12.

través del presente pronunciamiento, sin que ello vulnere el debido procedimiento ni alguno de los derechos de las partes.

Sobre el deber de idoneidad

35. 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 proveedor¹⁸.
36. 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.

¹⁸ El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, el mismo que fue recogido posteriormente en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, señaló lo siguiente:

“Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.”

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.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsible para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaríamos un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

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 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.

37. En el presente caso, los hechos denunciados se encuentran relacionados a la presunta falta de idoneidad en el servicio de transporte de equipaje en un vuelo aéreo, en tanto el señor Castillo señaló que durante el vuelo de retorno a Lima sufrió la sustracción de sus pertenencias que se encontraban en su equipaje.
38. En este tipo de casos, la Comisión mantiene un criterio por el cual considera que además de la obligación de conducir a los pasajeros al destino contratado, existe otra obligación inherente –implícita- de custodia del equipaje transportado hasta el mismo lugar pactado con el pasajero, el cual debe ser cumplido por las líneas aéreas, evitando la pérdida, extravío o robo de dichos bienes.
39. En ese mismo sentido, la Sala comparte dicho criterio y señaló lo siguiente en la Resolución N° 1489-2012/SC2-INDECOPI del 21 de mayo de 2012:
- “(...)
18. *De esta forma, al contratar un servicio de transporte aéreo, un consumidor esperaría que su equipaje sea transportado en forma adecuada y segura al destino correspondiente, de forma tal que le sea devuelto al final del viaje y en las mismas condiciones en que este fue entregado, tal como se comprometió la aerolínea, según el deber de custodia que le corresponde. (...)*”
40. Adicionalmente, en los casos en los que se pueda advertir que el transporte aéreo es brindado por diversos operadores de manera sucesiva, el artículo 36° del Convenio de Montreal los define como un servicio de *transporte sucesivo*. En dicho casos, la Sala¹⁹ ha señalado en diversas oportunidades que la aerolínea responsable por la idoneidad del servicio brindado es la aerolínea emisora del boleto o pasaje aéreo, pues esta debe asegurar al consumidor el cumplimiento total del servicio contratado; sin perjuicio, que esta pueda repetir contra la responsable civilmente de dicha conducta.
41. No obstante, la empresa emisora del boleto podría eximirse de responsabilidad por alguna demora o pérdida del equipaje solamente si acredita que entregó el equipaje a la siguiente aerolínea en la que el pasajero continuaría su viaje.
42. Cabe precisar que en el presente caso, el señor Castillo indicó en su escrito de denuncia que adquirió los boletos en una agencia de viajes (Tesoro Travel Tours S.A.C.), por lo que las aerolíneas contratadas según el itinerario programado debían encargarse de transportar su equipaje.
43. Sobre la base del referido criterio, este Colegiado procederá a analizar la conducta de cada uno de los involucrados.
44. De la revisión del expediente se ha podido advertir Lan Airlines no presentó propiamente sus descargos sobre los hechos denunciados, pese a que fue debidamente notificado con la imputación de cargos; sin embargo, Lan Perú a través de su escrito de fecha 12 de septiembre de 2011, presentó al

¹⁹ Ver Resoluciones N° 1261-2005/TDC-INDECOPI, N° 1020-2011/SC2-INDECOPI y N° 2804-2011/SC2-INDECOPI.

procedimiento los argumentos de defensa, que sustentaban que su empresa y Lan Airlines no eran responsables respecto a los hechos materia de denuncia.

45. Cabe indicar que de manera posterior, Lan Airlines a través de su escrito del 10 de mayo de 2012, informó que su empresa se encontraba vinculada a Lan Perú y por ello, los argumentos de defensa de este último debían ser considerados por ambos codenunciados. Asimismo, presentó la información que permite constatar que otorgó a Lan Perú la administración de su sucursal, la consideró como Agente General de Ventas y encargada de brindar asistencia en tierra de todos sus servicios en el territorio peruano²⁰. En ese contexto, de los referidos documentos se ha podido concluir que Lan Perú es la empresa responsable y encargada de desarrollar las actividades de Lan Airlines en el territorio peruano.
46. Sobre la base de lo expuesto, se ha podido verificar que Lan Airlines se encuentra vinculada al Lan Perú, sobre todo porque ambas pertenecen a un solo grupo empresarial, por lo que seguidamente se analizará en conjunto su responsabilidad sobre los hechos materia de denuncia.

Sobre la responsabilidad de Lan Airlines y Lan Perú respecto a la sustracción de los bienes de su equipaje

47. Obra en el expediente copia de la ocurrencia policial efectuada por el señor Castillo el 9 de noviembre de 2010²¹, donde se dejó constancia de lo siguiente:

(...) Fecha: 09NOV10. SUMILLA: POR ESCLARECIMIENTO DE DELITO CONTRA EL PATRIMONIO (HURTO DE ESPECIES DEL INTERIOR DEL EQUIPAJE). Parte S/N Asunto: Da cuenta de constatación efectuada. En la sala de Aduanas de AIJCH. 01.- Siendo las 11.00 horas aprox. del día de la fecha. Por orden superior el suscrito se constituyó a la zona de control de equipaje, sito en la sala de aduanas del AIJCH, lugar donde se encontraba el Sr. Romel Heli CASTILLO GUIBERT, identificado con DNI Nro. 06250340, (...)- En el lugar antes descrito, el Sr. Descrito líneas arriba se encontraba en compañía de Ricardo LOZANO GUILLEN, supervisor de LAN, quien le manifestó que sus tres maletas que traía consigo, procedente de Nueva York habían sido violentadas, dicha maleta de color negro contenía en su interior útiles de aseo per4osdnal, una (01) cámara filmadora, marca Canon, Una (01) cámara fotográfica, marca Olympus, un (01) mp3, un (01) mp4, un (01) mp5 y un (01) DVD, los mismos que fueron hurtados. Es preciso mencionar que los equipos antes mencionados cuentan con sus respectivos documentos de adquisición que se adjuntan a la presente. 03.- Asimismo el denunciante refiere que aún le falta revisar sus otras maletas para determinar su conformidad. 04.- Lo que se da cuenta a la superioridad para su conocimiento y fines del caso. (...)[sic]

48. Cabe indicar que también obra en el expediente un documento denominado "Ampliación de Denuncia" presentada por el señor Castillo ante la Comisaría PNP AIJCH del Callao²² el 22 de noviembre de 2010, esto es, 13 días después de la

²⁰ Cabe precisar que dicho documento fue presentado al procedimiento solicitando su confidencialidad.

²¹ Ver a fojas 5 del Expediente.

²² Ver a fojas 6 del Expediente.

- devolución del equipaje al denunciante. En este documento, el denunciante señaló que de manera posterior a su denuncia pudo advertir que existieron otros bienes que habrían sido sustraídos durante su vuelo de retorno a Lima y por ello solicitó la ampliación de su denuncia inicial de fecha 9 de noviembre de 2010.
49. Asimismo, se pudo observar en el expediente copias certificadas de diversos documentos en un idioma extranjero (aparentemente chino) que según los términos del denunciante serían los comprobantes de pago de los bienes adquiridos en su viaje a China²³ y que fueron sustraídos de su equipaje durante su vuelo de retorno a Lima. Sin embargo, pese a que se le requirió al denunciante presentar su traducción simple, este no absolvió dicho requerimiento²⁴.
50. Por su parte, Lan Perú presentó al procedimiento un documento denominado "Historia de Reserva del Denunciante" mediante el cual se acreditaría que el equipaje del denunciante se quedó en el aeropuerto de Shangai y fue enviado el 8 de noviembre de 2010 a New York. Sin embargo, el referido documento contiene diversos códigos que obstaculizan una correcta comprensión e impide acreditar de manera fehaciente la existencia del hecho alegado.
51. Sobre la base de los referidos medios probatorios, la Comisión considera pertinente indicar que aun cuando el denunciante presentó una constancia del Libro de Ocurrencias emitida por la Policía Nacional del Perú, dicho documento solamente recogió la declaración del señor Castillo, así como el detalle de los presuntos bienes sustraídos, pero ello no resulta suficiente para acreditar que dichos bienes estuvieron en el equipaje del denunciante ni que estos fueron sustraídos durante el servicio de transporte aéreo.
52. Es preciso indicar que si bien el denunciante alegó la sustracción de diversos bienes de sus maletas²⁵, no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita acreditar que este efectuó la declaración de estos al momento de iniciar el viaje. Además, los comprobantes de pago no resultan prueba suficiente para acreditar la sustracción alegada, pues estos no permiten acreditar que esos bienes se encontraban en la maleta durante la prestación del servicio de transporte aéreo ni que estos fueran sustraídos.
53. Cabe precisar que si bien el denunciante no ha presentado la traducción de los comprobantes de pago de los presuntos bienes sustraídos, lo cierto es que dicha circunstancia no implica que estos no tengan validez ni que fueran falsos. En efecto, no obra en el expediente medio probatorio que cuestione su invalidez o falsedad, pero impide que este cuerpo Colegiado pueda pronunciarse sobre su contenido.

²³ Ver de fojas 7 a fojas 16 del Expediente.

²⁴ Cabe precisar que se le requirió a través de la Resolución N° 5 del 25 de septiembre de 2013.

²⁵ En su escrito de denuncia, el señor Castillo señaló lo siguiente:
(...) Quinto: Que al día siguiente martes 09 de noviembre a las 11:00 de la mañana concurrí a la sala de aduanas del aeropuerto internacional Jorge Chávez a fin de recoger mi equipaje, el mismo que se me hizo entrega por los counters de la empresa denunciada, pero dichas maletas se encontraban violentadas y no venía mi equipaje completo (...) [sic].

54. Al respecto, debe considerarse que haciendo una interpretación conjunta y sistemática de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 22° del Convenio de Montreal, los numerales 1 y 3 del artículo 118° de la Ley de Aeronáutica Civil – Ley N° 27261, el artículo 1727° del Código Civil²⁶ y el artículo 65° de la Constitución Política del Perú²⁷, así como de la especial protección de los derechos de los consumidores conforme lo ha puesto de relieve la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, esta Comisión considera que los pasajeros tienen derecho a dejar constancia de los objetos de valor que llevan como equipaje y, por tanto, es obligación de la aerolínea entregar los formularios que les permitan efectuar dicha declaración²⁸.
55. En base a dicho análisis, este cuerpo Colegiado es de la opinión que los consumidores deben actuar con diligencia y tomar las previsiones del caso a efectos de evitar llevar dentro del equipaje que se transporta en la bodega del avión, artículos valor o frágiles que pudieran sufrir daños con ocasión de su transporte.
56. En ese sentido, este Colegiado es de la opinión que los medios probatorios actuados en este procedimiento resultan insuficientes para poder acreditar la

²⁶ El numeral 2 del artículo 22° del Convenio de Montreal dispone lo siguiente:

"Límites de responsabilidad respecto al retraso, el equipaje y la carga.

(...)

2. En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.000 derechos especiales de giro por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de este en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello. (subrayado agregado)

El numeral 1 del artículo 118° de la Ley de Aeronáutica Civil, Ley N° 27261, establece lo siguiente:

"De la responsabilidad del transportador por la carga y equipaje

118.1 En el transporte de carga y equipaje, el monto de la responsabilidad del transportador será el establecido por la reglamentación respectiva, salvo declaración especial hecha por el expedidor o el pasajero al transportador en el momento de la remisión o entrega de los bultos y mediante el eventual pago de un precio adicional. En este caso, el transportador está obligado a pagar el valor declarado, salvo que pruebe que el valor de la carga o equipaje era menor al declarado." (subrayado agregado)

El numeral 3 del artículo 118° de la Ley de Aeronáutica Civil, Ley N° 27261, establece lo siguiente:

"118.3 Toda cláusula que establezca límites o reduzca la responsabilidad del transportador dispuesta por la presente Ley y su reglamentación, en materia de equipaje, carga y efectos personales, es nula, pero la nulidad de tales cláusulas no acarrea la del contrato." (subrayado agregado)

El artículo 1727° del Código Civil establece lo siguiente:

"Declaración de objetos de uso común.

El hospedante tiene derecho a solicitar del huésped, dentro de las veinticuatro horas de su ingreso, una declaración escrita de los objetos de uso común introducidos, así como a comprobar su exactitud. (subrayado agregado)

²⁷ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.- Protección al consumidor.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

²⁸ Cabe precisar que dicha declaración no obliga a la aerolínea a hacerse responsable por tales objetos. Eventualmente, y dependiendo de la naturaleza y valor de los objetos declarados, así como de las circunstancias y consecuencias, la empresa de transporte aéreo puede negarse a transportar dichos objetos, puede recomendar al pasajero que los lleve en su equipaje de mano, puede aceptar transportar los objetos ubicándolos en un lugar especial, puede asumir la responsabilidad de transportarlos como equipaje a cambio del pago de una suma adicional, entre otras acciones.

existencia del defecto denunciado por el señor Castillo –sustracción de bienes de su equipaje-, lo que impide atribuirle responsabilidad a los codenunciados.

57. Por lo expuesto, en la medida que los medios probatorios que obran en el expediente resultan insuficientes para poder verificar la sustracción de los bienes denunciada por el señor Castillo, corresponde declarar infundada la presente denuncia contra Lan Perú y Lan Airlines por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

De las medidas correctivas y las costas y costos

58. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas por la denunciante, así como denegar el pago de las costas y costos del procedimiento.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar la confidencialidad de la información contenida en el Anexo N° 1C (Contrato de Agencia General de Ventas) y el Anexo N° 1D (Contrato de Asistencia en Tierra “*Handling* de pasajeros”) presentados por Lan Perú S.A. y Lan Airlines S.A. Sucursal Perú (actualmente con la denominación Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú) mediante escrito del 10 de mayo de 2012, precisándose que la confidencialidad declarada sobre dicha información deberá mantenerse de manera permanente e indefinida.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Romel Heli Castillo Guibert contra Lan Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se ha podido establecer la existencia del defecto denunciado.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Romel Heli Castillo Guibert contra Lan Airlines S.A. Sucursal Perú (actualmente con la denominación Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú) por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se ha podido establecer la existencia del defecto denunciado.

CUARTO: Denegar las solicitudes de medidas correctivas, del pago de costas y costos presentados por el señor Romel Heli Castillo Guibert.

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 38° 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 interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁹. Cabe señalar

²⁹ **LEY 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:

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 consentida³⁰.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey y Srta. María Luisa Egúsqiza Mori. Con la abstención del Sr. Víctor Sebastián Baca Oneto.

**Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño
Vice-Presidente**

"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."

³⁰ **LEY 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.