

RESOLUCIÓN FINAL N° 1485-2012/CPC

DENUNCIANTE : ROMEL HELI CASTILLO GUIBERT (EL SEÑOR CASTILLO)
DENUNCIADAS : LAN AIRLINES S.A. SUCURSAL PERÚ (LAN AIRLINES)
LAN PERÚ S.A. (LAN PERÚ)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR VÍA AÉREA
PROCEDENCIA : LIMA
SANCIÓN : 10 UIT

Lima, 25 de abril de 2012

ANTECEDENTES

1. El 23 de noviembre de 2010, el señor Castillo denunció a Lan Airlines por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sobre la base de los siguientes argumentos:
 - (i) El denunciante señaló que, con fecha 6 de octubre del 2010, contrató los servicios de Tesoro Travel Tours S.A.C. con la finalidad de obtener un pasaje ida y vuelta Lima - Guangzhou, el itinerario de viaje era el siguiente:

Línea Aérea	De	A
Lan Airlines	Lima	New York
China Eastern	New York	Shanghai
China Eastern	Shanghai	Guangzhou
China Eastern	Guangzhou	Shanghai
China Eastern	Shanghai	New York
Lan Airlines	New York	Lima

- (ii) Estuvo de regreso en la ciudad de Lima el 8 de noviembre de 2010, fecha en la cual arribó al aeropuerto Jorge Chávez y fue informado que su equipaje llegaría al día siguiente en otro vuelo.
 - (iii) El 9 de noviembre a las 11:00 horas, se constituyó a la Sala de Aduanas del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a fin de recoger sus maletas, las mismas que se encontraban violentadas.

- (iv) Al revisar su equipaje, el denunciante se percató que había sido víctima del hurto de los siguientes objetos: útiles de aseo personal, una cámara filmadora marca canon, una cámara fotográfica marca olympus, un mp3, mp4, mp5 y un dvd.
 - (v) Posteriormente, procedió a realizar su reclamo ante el señor Ricardo Lozano Guillen supervisor de Lan Airlines, el mismo que no le proporcionó una respuesta satisfactoria, ni quiso responsabilizarse por el hurto de sus pertenencias; por tal motivo, formalizó su denuncia en la Comisaría del Callao.
2. El denunciante solicitó como medida correctiva, que Lan Airlines devuelva los productos hurtados en idénticas o similares características.
 3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 16 de agosto de 2011, se admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Castillo contra Lan Airlines por presunta infracción de los artículos 18° y 19° 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 denunciada.
 4. Con fecha 12 de setiembre de 2011, Lan Perú presentó un escrito en el cual formuló excepción por falta de legitimidad para obrar pasiva, presentó descargos y solicitó que se le tenga por apersonado al procedimiento.
 5. Mediante Resolución N° 2 de fecha 20 de diciembre de 2011, la Secretaría Técnica decidió incluir de oficio a Lan Perú y declarar rebelde a Lan Airlines por no haber presentado sus descargos dentro del plazo otorgado.

ANÁLISIS

Cuestión Previa

Sobre la falta de legitimidad pasiva

6. Lan Perú señaló que la demora en la entrega del equipaje del denunciante, se debió a que éste se quedó en Shangai, siendo entregado por la empresa China Eastern Airlines con un día de retraso. Por lo tanto, señaló que la demora en la entrega del equipaje es un hecho que no le resulta imputable; siendo que Lan Perú no configura como sujeto pasivo de la denuncia al no ser la empresa que ocasionó dicha demora.
7. La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como *“la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más*

*exactamente, a su interés o a su oficio*¹. Siendo esto así, la legitimidad se constituye en la correspondencia existente entre los sujetos que forman parte de una relación material, como es el caso de la relación de consumo, y una relación procesal, la misma que se encuentra constituida por el procedimiento, lo que es lo mismo a decir que el consumidor, y no otro, tendría que ser el denunciante y el proveedor, y no otro, tendría que ser el denunciado. En cuanto a la legitimidad pasiva, esta corresponde al denunciado, es decir, la persona de contra quien se dirige la acción. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo².

8. Sobre el particular, debe considerarse que el hecho imputado como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, consiste en el presunto hurto que sufrió el señor Castillo de sus pertenencias que se encontraban en las maletas transportadas por la denunciada. En ese sentido, puede observarse que el hecho en discusión no versa sobre la supuesta demora en la entrega del equipaje del señor Castillo, lo que lo que se pretende analizar es si el servicio de transporte aéreo brindado fue idóneo, considerando el hurto sufrido por el denunciante.
9. Por lo tanto, corresponde declarar infundada la excepción de falta de legitimidad para obrar interpuesta por Lan Perú.

Marco teórico

De la Idoneidad del Servicio

10. 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 del 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 CARNELUTTI, Francesco. Sistema de derecho procesal civil. La composición del proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. p. 30.

² MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima. Palestra editores. 2005. p.155.

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

“Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

11. 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.

De la rebeldía de Lan Airlines

12. En un procedimiento de protección al consumidor en principio resulta factible la aplicación de la rebeldía debido a la presencia de intereses privados disponibles. Se violaría el principio de licitud si la autoridad de protección al consumidor presumiera que el proveedor ha cometido una infracción, pero dicha autoridad nunca hace esta presunción.
13. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, **debe probar la**

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

“Artículo 19º.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”

“Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

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

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen 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 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.

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 proveedor.

14. Así, **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 de Protección al Consumidor, 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.
15. El quid está en cómo se prueba el defecto. En principio, la autoridad administrativa valora los medios probatorios presentados por ambas partes para tener certeza sobre si hay o no un defecto en el producto o servicio. En determinadas circunstancias, ni siquiera las pruebas presentadas por ambas partes serán suficientes, sino que será necesario actuar pruebas adicionales como pericias, inspecciones, entrevistas a testigos, etc. ¿Y qué sucede cuando el proveedor no se apersona al procedimiento? En este caso, por virtud de la ley, la declaración de rebeldía ocasiona que la autoridad crea las alegaciones del consumidor en lo relativo al defecto del producto o servicio.
16. Por tanto, un primer elemento a tener en cuenta es que la rebeldía no significa presumir que hay infracción administrativa, sino presumir que es cierta la alegación del consumidor sobre el defecto del producto o servicio vendido o prestado por el proveedor denunciado. Claro está, presumir la existencia del defecto por la sola alegación del consumidor —en caso de rebeldía del proveedor— tendrá como consecuencia la declaración de infracción y la aplicación de una sanción, lo que podría afectar —ya no de forma directa, sino indirecta— el principio de licitud propio de un procedimiento sancionador.
17. En efecto, si bien la estructura procedimental prevista en el Capítulo V del DL 807 reconoce expresamente en su Artículo 26^{o4} la figura de la rebeldía, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador inmersa en el procedimiento trilateral sancionador tendrá reparos en presumir inflexiblemente como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, pues ello podría afectar, aunque sea indirectamente, el principio de licitud.
18. El legislador fue consciente, desde un principio, que el procedimiento previsto en el DL 807 tenía por objeto investigar la existencia de una presunta conducta infractora y sancionarla si se acreditaba la existencia de la infracción

4

Decreto Legislativo N° 807.-

"Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.
(...)"

administrativa. De modo que la rebeldía prevista en el Capítulo V del DL 807 no es un mero accidente o descuido, sino una institución puesta allí intencionalmente. Su propósito, incentivar la participación de los proveedores en el procedimiento. Recordemos que en el mundo de la contratación masiva muchas relaciones de consumo se dan prácticamente oralmente, teniendo el consumidor como únicos medios probatorios de la transacción el comprobante de pago (extendido por el proveedor) y su palabra —la declaración de parte, por cierto, es un medio probatorio—, por lo que dichos medios probatorios pueden resultar en ocasiones insuficientes para arribar a un convencimiento pleno de los hechos materia de controversia. La contestación del proveedor resulta importante para corroborar lo afirmado por el consumidor o para actuar pruebas adicionales. Y dado que en estos procedimientos lo que se discute es principalmente intereses privados disponibles y considerando la especial protección que debe darse a los consumidores, el legislador decidió que los proveedores debían ayudar a esclarecer los hechos denunciados, incentivando su participación en el procedimiento mediante la aplicación del instituto de la rebeldía. De modo que si el proveedor no se apersona, la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo afirmado por el consumidor respecto del defecto en el producto o servicio de que se trate.

19. Si el pronunciamiento de la autoridad de protección al consumidor se limitara al dictado de medidas correctivas resarcitorias —con lo cual el procedimiento sería un trilateral puro—, no habría problema en aplicar la figura de la rebeldía en toda su extensión, es decir, presumiendo como cierto lo alegado por el consumidor denunciante. Sin embargo, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador no puede ser marginada. Ella reclama atención debido a que el resultado del procedimiento puede ser la aplicación de una sanción al proveedor. ¿Cómo armonizar la rebeldía con la presunción de licitud? ¿Una institución prima sobre la otra? La respuesta es no. Tiene que haber equilibrio. Una no puede avasallar a la otra. La preeminencia de la rebeldía (presunción favorable sobre el defecto del producto o servicio) podría significar una afectación indirecta al principio de licitud (presunción de inocencia), lo que sería inconstitucional. Pero olvidar los efectos de la rebeldía en determinados escenarios puede llevar a una desprotección de los consumidores, lo que también sería inconstitucional. Dos derechos fundamentales indirectamente enfrentados: la presunción de inocencia y el derecho del consumidor a recibir una especial tutela por parte de los órganos estatales. La respuesta, como decimos, es el equilibrio. La autoridad administrativa debe buscar una forma armónica de equilibrar ambas figuras.
20. Dicho equilibrio se logra modulando el instituto de la rebeldía al carácter sancionador del procedimiento.
21. La primera modulación es que lo denunciado por el consumidor debe ser verosímil. Frente a la rebeldía del proveedor, no cabe asumir como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio si lo que este denuncia no es verosímil. Por tanto, si bien en principio la autoridad de protección

al consumidor puede considerarse como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, dicha presunción no debería aplicarse si del escrito de denuncia y pruebas aportadas por el denunciante se aprecia con claridad la inexistencia de dicho defecto y, por tanto, la inexistencia de infracción administrativa. Ello ocurre, por ejemplo, cuando:

- Los hechos mencionados en la denuncia no son verosímiles, son contradictorios o constituyen un imposible físico o jurídico.
- De la denuncia se advierte la fractura del nexo causal por hecho fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o la propia negligencia del consumidor denunciante.
- En la denuncia se reconoce, tácita o expresamente, la actuación diligente del proveedor, como es el hecho de que el servicio o producto ofrecido por el proveedor fue idóneo, que este brindó información relevante, u otros similares.
- El hecho denunciado, al margen de si es cierto o no, e independientemente de la actuación de pruebas, no constituye infracción a las normas de protección al consumidor.

22. Una segunda modulación que equilibra la aplicación de ambas figuras opera con la aplicación del principio de verdad material. Así, si el proveedor está rebelde y la autoridad aprecia indicios de que el consumidor está mintiendo o de que su denuncia esconde intereses distintos a una auténtica tutela hacia el consumidor (v.g. cuando el denunciante actúa por encargo de un competidor del proveedor), ella puede actuar pruebas de oficio con el fin de esclarecer los hechos denunciados.
23. Una tercera modulación se da cuando la autoridad de protección al consumidor aprecie indicios de que la cuestión controvertida puede afectar a terceros o al interés público. En estos casos, al margen de lo alegado por el consumidor denunciante y de la condición de rebelde del proveedor, la autoridad deberá actuar pruebas de oficio a fin de esclarecer los hechos y tomar las medidas correctivas correspondientes.
24. Una cuarta modulación la introduce el Numeral 223.3 del Artículo 223 de la LPAG, norma según la cual en caso el denunciado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la autoridad administrativa podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.
25. Aunada a las cuatro modulaciones indicadas, no debe perderse de vista que la presunción legal consecuencia de la rebeldía tampoco se aplicará en los casos expresamente excluidos en el Artículo 461° del Código Procesal Civil, es decir, cuando habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda; la pretensión se sustenta en un derecho indisponible; requiriendo la ley que la pretensión

demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o el juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

Sobre la responsabilidad de Lan Perú

26. El artículo 230º de la Ley de Procedimiento Administrativo General comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, entre los cuales se encuentra el *principio de causalidad*⁵, el mismo que establece expresamente que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. En ese sentido, la autoridad administrativa tiene la obligación de verificar que el destinatario de sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción.
27. En el presente caso, la Comisión ha podido determinar que Lan Airlines es una persona jurídica diferente a Lan Perú; siendo que de la revisión del documento denominado "Recibo del Itinerario de Pasajero", se ha podido verificar que la empresa que efectivamente prestó el servicio de transporte al denunciante fue Lan Airlines.
28. En ese sentido, habiéndose determinado que Lan Perú no participó en la relación comercial que originó los hechos denunciados; esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia en contra Lan Perú.

Sobre la responsabilidad de Lan Airlines

29. El señor Castillo señaló que, con fecha 6 de octubre de 2010, adquirió de la agencia de viaje Tesoro Travel S.A.C. un pasaje ida y vuelta Lima – Guangzhou, obteniendo el siguiente itinerario de viaje:

Línea Aérea	De	A	Fecha
Lan Airlines	Lima	New York	Oct. 24/25
China Eastern	New York	Shanghai	Oct. 25/26
China Eastern	Shanghai	Guangzhou	Oct. 26
China Eastern	Guangzhou	Shanghai	Nov. 07
China Eastern	Shanghai	New York	Nov. 07
Lan Airlines	New York	Lima	Nov. 07/08

30. El denunciante señaló que en el trayecto de regreso New York – Lima, sufrió el robo de varios objetos que venían dentro de su equipaje. Asimismo, que al apersonarse a

⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

recoger su equipaje, se dio con la sorpresa que éste se encontraba violentado y que se habían sustraído de su interior diferentes objetos de su propiedad.

31. Al respecto, dentro del expediente obran los siguientes medios de prueba:
- (i) Copia del “Recibo de Itinerario de Pasajero” otorgado por la agencia de viaje al denunciante⁶.
 - (ii) Copia de la denuncia policial realizada por el denunciante, referente a la sustracción de los objetos que venían en el interior de su equipaje⁷.
 - (iii) Copia de la Boletas de Venta que acreditarían la adquisición de los objetos que fueron sustraídos del equipaje del denunciante⁸.
32. En ese sentido, de la revisión de la denuncia policial presentada por el señor Castillo, se ha podido verificar que efectivamente el denunciante al tomar conocimiento de que el equipaje se encontraba violentado, procedió a realizar su denuncia en la sala de aduanas del aeropuerto ante la presencia del supervisor de la denunciada.

(...)Por orden superior el suscrito se constituyó a la zona de control de equipajes, sitio en la sala de aduanas del AIJCH, lugar en donde se encontraba el Sr. Romel Helf Castillo Guibert, identificado con DNI N° 06250340 (...) 02.- En el lugar antes indicado, el señor descrito líneas arriba se encontraba en compañía de la Ricardo Lozano Guillen, supervisor de Lan, quien le manifestó que sus tres maletas que traía consigo, procedente de New York, habían sido violentadas (...)

33. Asimismo, se ha podido verificar que la empresa que tuvo a su cargo el transporte del denunciante en el último tramo de su viaje fue Lan Airlines.
34. Por su parte, el Convenio de Montreal prescribe lo siguiente:

Artículo 17.

Muerte y lesiones de los pasajeros-Daño del equipaje.

(...)

2. *El transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causó la destrucción, pérdida o avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier período en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propio del equipaje. En el caso de equipaje no facturado, incluyendo los objetos personales, el transportista es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes.*

⁶ Ver fojas 4 del expediente.

⁷ Ver fojas 5 del expediente.

⁸ Ver fojas de la 7 a la 15 del expediente.

Artículo 31.

Aviso de protesta oportuno.

(...)

2. *En caso de avería, el destinatario deberá presentar al transportista una protesta inmediatamente después de haber sido notada dicha avería y, a más tardar, dentro de un plazo de siete días para el equipaje facturado y de catorce días para la carga, a partir de la fecha de su recibo. En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de veintidós días, a partir de la fecha en que el equipaje o la carga hayan sido puestos a su disposición.*

Artículo 36.

Transporte sucesivo.

(...)

2. *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.*
35. En ese sentido, esta Comisión considera que el denunciante mediante la presentación de la denuncia policial, ha acreditado que efectivamente su equipaje se encontraba violentado y que se habrían sustraído algunos objetos de su propiedad.
 36. Por lo tanto, habiendo el denunciante acreditado el defecto alegado, correspondía a la denunciada presentar algún medio de prueba que permitiera acreditar que no tuvo responsabilidad en la ocurrencia del hecho denunciado; sin embargo, la denunciada se ha mantenido rebelde a lo largo del presente procedimiento.
 37. En atención a lo expresado en los párrafos precedentes, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada por el señor Castillo en contra de Lan Airlines por infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección al Consumidor.

Medida Correctiva

38. El artículo 114º del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
39. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior⁹. Las medidas correctivas

⁹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.

complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹⁰.

- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

¹⁰

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

40. El denunciante solicitó que Lan Airlines devuelva los productos hurtados en idénticas o similares características.
41. Al respecto, el artículo 270° del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil (en adelante, el Reglamento) señala que: *“El daño causado, salvo los casos en que exista una declaración especial del valor del equipaje o la carga, formulada por el pasajero o propietario de éstos en el momento de su entrega al transportador, es indemnizado en la siguiente forma:
a) En caso de destrucción o pérdida de equipaje registrado, el transportador abona una suma equivalente a 17 DEG por kilo registrado. (...)”*.
42. No obstante lo señalado en el párrafo precedente, cabe precisar que en el presente caso no se ha podido verificar cuáles serían los objetos sustraídos del equipaje del señor Castillo; así como tampoco se ha podido acreditar a cuanto ascendería la diferencia entre el peso del equipaje al momento en que se puso en custodia de Lan Airlines y el peso del equipaje al momento en que fue entregado al denunciante.
43. En ese sentido, esta Comisión considera que atención a lo expuesto en los párrafos precedentes y considerando los principios de proporcionalidad y razonabilidad, corresponde ordenar a Lan Airlines en calidad de medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con abonar a favor del señor Castillo la suma de US\$ 205,22¹¹.
44. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el señor Castillo 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 Consumidor¹², vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹³.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

¹¹ La Comisión ha considerado tomar como base para el cálculo de la suma a devolver a favor del denunciante, el peso de equipaje permitido que sería 23 kg, el mismo que ha sido multiplicado por 17 DEG (17x 1.57457), obteniendo como resultado US\$ 615.66; la Comisión considera que se debe ordenar como medida correctiva, la entrega de la tercera parte de dicha cantidad (US\$ 205.22)

¹² **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. (...)”

45. 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° 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 688° del Código Procesal Civil¹⁴.

Graduación de la Sanción

46. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
47. El artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵ establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para

¹³ **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.

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- 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.

¹⁵ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

Sobre el hurto de las pertenencias del señor Castillo

48. En el presente caso, el beneficio ilícito esperado por la denunciada es el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos de control y supervisión que hubieran evitado que el equipaje del señor Castillo sea violentado y que los objetos que venían en su interior sean sustraídos.
49. 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)¹⁶.

-
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
 5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
 6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

¹⁶ 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.

50. 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 la Ley de Protección al Consumidor.
51. En ese sentido, para la Comisión el factor determinante para graduar la multa en el presente caso, es el daño ocasionado al consumidor, al habersele sustraído objetos de su propiedad del interior de su equipaje transportado por la denunciada.
52. Por lo expuesto, bajo un análisis de ponderación, de razonabilidad y proporcionalidad, esta Comisión considera que es pertinente que a Lan Airlines se le sancione con una multa de 10 UIT.

De las costas y costos del procedimiento

53. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
54. En la medida que ha quedado acreditado que el denunciante sufrió la sustracción de sus pertenencias que se encontraban dentro de su equipaje, el mismo que era transportado por la denunciada, la Comisión considera que corresponde ordenar a Lan Airlines el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al señor Castillo las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00¹⁸.

(...) 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 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."

¹⁷ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7°.- 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.

¹⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

55. 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 hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos¹⁹.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Romel Heli Castillo Guibert en contra de Lan Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor Romel Heli Castillo Guibert en contra de Lan Airlines S.A. Sucursal Perú por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: ordenar a Lan Airlines S.A. Sucursal Perú, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con abonar a favor del señor Romel Heli Castillo Guibert la suma de US\$ 205,22.

CUARTO: ordenar a Lan Airlines S.A. Sucursal Perú que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por el señor Romel Heli Castillo Guibert durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

QUINTO: sancionar a Lan Airlines S.A. Sucursal Perú con una multa ascendente a diez (10) Unidades Impositivas Tributarias²¹, 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 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²².

¹⁹ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

²¹ 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.

²² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

SEXTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto 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 apelación²³. 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 consentida²⁴.

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

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidente

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.

²³ **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:

“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.”

²⁴ **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.