



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 491-2024CPC-INDECOPI-AQP

RESOLUCIÓN FINAL N° 465-2025/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTE : PATRICIA LOZADA GAMERO
DENUNCIADO : LATAM AIRLINES PERÚ S.A.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
TRATO PREFERENTE
DISCRIMINACION
LIBRO DE RECLAMACIONES

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado por el señor Luis Miguel Escalante Otazú en contra Despegar.com Perú S.A.C. y Compañía Panameña de Aviación Sociedad Anónima (Copa) Sucursal del Perú, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente:*

- i. Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción al artículo 41.2° inciso c) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría priorizado el ingreso de la denunciante al ser persona con discapacidad al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, dejando que los demás pasajeros abordaran antes que ella, ocasionando que se la haga esperar más de media hora en condiciones de frío al pue del avión, ya que no tuvo listas las correas de extensión para su traslado en la silla del pasillo. En tanto esta Comisión considera que existen indicios suficientes que permiten determinar que el personal del denunciado no brindó un trato preferente a la denunciante al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024.*
- ii. Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción al artículo 41.2° inciso b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado habría proporcionado a la denunciante sillas que no cumplían con los requisitos de seguridad necesarios para su situación en tanto las correas no alcanzaban y la ahorcaban. En tanto no ha quedado acreditado que las sillas proporcionadas para su traslado no cumplieron con los requisitos de seguridad necesarios.*
- iii. Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A. por presuntas infracciones al artículo 1° 1 d) y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en lo referido a que el denunciado habría incurrido en actos de discriminación en contra de la denunciante en tanto habría pretendido su exclusión y restricción de tomar el vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024 por motivos de su discapacidad, al insinuarle que el retraso era su culpa sugiriéndole su cambio de vuelo. En tanto, no se encuentra acreditado el supuesto de trato discriminatorio alegado.*
- iv. Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 19° del Código; en lo referido a que el denunciado habría asignado a la denunciante el asiento 8C en el vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, pese a que los primeros asientos debían destinarse a personas con discapacidad y estaban disponibles, por cuanto, el*

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

denunciado no se encontraba en la obligación de asignarle los primeros asientos del avión en razón a su discapacidad.

- v. *Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 19° del Código; en lo referido a que el denunciado habría entregado a la denunciante su cartera que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, en donde habría hecho falta la suma de \$300.00. Toda vez que no se ha acreditado el hecho denunciado.*
- vi. *Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 25° del Código; en lo referido a que el denunciado habría impedido a la denunciante acceder a su cartera de inmediato que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, pese a que hizo hincapié en la urgencia de utilizar su inhalador, acceder a su pasaporte, documentos de identidad, dinero y tarjetas bancarias que se encontraban dentro, poniendo en riesgo su salud y retrasando su paso por migraciones, por cuanto, no ha quedado acreditado que el denunciado incurriera en infracción al deber general de seguridad, conforme lo manifestado por la denunciante para este extremo de la denuncia.*
- vii. *Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A por presunta infracción al artículo 150° del Código; en lo referido a que el denunciado, no habría remitido a la denunciante constancia del reclamo interpuesto el 22 de octubre de 2024 vía correo electrónico, por cuanto, no ha quedado acreditado que la denunciante haya interpuesto el referido reclamo*
- viii. *Ordenar como medida correctiva que:*
 - a. *Latam Airlines Perú S.A., en calidad de medida correctiva que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con capacitar al personal encargado de embarques preferenciales de su establecimiento ubicado en el aeropuerto de Arequipa, para que brinden a los consumidores un trato preferencial, de conformidad con lo establecido en el artículo 41° del Código.*

En ese sentido, Latam Airlines Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución

- ix. *Ordenar a Latam Airlines Perú S.A. el pago de los costos y costas del procedimiento incurridos por la señora Patricia Lozada Gamero.*

En ese sentido, Latam Airlines Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

SANCION: 3 UIT por infracción al artículo 41.2° inciso c) del Código.

Arequipa, 26 de junio de 2025

I. ANTECEDENTES

1. El 19 de noviembre de 2024, la señora Patricia Lozada Gamero¹ (en adelante, la denunciante), denunció a Latam Airlines Perú S.A.² (en adelante, Latam) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).
2. La denunciante señaló que el 23 de julio de 2024 compró dos pasajes de ida y retorno con ruta de Arequipa-Lima-Punta Cana a través de la agencia de viajes Ilzar Viajes y Turismo, indicando en ese momento que es una persona con limitaciones físicas por enfermedad de secuelas de poliomielitis.
3. El 22 de octubre de 2024 señala que realizó el proceso de check-in en el aeropuerto de Arequipa para el vuelo con Latam LA2349 con destino a Lima, quien, en su situación de paraplejía y movilidad reducida, entregó tarjetas informativas al personal del mostrador el cual contenía indicaciones sobre el tipo de ayuda que necesitaba. Sin embargo, en la sala de embarque, a pesar de su solicitud de abordar el vuelo primero, el personal de Latam le insistió más de una vez que subiera al final, para luego permitirle formarse primero en la fila, no obstante, no respetaron su prioridad y dejaron que los demás pasajeros abordaran antes.
4. Asimismo, indica que, pese a que advirtió al asistente asignado que para su traslado en la silla del pasillo se necesitarían correas de extensión debido a su peso, no las tuvieron listas, toda vez que esperó más de media hora en condiciones de frío al pie del avión mientras los demás pasajeros embarcaban. Además, señala que el personal insinuó que el retraso era por su culpa y le sugirió que cambiara de vuelo, pretendiendo su exclusión o restricción de tomar el vuelo por motivos de discapacidad vulnerando su derecho a la igualdad y no discriminación.
5. Luego, indica que las sillas proporcionadas no cumplían con los requisitos de seguridad para su situación, las correas no alcanzaban y la ahorcaban, siendo que para que no se cayera, tuvieron que utilizar su propia chalina como cinturón improvisado para sujetar sus piernas de las cuales no tiene control, poniendo en peligro su vida y salud. Además, señala que a pesar de que los primeros asientos del avión estaban disponibles y deben destinarse a personas con discapacidad, fue asignada a la octava fila asiento 8C. Asimismo, durante el vuelo, una azafata le brindó asistencia para formalizar su reclamo asegurando que recibiría su constancia por correo electrónico, sin embargo, hasta la fecha no ha recibido ello.
6. Por otro lado, señala que en su vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024 procedente de Punta Cana a Lima, al momento de desembarcar, por ser pasajera con movilidad reducida, esperó asistencia para el traslado a su silla de ruedas, dejando su cartera en el asiento del avión, por lo que solicitó apoyo a la azafata para recuperarla, quien le mostró una fotografía de objetos esparcidos en el asiento que eran de la denunciante, reportando que ahí estaba su inhalador que necesitaba debido a un proceso bronquial, sin embargo le reportaron que la cartera estaba en manos de la seguridad del avión, impidiéndole acceder a ella de inmediato. Por ello, hizo hincapié en la urgencia de utilizar su inhalador, acceder a su pasaporte, documentos de identidad, dinero y tarjetas bancarias que se encontraban en la cartera, recibiendo una respuesta negativa, poniendo en riesgo su salud y retrasando su paso por migraciones.
7. Posteriormente logró solicitar permiso en migraciones para recuperar su cartera, esperando dos horas en el caunter número 62 de LATAM, sin embargo, al entregarle la cartera, hacía falta el monto de \$300.00.

¹ DNI N° 29324098

² RUC N° 20341841357

M-CPC-06-01

8. La denunciante solicitó:

- a) Una medida correctiva a Latam de acuerdo con lo dispuesto en la jurisprudencia de Indecopi.
- b) La devolución de los gastos incurridos referentes a:
 - Pasaje aéreo de la ruta Arequipa – Punta Cana y de Punta Cana – Arequipa, de la denunciante y su acompañante por el monto de \$ 1 484.30.
 - Terapia psicológica 8 sesiones por el daño psicológico generado por el monto de S/. 1 200.00.
 - Gastos por honorarios de abogado de S/. 15 000.00.
 - La devolución de los \$300.00 extraídos de su bolso.
- c) Costas y costos del procedimiento.
- d) La identificación de todas las personas que manipularon su cartera, tanto el personal de seguridad como cualquier otra persona que estuvo a cargo de su traslado el día del vuelo, incluida la azafata que le mostró la fotografía de sus pertenencias en el avión.
- e) Una copia de la fotografía que le mostró la azafata de sus pertenencias. f) Copia de los protocolos que maneja Latam con respecto al olvido de las pertenencias

9. Mediante resolución N° 1 de fecha 20 de diciembre del 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión - Comisión) admitió a trámite la denuncia, por las presuntas infracciones detalladas a continuación:

Admitir a trámite la denuncia de fecha 19 de noviembre de 2024, presentada por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 41.2° inciso c) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Latam Airlines Perú S.A. no habría priorizado el ingreso de la denunciante al ser persona con discapacidad al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, dejando que los demás pasajeros abordaran antes que ella.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 19 de noviembre de 2024, presentada por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 41.2° inciso c) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Latam Airlines Perú S.A. habría hecho esperar a la denunciante más de media hora en condiciones de frío al pie del avión del vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, en tanto no habría tenido listas las correas de extensión para su traslado en la silla del pasillo.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 19 de noviembre de 2024, presentada por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 41.2° inciso b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Latam Airlines Perú S.A. habría proporcionado a la denunciante sillas que no cumplían con los requisitos de seguridad necesarios para su situación en tanto las correas no alcanzaban y la ahorcaban.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 19 de noviembre de 2024, presentada por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 1° 1 d) y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Latam Airlines Perú S.A. habría incurrido en actos de discriminación en contra de la denunciante en tanto habría pretendido su exclusión y restricción de tomar el vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024 por motivos de su discapacidad, al insinuarle que el retraso era su culpa sugiriéndole su cambio de vuelo.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 19 de noviembre de 2024, presentada por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Latam Airlines Perú S.A. habría asignado a la denunciante el asiento 8C en el vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, pese a que los primeros asientos debían destinarse a personas con discapacidad y estaban disponibles.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 19 de noviembre de 2024, presentada por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Latam Airlines Perú S.A. no habría remitido a la denunciante constancia del reclamo interpuesto el 22 de octubre de 2024 vía correo electrónico.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 19 de noviembre de 2024, presentada por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Latam Airlines Perú S.A. habría impedido a la denunciante acceder a su cartera de inmediato que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, pese a que hizo hincapié en la urgencia de utilizar su inhalador, acceder a su pasaporte, documentos de identidad, dinero y tarjetas bancarias que se encontraban dentro, poniendo en riesgo su salud y retrasando su paso por migraciones.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 19 de noviembre de 2024, presentada por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Latam Airlines Perú S.A. habría entregado a la denunciante su cartera que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, en donde habría hecho falta la suma de \$300.00.

10. Mediante escrito en fecha 13 de enero de 2025, el denunciado se apersono al procedimiento y solicitó prórroga para la presentación de sus descargos y mediante escrito del 11 de febrero de 2025, presentó sus descargos indicando:

- (i) Respecto a la primera imputación, en cumplimiento de la normativa vigente, brinda atención y trato preferente a personas con discapacidad como ha sido en el caso de la denunciante.
- (ii) Este tipo de servicio preferente siempre cumple estrictamente y se encuentra expresamente en su página web para conocimiento de todos sus pasajeros.
- (iii) En su sitio web precisamente se indica de manera clara y específica que LATAM ofrece asistencia especial para los pasajeros que así lo requieran ya sea porque presentan una situación especial que lo amerite como es en el presente caso una discapacidad.
- (iv) LATAM sí le otorgó la prioridad correspondiente a la señora Lozada, acorde lo señalado en el sitio web de nuestra empresa, cumpliendo así con la normativa aplicable en materia protección al consumidor respecto del trato preferente para personas con discapacidad.
- (v) Aun cuando la señora Lozada no ha presentado evidencia fehaciente y certera que demuestre que, efectivamente, no se le brindó la prioridad de ingreso en el embarque, siendo responsabilidad de ésta probar dicha alegación; nuestra empresa a través del sistema de reporte Past Date para realizar reportes sobre el proceso de embarque de cada vuelo dejó constancia expresa de que, si se le otorgó a la señora Lozada la prioridad correspondiente en el proceso de embarque, en atención a su discapacidad.
- (vi) Desde el primer momento se coordinó el embarque prioritario de la señora Lozada y se le brindó la asistencia correspondiente. Así, la señora Lozada fue la persona a la que nuestro personal embarcó primero en el vuelo; sin embargo, en tanto la denunciante es una persona que también presenta una condición de un peso superior a 120Kg (característica adicional y distinta a su discapacidad), LATAM debió cambiar la silla estándar –que sólo permite el traslado de pasajeros de hasta 120Kg de peso–, por otra silla que permitiera un embarque seguro de la denunciante, tal como sucedió.

11. Mediante escrito de fecha 5 de febrero del 2025, el denunciado señaló lo siguiente:

- (i) Sobre el allanamiento formulado mediante escrito del 26 de diciembre del 2024, señala que solicita se reconozca el mismo únicamente respecto de las imputaciones no relacionadas con el extremo de discriminación, solicitando que se le exonere del pago de costos y se imponga una amonestación.
- (ii) No formula allanamiento respecto del extremo referido a la supuesta discriminación en contra del denunciante.
- (iii) Sobre el mencionado extremo, indica que, no se pudo realizar la entrega del formulario de declaración jurada por protocolo sanitario establecido por el MINSA, siendo que los mismos se encontraban agotados, dado que, además, estos formularios se encontraban agotados, y no se ha debido a algún supuesto de discriminación en contra del denunciante.

- (iv) Adicionalmente, señala que el medio probatorio presentado por el denunciante es de una página web administrada por el MINSA y no por la aerolínea.
- (v) Sobre la compensación de S/1 500.00 soles exigida, señala que en la vía administrativa no corresponde que se otorguen pagos de naturaleza indemnizatoria por daños y perjuicios, lo cual deberá ser exigido en la vía judicial correspondiente.
- (vi) Frente a lo alegado por el denunciado sobre que supuestamente no se habría entregado el formulario por una cuestión discriminatoria, indica que, de acuerdo a los términos de la carga probatoria, le corresponde al consumidor acreditar el hecho discriminatorio, lo cual no ha ocurrido y en todo caso, ya se ha precisado la causa por la cual no se ha entregado el mencionado documento.
- (vii) Desde el primer momento se coordinó el embarque prioritario de la señora Lozada y se le brindó la asistencia correspondiente. Así, la señora Lozada fue la persona a la que nuestro personal embarcó primero en el vuelo; sin embargo, en tanto la denunciante es una persona que también presenta una condición de un peso superior a 120Kg (característica adicional y distinta a su discapacidad), LATAM debió cambiar la silla estándar –que sólo permite el traslado de pasajeros de hasta 120Kg de peso–, por otra silla que permitiera un embarque seguro de la denunciante, tal como sucedió.
- (viii) Incluso LATAM no solamente realizó el cambio de silla para el embarque de la pasajera, sino que, además, gestionó el embarque con el apoyo de siete (7) trabajadores de TALMA, lo cual fue documentado fotográficamente, logrando realizar el embarque de la señora Lozada de manera satisfactoria y con todas las medidas de seguridad del caso.
- (ix) La señora Lozada no ha logrado demostrar de manera fehaciente, certera e indubitable la responsabilidad de LATAM sobre la presunta conducta infractora imputada.
- (x) Respecto a la segunda imputación la denunciante no ha presentado evidencia alguna o medio probatorio válido e idóneo que demuestre de manera fehaciente la veracidad de sus alegaciones, respecto a que habría esperado más de media hora en condiciones de frío al pie del avión porque no se habría tenido listas las correas de extensión para su traslado.
- (xi) Con la finalidad de asegurar el correcto y seguro embarque de la señora Lozada, LATAM desplegó todos los esfuerzos necesarios, realizando de manera inmediata el cambio de silla correspondiente y solicitando el apoyo necesario que permita satisfacer las necesidades específicas de la señora Lozada, lo cual simplemente implicó un breve tiempo adicional.
- (xii) Respecto a la tercera imputación la señora Lozada únicamente ha señalado que LATAM –supuestamente– habría proporcionado sillas “que no cumplían con los requisitos de seguridad necesarios para su situación” y que “las correas no alcanzaban y la ahorcaban”; no obstante, no ha logrado acreditar que tal hecho –en efecto– haya ocurrido; lo que es absolutamente lógico pues en todo momento se utilizó un implemento que permita su embarque.
- (xiii) Sobre la cuarta imputación, debemos precisar que la comisión de la misma implica una conducta relacionada a una práctica discriminatoria o a un trato diferenciado injustificado por parte de LATAM, lo cual NO ha ocurrido de ninguna manera en este caso, motivo por el cual negamos tajantemente haber incurrido en la conducta imputada.
- (xiv) Las alegaciones formuladas por la señora Lozada a través de este procedimiento adolecen completamente de asidero jurídico y, en tal sentido, no reconocemos haber incurrido en la conducta infractora que se nos imputa tal como demostraremos en el presente acápite.
- (xv) En el presente caso, la denunciante señala que el supuesto acto de discriminación en su contra se habría configurado debido a que presuntamente se le habría “pretendido excluir y restringir de tomar el vuelo materia de discusión por motivos de su discapacidad”, al supuestamente haberle insinuado que el retraso era su culpa, sugiriéndole su cambio de vuelo, sin haber presentado medio probatorio alguno que acrediten las alegaciones vertidas en su denuncia.
- (xvi) Sobre la quinta imputación, la señora Lozada la que adquirió su pasaje a través de una agencia de viajes, tal como lo señaló en su escrito de denuncia y fue dicha agencia quien gestionó la compra de su pasaje, sin seleccionar un asiento en las primeras filas del avión.
- (xvii) No existe normativa alguna que disponga que los primeros asientos en medios de transporte aéreo deban ser exclusivamente destinados a personas con discapacidad. De lo contrario, si existiera tal disposición, ningún consumidor podría acceder a los primeros asientos, lo que no resulta ser así, demostrando que las alegaciones de la denunciante carecen de total asidero jurídico.
- (xviii) Aunado a lo anterior, aun cuando no resulta ser una obligación legal la asignación de los primeros asientos a personas con discapacidad, en el caso particular de la señora Lozada, dichos asientos se encontraban ocupados.
- (xix) Sobre la sexta imputación, no hemos recibido reclamo alguno por parte de la señora Lozada con fecha 22 de octubre de 2024, lo cual hemos podido verificar después de haber revisado nuestros sistemas y registros de reclamos; así, tal como vuestra Comisión podrá advertir, no existe en el expediente ningún medio probatorio que acredite la interposición de dicho reclamo por parte de la señora Lozada.

- (xx) Sobre la séptima imputación, la denunciante no ha presentado ningún documento, foto o video que permita acreditar y demostrar de manera certera y fehaciente que nuestra empresa le hubiera impedido de acceder a su cartera de manera inmediata que habría dejado en el asiento del Vuelo LA2451; así, mucho menos ha demostrado que ello ocurrió pese a que comunicó sobre la urgencia de usar sus cosas.
 - (xxi) Debemos manifestar que es responsabilidad de cada pasajero el resguardar y cuidar sus objetos personales, guardando la debida diligencia para conservar dichos objetos durante sus traslados y después del desembarque.
 - (xxii) Sobre la octava imputación, la denunciante no ha demostrado que, en efecto, al momento en que el personal de LATAM le hiciera entrega de su cartera esta contuviera USD\$ 300.00 dentro de ella, menos, respecto al momento en que dejó su cartera olvidada en el avión. Sobre el particular, la denunciante únicamente ha adjuntado una denuncia policial que habría realizado por el supuesto hurto de USD\$ 300.00 de su cartera mientras estaba fue olvidada en el avión de su vuelo del 4 de noviembre de 2024; no obstante, dicha denuncia también contiene declaraciones de parte de la denunciante, y no acreditan de forma alguna que se le hubiera sustraído de la cartera de la denunciante el monto de USD\$ 300.00.
 - (xxiii) La denunciante no ha demostrado que hubiera existido una sustracción de dinero de la cartera que dejó olvidada por el monto de USD 300.00 y que LATAM hubiera estado involucrado en tal hecho, debemos señalar enfáticamente que nuestra Empresa no es responsable de la custodia y vigilancia de los objetos personales de valor que los denunciantes transportan en las aeronaves, tal como pretende la denunciante.
 - (xxiv) Las medidas solicitadas por la señora Lozada en este punto carecen de cualquier tipo de sustento y fundamento probatorio, por lo que el acoger las mismas resultará irrazonable e ilegítimo.
12. El 15 de mayo de 2025, el denunciado presentó un escrito de absolución a requerimiento respecto a pedido de confidencialidad.
 13. El 06 de junio de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0159-2025/ST-CPC-AQP.
 14. El 13 de junio de 2025, el denunciado presentó un escrito de absolución al Informe Final de Instrucción, manifestando su conformidad con el mismo.
 15. El 17 de junio de 2025 la denunciante presentó un escrito solicitando actuaciones complementarias.
 16. Mediante Resolución N° 07 de fecha 19 de junio de 2025, la Secretaría Técnica dispuso cursar requerimiento de información correspondiente a Aeropuertos Andinos Del Perú S.A. a efectos de que cumpla con presentar los videos de seguridad sobre lo ocurrido el 22 de octubre de 2024 con relación al vuelo LA2349 a las 19:50 horas.
 17. Con relación a ello, el Aeropuertos Andinos Del Perú S.A., presentó la CAR N° 0113-2025-AAP-AQP, señalando que no cuenta con las grabaciones solicitadas.

III. ANALISIS

Cuestión previa

Sobre la precisión de la imputación

18. Al respecto, es pertinente señalar inicialmente que la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora el hecho referido a que el denunciado:

Habría impedido a la denunciante acceder a su cartera de inmediato que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, pese a que hizo hincapié en la urgencia de utilizar su inhalador, acceder a su pasaporte, documentos de identidad, dinero y tarjetas bancarias que se encontraban dentro, poniendo en riesgo su salud y retrasando su paso por migraciones.

19. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) establece

M-CPC-06-01

los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez. Por su parte, el artículo 3° de dicho cuerpo normativo, señala que el contenido del acto administrativo comprende todas las cuestiones discutidas en el procedimiento que lo generó³.

20. En esa línea, el artículo 254° numeral 3° de la norma en mención, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia. Por su parte, el artículo 156° de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia⁴.
21. Asimismo, el artículo 5.4° del mismo cuerpo normativo dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado. Por su parte, el artículo 156° de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia.
22. Sobre el particular, conviene señalar que, en un anterior pronunciamiento⁵, la Sala Especializada en Protección al Consumidor sostuvo que el Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales pueden guardar una estrecha relación, únicamente excluyentes por la especialidad de su aplicación. Así, tenemos los artículos 18° y 19°, los cuales establecen el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela de un modo general por la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado⁶. No obstante, el artículo 25° del Código proscribire la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se llegue a generar una afectación en los consumidores, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro⁷.
23. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...) Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 2. Objeto o contenido. - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación. (...) 5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 156°.- Impulso del procedimiento.** La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

⁵ Ver Resolución 0171-2018/SPC-INDECOPI

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 19°.- 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 éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 25°.- Deber general de seguridad. Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

24. Al respecto, cabe recordar que, en el derecho administrativo sancionador, el Principio de Tipicidad⁸ tiene características especiales, teniendo en cuenta que “la descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. El detallismo del tipo tiene su límite. Las exigencias maximalistas sólo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a las nulidades de buena parte de las disposiciones sancionadoras existentes o por dictar”⁹
25. Particularmente, la infracción de los artículos 18° y 19° del Código implica la afectación de una legítima expectativa del consumidor; sin embargo, dicha conducta no siempre conlleva la existencia de un riesgo para la integridad o salud de los consumidores.
26. Por su parte, el artículo 25° del Código¹⁰ establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
27. En base a ello, si bien no es posible establecer un catálogo de conductas infractoras para conducta cada posible, la tipificación resulta suficiente “cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, de la sanción y de la correlación entre una y otra”¹¹. Por ello, el Principio de Tipicidad no puede exigir que las conductas infractoras sean absolutamente precisas; pues, por el contrario, un cierto margen de indeterminación es admisible.
28. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
29. En efecto, si bien durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores, al momento de evaluar la responsabilidad del proveedor, debe aplicarse el *Principio de Especialidad*, en virtud del cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.
30. En atención a ello, siendo que el artículo 25° del Código resulta ser más específico para algunas conductas, el órgano funcional al momento de resolver el procedimiento debió optar por analizar la responsabilidad de la administrada solamente en base a este tipo jurídico.
31. Dicho esto, en el presente caso, puede advertirse que el hecho controvertido en esta instancia se encuentra relacionado con aquel riesgo injustificado al que habría sido puesta la denunciante al impedir acceder a su cartera dentro de la cual se encontraba su inhalador

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.**

Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. - La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

4. Tipicidad. - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria. A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda. En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras

⁹ **NIETO GARCÍA, Alejandro**, Derecho Administrativo Sancionador, Cuarta edición, Editorial Tecnos, Madrid, 2005, p. 312; **REBOLLO PUIG**, Manuel y otros, Derecho Administrativo Sancionador, Primera edición, Lex Nova, Valladolid, 2010, Op. Cit., p. 305

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.** - Deber general de seguridad. Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes

¹¹ Ídem – precisando: dicho autor agrega que “En resumidas cuentas –y entrante de facilitar una simplificada regla de oro- la tipificación puede ser lo bastante flexible como para permitir al operador jurídico un margen de actuación a la hora de determinar la infracción y la sanción concretas, pero no tanto como para permitirle que “cree” figuras de infracción supliendo las imprecisiones de la norma” (Op. Cit. P. 305)

32. Es pertinente mencionar que, en este punto no se encuentra en discusión la existencia la puesta en riesgo a la salud alegada por la denunciante, debiendo ello ser parte del análisis de fondo.
33. Al respecto recae sobre la eventual afectación a la integridad de la consumidora, por la puesta en un riesgo injustificado por parte del proveedor. En ese sentido, bajo la aplicación del Principio de Especialidad, correspondía que, en el presente extremo, se impute y evalúe la responsabilidad administrativa del denunciado únicamente por la presunta infracción al deber de seguridad contemplado en el artículo 25° del Código.
34. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar la nulidad de la Resolución N° 1 de imputación de cargos, que imputó la conducta denunciada referida a que Latam Airlines Perú S.A. habría impedido a la denunciante acceder a su cartera de inmediato que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, pese a que hizo hincapié en la urgencia de utilizar su inhalador, acceder a su pasaporte, documentos de identidad, dinero y tarjetas bancarias que se encontraban dentro, poniendo en riesgo su salud y retrasando su paso por migraciones, como una presunta infracción del artículo 19° y 25° del Código. Ello, toda vez que correspondía imputar y pronunciarse, en relación con los hechos inicialmente indicados, únicamente como una presunta infracción del artículo 25° del referido cuerpo normativo.

Respecto a la subsunción de imputaciones

35. Sobre el particular, se debe considerar que, en el presente caso, la denunciante ha cuestionado que, el denunciado no habría priorizado su ingreso al ser persona con discapacidad al momento del embarque de su vuelo.
32. Sobre ello, la denunciante además ha señalado que, se le habría hecho esperar más de media hora en condiciones de frío al pie del avión ya que no tuvo listas las correas de extensión para su traslado en la silla del pasillo.
33. Con relación a ello, la Secretaría Técnica ha imputado como presuntas conductas infractoras que:
- (i) *Como infracción al 41.2° inciso c) del Código: no habría priorizado el ingreso de la denunciante al ser persona con discapacidad al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, dejando que los demás pasajeros abordaran antes que ella.*
 - (ii) *Como infracción al 41.2° inciso c) del Código: habría hecho esperar a la denunciante más de media hora en condiciones de frío al pie del avión del vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, en tanto no habría tenido listas las correas de extensión para su traslado en la silla del pasillo.*
34. Dicho esto, se tiene que además, un requisito de validez de un acto administrativo se encuentra estrechamente relacionado al seguimiento de los procedimientos conforme han sido formulados previamente, esto incluyendo la formulación de los cargos; tal acto constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento, asimismo, permite al administrado informarse de los hechos imputados y su calificación como ilícitos.
35. En esa línea, el artículo 252° numeral 3 de la norma en mención, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción

y la norma que atribuye tal competencia¹². Por su parte, el artículo 154° de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia¹³.

36. Del detalle precedente, se advierte que las imputaciones en cuestión, si bien han sido dispuestas de manera independiente, en la realidad se encuentran estrechamente relacionadas la una con la otra, dado que, el hecho que no se habría priorizado el ingreso de la denunciante al momento del embarque habría ocasionado que se la haga esperar más de media hora en condiciones de frío al pie del avión.
37. En ese sentido, a criterio de la Comisión y conforme anteriores pronunciamientos emitidos por la Sala, correspondería que se subsuma las imputaciones antes referidas dentro de solo una presunta infracción al artículo 41.2° inciso c) del Código, en virtud de una relación de causa – efecto.
38. Razón por la cual, corresponde subsumir las infracciones denunciadas y descritas previamente – del considerando resolutivo primero y segundo de la resolución N° 1 del 20 de diciembre del 2024 – como una sola por afectación al artículo 41.2° inciso c) del Código y analizarla en el siguiente sentido:

Como infracción al artículo 41.2° inciso c) del Código: no habría priorizado el ingreso de la denunciante al ser persona con discapacidad al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, dejando que los demás pasajeros abordaran antes que ella, ocasionando que se la haga esperar más de media hora en condiciones de frío al pie del avión, ya que no tuvo listas las correas de extensión para su traslado en la silla del pasillo.

Sobre los términos de la carga probatoria

39. En mérito a lo indicado por las partes, también es preciso señalar que ante la alegación del hecho, el cual debe encontrarse además acreditada, será el denunciado quien corra con la carga de probar que no le es imputable la responsabilidad del mismo o que lo alegado no es cierto, conforme al artículo 173.2° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 que establece la obligación de los administrados de aportar pruebas, de conformidad con el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, el cual dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos¹⁴. Al respecto, la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio, se distribuye de la siguiente manera: a) en primer lugar corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y, b) en segundo lugar, acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.
40. En ese sentido, corresponde primero a la parte denunciante aportar los medios probatorios pertinentes para causar convicción sobre los hechos denunciados, para luego trasladarse la carga de la prueba al denunciado a fin de que este demostrase que el defecto verificado no le era imputable o respondía a hechos eximentes de responsabilidad contemplados en el artículo 104° del Código.

¹² **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 252°. Caracteres del procedimiento sancionador.** Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por: (...) 3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 154°. Impulso del procedimiento.** La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida

¹⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

41. Ello 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 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.
42. Por su parte, también corresponde precisar que, si bien respecto de los medios probatorios ofrecidos por las partes y sus alegaciones corresponde la aplicación el Principio de Presunción de Veracidad previsto en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, por lo que se consideran verdaderos mientras no se pruebe lo contrario. De conformidad además con lo señalado en los artículos 461° y 462° del Código Procesal Civil, ello en la medida que la idoneidad – conforme se ha indicado previamente – no se analiza únicamente en base a los términos de contratación, sino también respecto de la información que fue trasladada al momento de ofrecer el producto o servicio, en ese sentido, la autoridad considera que ello no enerva la posibilidad de que se realicen indagaciones con tendencia a propiciar el esclarecimiento de los hechos denunciados, o que se verifique la veracidad de lo alegado con lo verificado durante el trámite del procedimiento.

Sobre el deber de brindar trato preferente

43. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad¹⁵. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos.
44. Dentro de dicho marco legal se ha reconocido, entre otros, como parte de las políticas públicas, la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, por lo que la labor del Estado se orienta a proteger y defender con especial énfasis a quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza¹⁶.
45. Así, el artículo 41° del Código¹⁷ establece de manera expresa la obligación del proveedor de garantizar la atención preferente de las madres gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente. Asimismo, señala que el proveedor está obligado

¹⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.- Defensa del 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.

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo VI. - Políticas públicas

(...).

4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

(...).

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.**

41.1 El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.

41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:

a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
b. Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

a exonerar a aquellas personas de esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera, así como consignar en un lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho de atención preferente.

46. El artículo 41° del Código dispone que el proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.
47. De ello se deduce que uno de los derechos que se reconoce a favor de los consumidores expuestos a una situación de vulnerabilidad debido a sus condiciones especiales (gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad), es el derecho a ser atendido de manera preferente en las diversos modos y formas de atención que dispongan los proveedores y, correlativamente, uno de los deberes de los proveedores es garantizar la atención preferente a aquellas personas que reúnan tales condiciones especiales y se encuentren inmersos en una relación de consumo.

Con relación a no haber priorizado el ingreso de la denunciante

48. Al respecto, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora el hecho referido a que el denunciado no habría priorizado el ingreso de la denunciante al ser persona con discapacidad al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, dejando que los demás pasajeros abordaran antes que ella, ocasionando que se la haga esperar más de media hora en condiciones de frío al pie del avión, ya que no tuvo listas las correas de extensión para su traslado en la silla del pasillo.
49. Con relación a ello la denunciante ha manifestado que, en razón a su situación de paraplejía y movilidad reducida, al momento de realizar el proceso de check-in entregó tarjetas informativas al personal del mostrador del denunciado el cual contenía el tipo de ayuda que necesitaba y que a pesar de ello, no se le brindó la atención preferente solicitada y las sillas proporcionadas no cumplían con los requisitos de seguridad para su situación y al no tenerlas listas esperó más de media hora en condiciones de frío al pie del avión, mientras los demás pasajeros embarcaban.
50. Por su parte, el denunciado ha señalado que sí se otorgó la prioridad correspondiente a la denunciante, sosteniendo ello en su sistema de "reporte past date", para realizar reportes sobre el proceso de embarque de cada vuelo, que datan de la fecha de realización del vuelo (22-10-2024) a horas 21:32:00 y 21:49:00:

A5H H- PAX PARAPLEJICA CON MOVILIDAD REDUCIDA SOLICITA SS WCHC
A5H H- SE LE BRINDA ASISTENCIA DESDE EL CKIN EN COUNTER Y EN LA
A5H H- SALA DE EMB. SE COORDINA SU EMB PRIORITARIO TAL Y COMO LO
A5H H- SOLICITO LA PAX. AAP NOS ASIGNO PEA REMOTA POR TRATARSE
A5H H- DE VLO DLAY, DANDO PRIORIDAD DE PLB A VLOS EN ITINERARIO
A5H H- SE COORDINA LA PREPARACION DE LOS EQUIPOS NECESARIOS CON
R-AQP AQP 8 CJV 22-10-2024 21:32:00

A5H H- ALTELIZA Y TALMA, LA PAX EMBARCO PRIMERA, LLEGANDO A PEA
A5H H- Y SIENDO ACOMODADA EN LA ESCALA MOVIL, SIN EMBARGO NO FUE
A5H H- POSIBLE USARLA DEBIDO A SOBRE PASAR LOS 120KG PERMITIDOS
A5H H- POR ESTE MOTIVO SE TUVO QUE ACTIVAR UNA SILLA DE CABINA
A5H H- MANUAL Y REACOMODAR A LA PAX, MIENTRAS TANTO EL EMB DE
A5H H- PASAJEROS CONTINUO, FINALMENTE LA PAX FUE SUBIDA CARGADA
R-AQP AQP 8 CJV 22-10-2024 21:49:00

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

51. A través de ello, es que el denunciado sustenta que desde el primer momento se coordinó el embarque prioritario de la denunciante y se le brindó la asistencia correspondiente, y que fue la persona a la que su personal embarcó primero en el vuelo, ocurriendo en el presente caso que la denunciante presenta una condición de un peso superior a 120kg, es que tuvo que cambiar la silla estándar por otra silla que permitiera un embarque seguro, así como gestionar el embarque con el apoyo de siete personas, trabajadores de TALMA.
52. Al respecto, si bien el denunciado señala que la denunciante fue embarcada primera¹⁸, dicha afirmación resulta contradictoria con el documento presentado como prueba por la denunciante¹⁹, donde la señora Carina Trujillo del equipo Latam Airlines, señala expresamente lo siguiente:
- “Lamentamos profundamente que, a pesar de haber coordinado su embarque prioritario, no hayamos podido cumplir con dicha expectativa debió a factores imprevistos (...)”*
53. Bajo el principio de presunción de veracidad, corresponde valorar lo contenido en expediente, en donde se puede advertir que si bien se dejó constancia que la denunciante requirió de la asistencia; y las acciones realizadas para brindar la misma, el denunciado no pudo concretar el embarque prioritario a la denunciante y por tanto no se le brindó una atención preferencial.
54. En ese sentido, en el presente acápite no resultaría aplicable el artículo 196° del Código Procesal Civil, alegado por el denunciado, en el sentido que “la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando hechos nuevos”, sino que corresponde aplicarse el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad (...) o defecto de información o de cualquier otra infracción (...) ²⁰ y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuera mayor. Lo que no ha ocurrido en el presente caso, toda vez que si bien ha señalado la existencia de “factores imprevistos” no ha logrado acreditar en el procedimiento cuales los factores que produjeron que no se dé el embarque prioritario a la denunciante.
55. Por último, si bien el denunciado a señalado que la respuesta brindada a la denunciante a través de la carta de fecha 08 de noviembre de 2024 se limitó a ser una respuesta empática y cordial por su parte, lo cierto es que a criterio de la Comisión ello puede constituir un indicio de la conducta infractora cometida, el hecho que se le haya ofrecido las disculpas del caso por los hechos suscitados, ya que si bien las disculpas ofrecidas no constituyen propiamente un reconocimiento de la denuncia respecto de lo cuestionado, en ninguna parte de los medios probatorios ofrecidos se advierten los factores imprevistos debidamente sustentados que haya ocasionado que el abordaje prioritario de la denunciante no se dé correctamente.
56. Por lo que, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción al artículo 41.2° inciso c) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría priorizado el ingreso de la denunciante al ser persona con discapacidad al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, dejando que los demás

¹⁸ Punto 14 de sus descargos

¹⁹ Folio 5 del expediente

²⁰ **Artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 104.- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

pasajeros abordaran antes que ella, ocasionando que se la haga esperar más de media hora en condiciones de frío al pue del avión, ya que no tuvo listas las correas de extensión para su traslado en la silla del pasillo. En tanto esta Comisión considera que existen indicios suficientes que permiten determinar que el personal del denunciado no brindó un trato preferente a la denunciante al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024.

Con relación a las sillas proporcionadas a la denunciante

57. Al respecto, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora el hecho referido a que el denunciado habría proporcionado a la denunciante sillas que no cumplían con los requisitos de seguridad necesarios para su situación en tanto las correas no alcanzaban y la ahorcaban.
58. La denunciante ha señalado que recibió un trato indigno y denigrante en tanto de las sillas proporcionadas las correas no alcanzaban y la ahorcaban, además que para que no se cayera se tuvo que usar su propia chalina como cinturón improvisado.
59. Por su parte, el denunciado ha señalado que las alegaciones vertidas de la denunciante carecen de sustento probatorio.
60. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente, la Comisión no advierte alguno que permita acreditar las afirmaciones vertidas por la denunciante, en ese sentido, correspondía a la denunciante presentar medios probatorios o sucedáneos de estos (como indicios) que dieran cuenta de sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto hubiera correspondido al denunciado demostrar que el hecho no le era atribuible; sin embargo, no los presentó.
61. Por lo que, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción al artículo 41.2° inciso b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado habría proporcionado a la denunciante sillas que no cumplían con los requisitos de seguridad necesarios para su situación en tanto las correas no alcanzaban y la ahorcaban. En tanto no ha quedado acreditado que las sillas proporcionadas para su traslado no cumplieron con los requisitos de seguridad necesarios.

Sobre la prohibición de discriminación

62. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, que establece en forma expresa y clara lo siguiente:

“Artículo 2°. - Toda persona tiene derecho: (...) 2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)”

63. Con relación al mandato establecido en el artículo 2° de la Constitución, en diversa jurisprudencia el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

64. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole²¹.
65. Por su parte, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas²².
66. El cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores; así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas.
67. En ese sentido, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora, el hecho referido a que el denunciado habría incurrido en actos de discriminación en contra de la denunciante en tanto habría pretendido su exclusión y restricción de tomar el vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024 por motivos de su discapacidad, al insinuarle que el retraso era su culpa sugiriéndole su cambio de vuelo.
68. Al respecto, resulta de suma importancia precisar que, a diferencia de otros tipos infractores, en el caso de los supuestos de discriminación y/o trato diferenciado, por la propia naturaleza particular del hecho denunciado, la norma ha establecido de manera expresa que, la carga probatoria, sobre la presunta existencia de un trato desigual, le corresponde al consumidor afectado, cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este.
69. Ahora bien, en el presente, la conducta está referida a que presuntamente, el proveedor denunciado, habría excluido y restringido de tomar el vuelo Latam LA2349 el 22 de octubre de 2024 a la denunciante por motivos de su discapacidad.
70. Por su parte, el denunciado ha señalado que, no ha incurrido en la referida práctica discriminatoria por tanto si realmente se hubiera dado una presunta exclusión o restricción, no habría realizado todos los esfuerzos desplegados para poder embarcar a la denunciante, siendo que además la denunciante no ha presentado prueba alguna de la supuesta discriminación denunciada.

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. 38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. 38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

71. Corresponde remitirnos a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39° del Código, el cual señala que:

(...)

“Artículo 39°. - Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”

(...)

72. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.
73. Dicho ello, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente, no se advierte alguno que permita determinar que, se le haya sugerido su cambio de vuelo e insinuarle que el retraso de este era por su culpa, recayendo con ello en actos de discriminación por parte del denunciado. Es decir, lo señalado por el denunciante caería en el supuesto de alegaciones sin base probatoria, impidiendo con ello sancionar al denunciado.
74. En razón de lo antes indicado, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A. por presuntas infracciones al artículo 1°.1 d) y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en lo referido a que el denunciado habría incurrido en actos de discriminación en contra de la denunciante en tanto habría pretendido su exclusión y restricción de tomar el vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024 por motivos de su discapacidad, al insinuarle que el retraso era su culpa sugiriéndole su cambio de vuelo. En tanto, no se encuentra acreditado el supuesto de trato discriminatorio alegado.

Sobre el deber de idoneidad

75. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad²³ es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
76. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

23 **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. (...)

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. La Esperanza Mz. “O” Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

77. Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando los productos o servicios contratados por el consumidor no resulten los esperados para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado.
78. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
79. Como puede apreciarse conforme a lo desarrollado en presente, el Código establece reglas probatorias, en virtud de las cuales primero deberá acreditarse la existencia de un defecto en el producto adquirido o servicio contratado, carga probatoria que recae en el consumidor afectado, siendo que, una vez superada esa valla, corresponde al proveedor acreditar que dicho defecto no le es imputable.

Con relación a haberle asignado el asiento 8C en el vuelo Latam LA2349

80. Al respecto, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora que el denunciado habría asignado a la denunciante el asiento 8C en el vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, pese a que los primeros asientos debían destinarse a personas con discapacidad y estaban disponibles.
81. Con relación a ello, el denunciado a señalado que fue la denunciante quien adquirió su pasaje a través de una agencia de viajes y fue dicha agencia quien gestionó la compra de su pasaje, sin seleccionar un asiento en las primeras filas del avión y que no se encuentra obligado a asignar exclusivamente los primeros asientos a personas con discapacidad, ya que no existe disposición alguna.
82. Así mismo señaló que en el caso particular los primeros asientos se encontraban ocupados, lo cual acredita con las capturas de pantalla de la asignación de asientos del vuelo LA2349, por tanto, los mismos no se encontraban disponibles.
83. Al respecto, en nuestra normativa vigente, no existe una disposición que obligue específicamente a asignar los primeros asientos del avión a personas con discapacidad, siendo que únicamente están obligadas a brindar facilidades correspondientes para su acceso, que puede incluir la asignación de asientos accesibles, sin que ello suponga que necesariamente deba ser los primeros asientos.
84. Las practicas comunes de las aerolíneas es que deban garantizar la accesibilidad y seguridad de los pasajeros con discapacidad, que proporcionen asistencia sin costo adicional que puede incluir las asignaciones de asientos adecuados según la situación que en muchos casos ocurre que la asignación de asientos cercanos a baños o a salidas, pero no precisamente los primeros asientos.
85. Por consiguiente, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 19° del Código; en lo referido a que el denunciado habría asignado a la denunciante el asiento 8C en el vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, pese a que los primeros asientos debían destinarse a personas con discapacidad y estaban disponibles, por cuanto, el denunciado no se encontraba en la obligación de asignarle los primeros asientos del avión en razón a su discapacidad.

Con relación a haber entregado a la denunciante su cartera faltando la suma de USD\$ 300.00

86. Al respecto, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora que el denunciado habría entregado a la denunciante su cartera que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, en donde habría hecho falta la suma de \$300.00.
87. Por su parte el denunciado ha señalado que ha sido la propia denunciante quien ha señalado que durante el proceso de desembarque del vuelo dejó olvidada su cartera, la cual fue posteriormente recuperada, por tanto, la denunciante no fue diligente con el cuidado de su cartera y de manera injusta pretende atribuirle responsabilidad por la pérdida de su dinero.
88. Así mismo ha precisado que realiza todas las acciones pertinentes a fin de apoyar a sus pasajeros a recuperar sus objetos olvidados o perdido, pero no puede asumir responsabilidad por cualquier acto de terceros, que hubieran sucedido mientras los referidos objetos se encontraban fuera de la vista y alcance de su propietario y por último la denunciante no ha demostrado que hubiera existido una sustracción de dinero de su cartera olvidada por el monto de USD\$ 300.00.
89. La denunciante ha presentado un acta de denuncia verbal de fecha 04 de noviembre de 2023, presentada el señor Víctor Alejandro Borgoño Arbaiza en referencia a la pérdida de tres (03) billetes de USD\$ 100.00. Así mismo adjuntó el reclamo N° 000430 de fecha 04 de noviembre de 2024 mediante el cual la denunciante dejó constancia de lo que habría ocurrido con su bolso.
90. De lo anterior, no se logra acreditar en principio que el dinero correspondiente a los USD\$ 300.00 hayan estado dentro de la cartera de la denunciante que habría dejado olvidada en el asiento del avión del vuelo LA2451 y que estos posteriormente hayan sido extraídos en responsabilidad del denunciado.
91. Es menester mencionar que, como consumidores diligentes, la denunciante, se encontraba en la obligación de prever el cuidado de sus pertenencias personales ya que como la misma lo ha señalado la dejó olvidada, siendo esta acción responsabilidad de la misma.
92. En atención a lo expuesto, de la revisión de los elementos probatorios de cargo presentados, la denunciante no ha satisfecho la obligación procesal que le imponía acreditar el defecto alegado de manera fehaciente. Al respecto, la Comisión considera que, los medios de prueba ofrecidos por la parte denunciante no permiten sustentar el defecto materia de imputación. En consecuencia, al no obrar en autos, medio probatorio alguno que permitan respaldar la afirmación de la denunciante correspondería declarar infundada la denuncia en este extremo.
93. Por último, debe tenerse en consideración, que la actividad sancionadora solo podría desplegarse de contar con prueba suficiente y pertinente que acredite la responsabilidad del denunciado, a efecto de generar certeza sobre la comisión del hecho infractor que se le atribuye, operando en consecuencia el principio de presunción de licitud.
94. Por consiguiente, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 19° del Código; en lo referido a que el denunciado habría entregado a la denunciante su cartera que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, en donde habría hecho falta la suma de \$300.00. Toda vez que no se ha acreditado el hecho denunciado.

Sobre el deber general de seguridad

95. El artículo 25° del Código prescribe que, los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

96. Por su parte, el artículo 104° del Código ha prescrito que 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.
97. La Secretaría Técnica imputó, como presunto hecho infractor, que el denunciado habría impedido a la denunciante acceder a su cartera de inmediato que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, pese a que hizo hincapié en la urgencia de utilizar su inhalador, acceder a su pasaporte, documentos de identidad, dinero y tarjetas bancarias que se encontraban dentro, poniendo en riesgo su salud y retrasando su paso por migraciones.
98. Con relación a ello el denunciado ha señalado que la denunciante no ha presentado ningún documento, foto o video que permita acreditar y demostrar de manera certera y fehaciente que se le hubiera impedido de acceder a su cartera de manera inmediata que habría dejado en el asiento del Vuelo LA2451; así, mucho menos ha demostrado que ello ocurrió pese a que comunicó sobre la urgencia de usar sus cosas.
99. Sobre el particular, como se ha venido desarrollando, en vía administrativa, el artículo 173° numeral 173.2 del TUO de la Ley 27444 establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Así como también, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
100. De la revisión del expediente, este despacho advierte que no obra medio probatorio con el cual se permita verificar lo alegado por la denunciante, como tampoco se logra determinar indicios respecto a que el denunciado hubiera accionado o no accionado poniendo en riesgo la salud de la denunciante lo que hubiera conllevado a un retraso por migraciones.
101. En consecuencia, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia en el presente extremo, por presunta infracción al artículo 25° del Código; en lo referido a que el denunciado habría impedido a la denunciante acceder a su cartera de inmediato que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, pese a que hizo hincapié en la urgencia de utilizar su inhalador, acceder a su pasaporte, documentos de identidad, dinero y tarjetas bancarias que se encontraban dentro, poniendo en riesgo su salud y retrasando su paso por migraciones, por cuanto, no ha quedado acreditado que el denunciado incurriera en infracción al deber general de seguridad, conforme lo manifestado por la denunciante para este extremo de la denuncia.

Sobre la constancia del reclamo de fecha 22 de octubre de 2024

102. El artículo 150° del Código²⁴ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Reglamento establecido mediante Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM.
103. De acuerdo al numeral 3.1 del artículo 3° del Reglamento, se entiende por libro de reclamaciones, el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

²⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones. Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

104. Y en concordancia al artículo 2° del reglamento establece que el proveedor debe entregar una copia o constancia del reclamo o queja presentado al consumidor, ya sea en formato físico o digital, según el medio utilizado para registrar el reclamo.
105. En este extremo, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora el hecho que el denunciado no habría remitido a la denunciante constancia del reclamo interpuesto el 22 de octubre de 2024 vía correo electrónico.
106. Al respecto la denunciante ha señalado que durante el vuelo una azafata le brindó asistencia para formalizar un reclamo y le aseguró que recibiría una constancia del mismo por correo electrónico, sin embargo, no recibió ninguna confirmación o respuesta.
107. Por otro lado, el denunciado, mediante sus descargos ha señalado que no ha recibido reclamo alguno por parte de la denunciante en fecha 22 de octubre de 2024, lo cual indica fue verificado de su sistema y registro de reclamos.
108. En ese sentido corresponde traer a colación lo desarrollado en el artículo 173° del TUO de la Ley 27444 que establece la obligación de los administrados de aportar pruebas.
109. Cabe destacar, que la atribución de la responsabilidad se fundamenta en que, quien alega un hecho debe probarlo. En ese sentido es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto.
110. En ese orden de ideas, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en las que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.
111. Por tanto, de la revisión del expediente no se ha podido determinar la interposición de un reclamo en fecha 22 de octubre de 2024, para con ello poder determinar la omisión por parte del denunciado de no haber remitido constancia del mismo.
112. En consecuencia, en mérito de lo analizado y los argumentos desarrollados, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia en el presente extremo referido a que el denunciado, no habría remitido a la denunciante constancia del reclamo interpuesto el 22 de octubre de 2024 vía correo electrónico, por cuanto, no ha quedado acreditado que la denunciante haya interpuesto el referido reclamo.

Sobre la graduación de la sanción administrativa

113. Habiéndose determinado responsabilidad de Latam Airlines Perú S.A. respecto de:
- Infracción al artículo 41.2° inciso c) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría priorizado el ingreso de la denunciante al ser persona con discapacidad al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, dejando que los demás pasajeros abordaran antes que ella, ocasionando que se la haga esperar más de media hora en condiciones de frío al pue del avión, ya que no tuvo listas las correas de extensión para su traslado en la silla del pasillo.
114. En ese sentido, artículo 110° del Código²⁵ ha prescrito que las infracciones administrativas a la normativa del Código pueden ser sancionadas con una amonestación o con multas de hasta

25 LEY 29751 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110°.- Sanciones administrativas.

Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 diciembre 2016, cuyo texto es el siguiente:

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias - UIT, empero, dependiendo de su gravedad.

115. Por su parte, el artículo 112° del Código²⁶ establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) el daño resultante de la infracción, (iv) los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, (v) la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; u, (vi) otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
116. Asimismo, con fecha 15 de junio de 2021, entraron en vigencia las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM²⁷ que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.
117. Cabe indicar que, conforme el artículo 36°²⁸ del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, las Comisiones del INDECOPI, en el ejercicio de sus funciones gozan de autonomía técnica y funcional, pudiendo imponer las sanciones que ameriten, de conformidad a las motivaciones expuestas en sus resoluciones, de conformidad con el artículo 37°²⁹ del mismo cuerpo normativo.

²⁶ Artículo 110.- Sanciones administrativas.

El órgano resolutor puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

(...) Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutor y de la responsabilidad civil o penal que correspondan."

²⁶ **LEY 29751 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 diciembre 2016, cuyo texto es el siguiente:

"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.

²⁷ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM**

Artículo 1. Objeto

El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (...).

Artículo 2. Alcance

La graduación, metodología y factores para la determinación de las multas es aplicada por los siguientes órganos resolutores del INDECOPI: (...) b) Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPI con competencia en esta materia; (...)

²⁸ **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI**

ARTÍCULO 36.- COMISIONES DEL INDECOPI

Las Comisiones son órganos colegiados encargados de resolver, en primera instancia administrativa, los asuntos concernientes a las leyes del ámbito de su competencia. Para el ejercicio de su función resolutoria gozan de autonomía técnica y funcional.

²⁹ **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI**

ARTÍCULO 37.- Atribuciones generales de las Comisiones del INDECOPI

Son atribuciones generales de las Comisiones las siguientes:

- a) Conocer y resolver en primera instancia administrativa los procesos de su competencia;
- b) Conocer y resolver, en los casos que proceda, los recursos de reconsideración que se interpongan contra las resoluciones que hayan expedido;
- c) Disponer la adopción de medidas cautelares, correctivas, coercitivas, y determinación de costas y costos, con arreglo a lo que sus correspondientes normas legales de creación o las que regulan las materias de su competencia establezcan;
- d) Aplicar las sanciones correspondientes, conforme a sus normas legales de creación y a las que regulan las materias de su competencia;
- e) Inhibirse de conocer sobre los procesos que escapen del ámbito de su competencia, debiendo canalizarlos, cuando corresponda, al órgano resolutor pertinente;
- f) Requerir a las entidades del Sector Público los datos e informaciones que requiera para el cumplimiento de sus funciones;

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlconsejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

118. En ese sentido, a efectos de determinar la multa correspondiente, el Decreto Supremo 032-2021-PCM ha establecido dos métodos para tal finalidad, el método basado en valores preestablecidos y el método ad hoc.
119. Es pertinente indicar que, si al examinar la infracción en observancia de las disposiciones del Decreto Supremo 032-2021-PCM, esta no se ajustase al Método de Valores Preestablecidos, el órgano resolutorio se encuentra imposibilitado de recurrir al Método Ad Hoc. Esta restricción se debe a que la aplicación subsidiaria de este último no es viable, dado que ambos métodos son excluyentes. Por ello, en caso de que la conducta no se ajuste a dicho método (preestablecido), la única opción viable es remitirse al artículo 112° del Código a efectos de graduar la sanción. Del mismo modo, si la conducta infractora no cumple con los requisitos del Método Ad hoc por falta de elementos de juicio suficientes (principalmente el valor al que asciende el perjuicio económico causado o por la no concurrencia de los requisitos señalados en la norma), deberá remitirse al artículo 112° del Código. Cabe precisar que dicho análisis se encuentra amparado por el artículo 254° del TUO de la LPAG, el cual establece que, para ejercer la potestad sancionadora, la autoridad administrativa requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido.³⁰
120. Ahora bien, para utilizar el “Método basado en valores preestablecidos” y determinar la Multa Base (m) que resulta de la multiplicación de los valores preestablecidos, conforme a lo siguiente fórmula: $m = k * D$; previamente, se debe contar con un nivel de afectación de la infracción (k) como el factor de duración (D), adicionalmente de la consideración del alcance de la afectación, (alcance geográfico menor al nacional). Es decir que, para la consideración del método preestablecido, se deberá verificar que se cumplan los siguientes requisitos respecto de la afectación:
- no se desarrolló por un periodo mayor a dos años,
 - no puso en riesgo la vida o salud de las personas y
 - tuvo un alcance menor a nivel nacional
121. En cualquiera de los demás casos en los que no se cumplan los requisitos antes descritos, corresponderá aplicar el método ad hoc, no por descarte, sino porque el mismo amerita una graduación de sanción considerando distintos parámetros.
122. Cabe precisar que a efectos de determinar el valor (k), necesario para el cálculo de la multa base, se debe contemplar la infracción detallada en el Cuadro 16³¹ del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM en

g) Disponer la presentación de la denuncia pertinente ante la autoridad correspondiente cuando encuentren indicios de la comisión de delitos en los asuntos sometidos a su consideración;

h) Actuar como instancia de conciliación en los procesos sometidos a su conocimiento, siempre que sus correspondientes normas legales de creación o las que regulan las materias de su competencia les hayan otorgado dicha facultad;

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;

j) Emitir opinión técnica sobre los proyectos de normas legales relativos a las materias de su competencia;

k) Recurrir al auxilio de la fuerza pública para ejecutar sus resoluciones; y

l) Otras establecidas por las normas que regulen las materias de su competencia y/o que regulen la actuación administrativa de las entidades de Derecho Público.

³⁰ Criterio establecido expresamente en la RESOLUCIÓN 0881-2024/SPC-INDECOPI del 2 de marzo del 2024, entre otras.

³¹ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA**, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021. (...)

a) Determinación de k_i, j :

El primer componente (k_i, j) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice i) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice j).

En el caso de los OPS, CPC y SPC, los niveles de afectación son determinados de acuerdo con el tipo de infracción asociada a cada caso en particular, considerando el detalle del Cuadro 16.

Cuadro N° 16

OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN

contraste con el tamaño del infractor, de acuerdo al nivel de ventas que ostente el proveedor, siendo que conforme el pie de página 12 del mencionado decreto, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 será: (i) Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT, (ii) Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT, (iii) Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT y (iv) Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

123. Adicionalmente, es preciso señalar que el DS-032-2021-PCM, el rango de facturación a considerar se realiza en base a las ventas o ingresos percibidos por el infractor en el año en que se cometió la infracción³².
124. En el presente caso, de la revisión del expediente, se advierte que el denunciado no ha acreditado su nivel de ingresos, por tanto es pertinente remitirnos a la información disponible al hacer uso del aplicativo de la Calculadora de Multas, conforme los criterios establecidos en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, extrayendo del Padrón de Contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) correspondiente al año 2023 el cual emite datos donde se especifica el tamaño de la empresa de los administrados, por tanto, según la búsqueda de información empresarial del denunciado consignando su número de Registro Único del Contribuyente, se advierte que “Latam Airlines Perú S.A.” ostenta la calidad de “gran empresa”.
125. Es también imperante señalar que, en aquellos casos que corresponda, se analizarán las infracciones denunciadas en concordancia con el Cuadro 19³³ – aplicable en tanto nos encontramos ante un procedimiento ordinario iniciado a instancia de parte.

Niveles de Afectación	Tipo de Infracción
Muy Alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía ¹² . - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT ³ . - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
Moderada	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT ³ . - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT. ³ - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
Muy baja	- Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso). ⁴ - Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos. ⁵

32 Cuadro 4 - 1/ Los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior. De no contar con la mencionada información, puede realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible

33 Cuadro 19

Cuadro 19 CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE K.I., POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Nivel de afectación (Ki)	Tamaño del infractor (Kj)			
	Microempresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

126. Al realizar una aproximación al método ad hoc, la multa base (m) se estima dividiendo el factor (β)³⁴ entre el factor (p)³⁵, conforme la expresión que se presenta con la siguiente fórmula: " $m = \beta / p$ "; donde el factor β asume el valor resultante del perjuicio económico causado – entre el valor de la UIT vigente) y el factor p asume el valor 0.374 (como nivel de probabilidad media, al ser una característica de denuncia de tercero = 37.40 % sobre el 100%), pudiendo cambiar tal valor en caso se trate de otro tipo de inicio. Claro está, que como ya se ha mencionado, esta aproximación se utilizará cuando no se cumplan los requisitos señalados para el método preestablecido.
127. Al aplicar las fórmulas y criterios antes debido a la naturaleza de la infracción no resulta plausible verificar el contenido infractor de los hechos denunciados y sobre los cuales se ha verificado responsabilidad del denunciado a la vista del contenido del mencionado cuadro 16 del DS-032-2021-PCM – *método preestablecido* –, siendo que a pesar de que en el presente caso, (i) las infracciones no se desarrollaron por un periodo mayor a dos años, (ii) no pusieron en riesgo la vida o salud de las personas y (iii) tuvieron un alcance menor al nivel nacional, se imposibilita la utilización del método preestablecido; mientras que como ya se ha indicado, no corresponde tampoco la aplicación del método ad hoc, en la medida que no se cumple los supuestos para su utilización, siendo que tal criterio ya ha sido desarrollado por la Sala mediante distintos pronunciamientos.
128. En el presente caso, corresponde remitirnos a los criterios del artículo 112° del Código a efectos de graduar la sanción a imponerse:
- i. **Beneficio ilícito esperado:** El beneficio ilícito está constituido por el ahorro resultante de no haber dispuesto las acciones necesarias para realizar el embarque prioritario de la denunciante.
 - ii. **Probabilidad de detección de las infracciones:** Al respecto, se considera que la probabilidad de detección la infracción sobre la cual se ha determinado responsabilidad del denunciado es alta, toda vez que la misma fue detectada mediante una denuncia de parte, siendo puesta en conocimiento directamente por parte del denunciante ante la autoridad administrativa y procurar la tutela del Indecopi.
 - iii. **Daño resultante de la infracción:** Consiste en la falta de atención preferente a la denunciante al momento de realizar el embarque al vuelo, afectándose con ello su derecho reconocido por el legislador a favor de una persona que se encontraba en una situación especial.
 - iv. **Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado:** Conformado por la desconfianza que conductas como la detectada producen en los consumidores de este tipo de servicios (aerolíneas), siendo que, ante un hecho como el denunciado, se podría asumir que los proveedores no cumplen con la atención preferencial que el ordenamiento jurídico exige a los establecimientos comerciales.

³⁴ El factor β se aproxima bajo dos formas: (i) mediante el beneficio ilícito, que comprende a los beneficios adicionales obtenidos o esperados a partir de la infracción, los que a su vez pueden explicarse por incrementos en los ingresos del infractor producto de variaciones positivas en el precio y cantidades, o por costos evitados (esta situación puede presentarse si la infracción representó principalmente un ahorro en los costos del infractor antes que un incremento en sus ingresos), o (ii) Mediante el perjuicio económico causado o daño (se puede considerar en caso la respectiva ley aplicable así lo permita).

³⁵ El factor p representa a la probabilidad de detección (es preciso indicar que el factor p incorpora la expectativa del infractor de ser detectado. En vista de que dicha expectativa contiene cierto grado de incertidumbre por encontrarse asociada a un suceso o evento futuro, puede expresarse en términos de probabilidades). Dicho factor permite que la multa base incorpore la expectativa del infractor de ser detectado, para de esa forma disuadir su conducta. Para determinar el valor del factor p primero es necesario definir su nivel, el cual puede ser bajo, medio o alto en función de las características que presente cada caso en concreto. Posteriormente, se considera el valor de la probabilidad que corresponde al nivel determinado. El nivel del factor p se determina en función de la recurrencia, magnitud e importancia en la que se presentan cada una de las características que se señalan en el Cuadro 29 (en caso no se presente alguna de dichas características sino otras, se sugiere seguir un análisis considerando la asociación de dichos otros criterios con los que se presentan en el cuadro y con la misma lógica).

129. Así mismo, se deberá tomar en cuenta también la naturaleza del proveedor y su tamaño *como empresa* considerando las ganancias obtenidas por este al finalizar el periodo 2023, último respecto del cual se tiene información, habiendo advertido que el denunciado califica como “gran empresa”.
130. Por las consideraciones expuestas, teniendo en cuenta los factores de graduación, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente que corresponde sancionar a:
- i. Latam Airlines Perú S.A. con multa de tres (3) Unidad impositiva Tributaria por la infracción al artículo 41.2° del Código por no haber priorizado el ingreso de la denunciante al ser persona con discapacidad al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024.

De las medidas correctivas

131. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias³⁶.
132. 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 anterior³⁷. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro³⁸.
133. Al respecto la Comisión considera conveniente:
- i. Ordenar a Latam Airlines Perú S.A., en calidad de medida correctiva que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con capacitar al personal encargado de embarques preferenciales de su establecimiento ubicado en el aeropuerto de Arequipa, para que brinden a los consumidores un trato preferencial, de conformidad con lo establecido en el artículo 41° del Código.

De la condena de costas y costos del procedimiento

134. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente³⁹.

36 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

37 **LEY 29571, 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. (...)

38 **LEY 29571, 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 (...)

39 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, 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.

135. En la medida que ha quedado acreditado que Latam Airlines Perú S.A., cometió infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenar al denunciado el pago de las costas y costos del procedimiento.
136. En consecuencia, Latam Airlines Perú S.A., deberá cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día de siguiente de notificado con la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00⁴⁰; 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 deberán presentar una solicitud de liquidación de costas ante el órgano correspondiente⁴¹.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

137. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
138. Por tanto, en la medida que esta Comisión ha determinado la responsabilidad administrativa de Latam Airlines Perú S.A. corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción al artículo 41.2° inciso c) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría priorizado el ingreso de la denunciante al ser persona con discapacidad al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, dejando que los demás pasajeros abordaran antes que ella, ocasionando que se la haga esperar más de media hora en condiciones de frío al pue del avión, ya que no tuvo listas las correas de extensión para su traslado en la silla del pasillo. En tanto esta Comisión considera que existen indicios suficientes que permiten determinar que el personal del denunciado no brindó un trato preferente a la denunciante al momento del embarque al vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción al artículo 41.2° inciso b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado habría proporcionado a la denunciante sillas que no cumplían con los requisitos de seguridad necesarios para su situación en tanto las correas no alcanzaban y la ahorcaban. En tanto no ha quedado acreditado que las sillas proporcionadas para su traslado no cumplieron con los requisitos de seguridad necesarios.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A. por presuntas infracciones al artículo 1°.1 d) y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en lo referido a que el denunciado habría incurrido en actos de discriminación en contra de la denunciante en tanto habría pretendido su exclusión y restricción de tomar el vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024 por motivos de su discapacidad, al insinuarle que el retraso era su culpa sugiriéndole su cambio de vuelo. En tanto, no se encuentra acreditado el supuesto de trato discriminatorio alegado.

40 Tasa correspondiente al derecho administrativo por presentación y tramitación de denuncia.

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

CUARTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 19° del Código; en lo referido a que el denunciado habría asignado a la denunciante el asiento 8C en el vuelo Latam LA2349 del 22 de octubre de 2024, pese a que los primeros asientos debían destinarse a personas con discapacidad y estaban disponibles, por cuanto, el denunciado no se encontraba en la obligación de asignarle los primeros asientos del avión en razón a su discapacidad.

QUINTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 19° del Código; en lo referido a que el denunciado habría entregado a la denunciante su cartera que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, en donde habría hecho falta la suma de \$300.00. Toda vez que no se ha acreditado el hecho denunciado.

SEXTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 25° del Código; en lo referido a que el denunciado habría impedido a la denunciante acceder a su cartera de inmediato que habría dejado en el asiento del avión del vuelo LA2451 del 04 de noviembre de 2024, pese a que hizo hincapié en la urgencia de utilizar su inhalador, acceder a su pasaporte, documentos de identidad, dinero y tarjetas bancarias que se encontraban dentro, poniendo en riesgo su salud y retrasando su paso por migraciones, por cuanto, no ha quedado acreditado que el denunciado incurriera en infracción al deber general de seguridad, conforme lo manifestado por la denunciante para este extremo de la denuncia.

SEPTIMO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Patricia Lozada Gamero en contra de Latam Airlines Perú S.A. por presunta infracción al artículo 150° del Código; en lo referido a que el denunciado, no habría remitido a la denunciante constancia del reclamo interpuesto el 22 de octubre de 2024 vía correo electrónico, por cuanto, no ha quedado acreditado que la denunciante haya interpuesto el referido reclamo

OCTAVO: Ordenar como medida correctiva que:

- i. Latam Airlines Perú S.A., en calidad de medida correctiva que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con capacitar al personal encargado de embarques preferenciales de su establecimiento ubicado en el aeropuerto de Arequipa, para que brinden a los consumidores un trato preferencial, de conformidad con lo establecido en el artículo 41° del Código.

En ese sentido, Latam Airlines Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución

NOVENO: Ordenar a Latam Airlines Perú S.A. el pago de los costos y costas del procedimiento incurridos por la señora Patricia Lozada Gamero.

En ese sentido, Latam Airlines Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

DECIMO: Sancionar a Latam Airlines Perú S.A. con 3 UIT – Unidad Impositiva Tributaria por infracción a 41.2° inciso c) del Código. Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DECIMO PRIMERO: Requerir a Latam Airlines Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución ascendente a 3 UIT por la infracción al artículo 41.2° inciso c) del Código; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley, una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

DECIMO SEGUNDO: Disponer inscribir a Latam Airlines Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

DECIMO TERCERO: 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, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación⁴², ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 218 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, luego de lo cual la resolución quedará consentida⁴³.

Con la intervención de los señores Comisionados: Benjamín Carrasco del Carpio, Roberto Delgado Zagarra-Ballón, Carlos Rodríguez Martínez y Ludovina Villanueva Núñez.

BENJAMÍN CARRASCO DEL CARPIO
Presidente
Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

42 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...) b) Recurso de apelación (...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...)

43 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 222°.- Acto firme

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

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe