

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LA COMISIÓN)
DENUNCIANTE : VICTOR HUGO SALAZAR CALDERON (EL SEÑOR SALAZAR)
DENUNCIADO : CONTINENTAL AIRLINES INC SUCURSAL DEL PERÚ (CONTINENTAL)
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR POR VÍA AÉREA

Lima, 2 de setiembre de 2005

ANTECEDENTES

El 7 de octubre de 2004, el señor Salazar denunció a Continental por infracciones a las normas de Protección al Consumidor cometidas en prestación de servicios de transporte aéreo, debido a que los trabajadores de Continental no le permitieron abordar el avión. El señor Salazar reconoció haberse enfurecido debido a que durante el control de abordaje de la nave, los trabajadores de la línea aérea le habían requerido varias veces que presentara su pasaporte. Asimismo, indicó que Continental había cancelado su pasaje debiendo adquirir otro mediante las millas que había acumulado, pudiendo viajar el 15 de setiembre.

Por estos motivos, solicitó a la Comisión, como medidas correctivas: (i) las disculpas de la aerolínea; (ii) la devolución de las millas utilizadas para la adquisición del nuevo pasaje aéreo, así como las millas que no pudo acumular; (ii) la devolución de los gastos de movilidad al aeropuerto, hospedaje y comidas por el día que tuvo que permanecer en Lima; y, (iv) los gastos que representó perder un día de trabajo. Finalmente, solicitó el pago de las costas y costos.

El 11 de noviembre de 2004, Continental presentó sus descargos, manifestando que el denunciante fue impedido de abordar el vuelo debido a un comportamiento agresivo y prepotente hacia los agentes de seguridad, quienes se encontraban obligados a realizar un control exhaustivo de los pasajeros antes del embarque. Asimismo, indicó que el denunciante evidenciaba signos de inestabilidad, lo que significaba un gran riesgo para la seguridad de los demás pasajeros, de manera que, de conformidad con el artículo 233 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú¹, se encontraban facultados a rehusar el embarque.

¹ **LEY N° 27261. LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ.- Artículo 233.-** Celebrado el contrato de transporte, si el transportador o la autoridad competente constata que al embarcar el pasajero presenta signos evidentes de alteración psíquica o dolencia que requiera atención médica de urgencia, estado de ebriedad, se encuentre bajo el efecto de sustancias psicotrópicas o presente cualquier otra condición o estado que pudiera afectar el desarrollo normal o poner en riesgo la seguridad del vuelo, puede rehusar o condicionar su embarque y transporte. En estos casos, el transportador sólo está obligado a devolver el precio del pasaje.

Mediante Resolución N° 239-2005/CPC del 23 de febrero de 2005, la Comisión declaró infundada la denuncia del señor Salazar por infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido al impedimento para abordar el avión con destino a la ciudad de Phoenix toda vez que consideró que la aerolínea actuó de acuerdo a ley, en la medida que el comportamiento del denunciante fue inadecuado. Por estos motivos, denegó las medidas correctivas solicitadas por el señor Salazar, consistentes en la devolución de los gastos incurridos por la permanencia de un día adicional en el Perú, así como el ofrecimiento de disculpas de la empresa denunciada.

Asimismo, declaró fundada la denuncia en el extremo referido al nuevo boleto que tuvo que adquirir, motivo por el cual sancionó a Continental con una multa ascendente a 0,50 UIT, le ordenó el pago de las costas y costos y, en calidad de medida correctiva, la devolución del precio del pasaje aéreo y el otorgamiento de las millas correspondientes. Finalmente, declaró improcedente el pedido para que la Comisión ordene a Continental la devolución de los gastos que le significó perder un día de trabajo.

El 10 de marzo de 2005, Continental apeló la Resolución N° 239-2005/CPC, en el extremo relacionado a las medidas correctivas ordenadas, argumentando que la medida correctiva debió limitarse a la devolución del precio del pasaje pero no a la devolución de las millas ya que, de lo contrario, el traslado en el tramo Lima – Houston – Phoenix no tendría costo alguno para el pasajero.

ANÁLISIS

De las Medidas correctivas a ordenar

El artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores - de oficio o a pedido de parte - la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores². La finalidad de las

² **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 42°.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- ~~e)b)~~ Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- ~~d)c)~~ Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- ~~e)d)~~ Reposición y reparación de productos;
- ~~f)e)~~ Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- ~~g)f)~~ Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- ~~h)g)~~ La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- ~~i)h)~~ Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;

medidas correctivas son revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor.

En el presente caso, el señor Salazar denunció a Continental porque no había cumplido con devolverle el precio del pasaje que no pudo ser utilizado debido a que no le permitieron abordar al avión al mostrar un comportamiento inadecuado frente al personal de Continental, teniendo que adquirir un nuevo pasaje aéreo con sus millas acumuladas como pasajero frecuente. Con referencia a lo antes señalado, la Comisión mediante la resolución apelada sancionó a Continental por no haber cumplido con devolver al señor Salazar el precio del pasaje, ordenándole como medida correctiva la devolución del precio del pasaje aéreo y el otorgamiento de las millas correspondientes al boleto del viaje que efectuó el 15 de setiembre de 2004.

En su apelación Continental ha manifestado que la Comisión consideró que la infracción sancionada fue la no devolución del precio del pasaje aéreo Lima – Houston – Phoenix, por lo que la medida correctiva debió limitarse a ordenar la devolución del precio del pasaje, resarcándose de tal forma los efectos negativos de la conducta calificada como infractora y no ordenar adicionalmente la devolución de las millas utilizadas en la adquisición del nuevo boleto.

Como se ha establecido en el artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor, la finalidad de toda medida correctiva es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor, por lo que la medida correctiva que revertía el daño que se le ocasionó al denunciante era la devolución del precio del pasaje aéreo, no resultando por lo tanto razonable que la Comisión haya ordenado adicionalmente la devolución de las millas utilizadas, debido a que esto implica un beneficio adicional al señor Salazar en virtud del cual termina efectuando el viaje sin pago alguno.

La Sala considera que la medida correctiva dictada por la Comisión debió ser exclusivamente ordenada para revertir los efectos de la conducta infractora y resarcir el daño ocasionado al denunciante, por lo que corresponde dejar sin efecto la medida correctiva dictada por la Comisión en el extremo que ordenó la devolución de las millas utilizadas.

h) 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;

k) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;

l) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán 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, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

(Texto modificado por la Ley N° 27917).

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia**

RESOLUCIÓN N° 0958-2005/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 1217-2004/CPC

RESUELVE

PRIMERO: revocar la Resolución N° 239-2005/CPC del 23 de febrero de 2005 en el extremo que ordenó como medida correctiva a cargo de Continental Airlines Inc. la devolución de las millas utilizadas en la adquisición del pasaje Lima – Houston – Phoenix.

SEGUNDO: confirmar la medida correctiva dictada consistente en la devolución del precio del pasaje adquirido por el señor Víctor Hugo Salazar Calderón, para el vuelo Lima – Houston - Phoenix.

Con la intervención de los señores vocales: Juan Francisco Rojas Leo, Julio Baltazar Durand Carrión, José Alberto Oscátegui Arteta, Luis Bruno Seminario De Marzi y Lorenzo Antonio Zolezzi Ibárcena.

**JUAN FRANCISCO ROJAS LEO
Presidente**