

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
(LA COMISIÓN)
DENUNCIANTE : ANÍBAL QUIROGA LEÓN (EL SEÑOR QUIROGA)
DENUNCIADO : IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.
(IBERIA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
NULIDAD DE LA RESOLUCIÓN APELADA
DERECHOS ECONÓMICOS DE LOS
CONSUMIDORES
PRÁCTICAS COMERCIALES COERCITIVAS
OBLIGACIÓN DE INFORMAR
ASIMETRÍA INFORMATIVA
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR POR VÍA AÉREA

SUMILLA: *en el procedimiento seguido por el señor Aníbal Quiroga León contra Iberia Líneas Aéreas de España S.A., la Sala ha resuelto revocar la Resolución N° 846-2004/CPC emitida por la Comisión el 25 de agosto de 2004, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Iberia por infracciones a lo dispuesto en los artículos 5º incisos b) y d); y 15º de la Ley de Protección al Consumidor y, en consecuencia, declarar fundada la misma en esos extremos.*

Iberia no ha acreditado haber informado al señor Quiroga, de manera previa y suficiente, que la tarifa que le aplicaría en el exceso de equipaje acompañado del pasaje aéreo Lima – Sevilla – Lima, adquirido al precio promocional de US\$ 945,92, se calcularía en función al costo de un pasaje de la misma ruta a tarifa normal, ascendente a US\$ 4 359,00. Esta situación motivó que el denunciante se haya visto obligado a cancelar, en el vuelo de retorno de Sevilla a Lima, la cantidad de US\$ 1 460,00 por 30 Kg. de exceso de equipaje acompañado, monto que resultaba imprevisible para un consumidor razonable tomando en cuenta el costo del servicio principal contratado.

Tratándose de precios promocionales, todas las condiciones accesorias que puedan variar su naturaleza deben ser informadas previamente al consumidor, dado que sólo a través de una apreciación conjunta del precio promocional y las condiciones accesorias que podrían aminorar sus ventajas, el consumidor podrá conocer la naturaleza efectiva de tales servicios y adoptar una decisión de consumo adecuadamente informada sobre la conveniencia de adquirir los mismos. La omisión de información relevante por parte de Iberia y la manera como efectuó el cobro por el transporte de exceso de equipaje, afectaron los derechos económicos del denunciante, cuya protección está prevista en el inciso d) del artículo 5º de la Ley, al haber

aplicado métodos comerciales que implicaban desinformación sobre los servicios prestados.

SANCION: 5 Unidades Impositivas Tributarias

Lima, 14 de enero de 2005

I ANTECEDENTES

El 5 de mayo de 2004, el señor Quiroga denunció a Iberia por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor en la prestación del servicio de transporte aéreo internacional Lima – Sevilla – Lima, contratado en noviembre de 2003. La infracción se habría configurado cuando la denunciada le obligó a pagar la cantidad de 1 219,00 € (aproximadamente US\$ 1 460,00) por 30 Kg. de exceso de equipaje en el vuelo de retorno Sevilla – Lima. Dicho monto resultaba imprevisible y excesivo para un consumidor razonable, debido a que no se encontraba indicado en el pasaje y no guardaba relación alguna con el costo total del mismo ascendente a US\$ 945,92.

El denunciante refirió que había contratado los servicios de Iberia con motivo de su participación en el "VIII Congreso Iberoamericano de Derecho Constitucional", a realizarse en la ciudad de Sevilla del 3 al 5 de diciembre de 2003. Asimismo, refirió que en el vuelo de ida a España, la denunciada le facilitó el transporte del material académico para el evento, libre de los costos correspondientes al exceso de equipaje¹.

En sus descargos, Iberia señaló que no sólo cumplió las obligaciones contraídas con el denunciante, sino que le prestó un trato especial y preferente al permitirle transportar, en su vuelo de ida Lima – Sevilla, equipaje en exceso sin costo alguno. En relación con el cobro efectuado en el viaje de retorno Sevilla – Lima y, toda vez que no existía exoneración para dicho tramo efectuó el cobro del exceso de equipaje en función a la tarifa vigente para tal efecto. Según la denunciada, la tarifa aplicada fue la establecida en el Manual de Operaciones de Tráfico de Iberia (MOT) y que fijaba el costo por Kg. de exceso en el 1,5% de la tarifa completa del año (boleto de ida) más el Impuesto General a las Ventas (IGV).

Finalmente, Iberia señaló que el denunciante tenía conocimiento de que no sería beneficiado con ninguna exoneración de pago por el exceso de equipaje en su vuelo de retorno, tal como lo acreditaban los correos electrónicos cursados entre las partes.

¹ En mérito a la solicitud del denunciante de fecha 25 de noviembre de 2003, que obra de fojas 17 a 18 del Expediente.

Mediante Resolución N° 846-2004/CPC del 25 de agosto de 2004, la Comisión se pronunció en los siguientes términos:

- (i) declaró infundada la denuncia por infracción a lo dispuesto en los artículos 5º inciso d) y 13º inciso a) de la Ley de Protección al Consumidor, por considerar que Iberia no varió unilateralmente las condiciones del servicio de transporte contratado con el denunciante, al no existir acuerdo alguno sobre una exoneración del pago por exceso de equipaje en el viaje de retorno; y,
- (ii) declaró infundada la denuncia por infracción a lo dispuesto en los artículos 5º inciso b); y 15º de la Ley de Protección al Consumidor.

El 21 de setiembre de 2004, el denunciante apeló la Resolución N° 846-2004/CPC, alegando que la Comisión omitió pronunciarse acerca de la afectación a sus intereses económicos como consumidor y su derecho a un trato equitativo y justo, intereses y derecho cuya protección consagraba el artículo 5º inciso d) de la Ley de Protección al Consumidor.

Asimismo, el apelante alegó la nulidad de la resolución toda vez que se había validado como elemento probatorio información de índole reservada sin su autorización – en referencia a los correos electrónicos presentados por Iberia – afectando su derecho constitucional al secreto y a la inviolabilidad de sus comunicaciones.

El 17 de noviembre de 2004 se realizó la audiencia de informe oral con la asistencia de ambas partes.

II CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- (i) Determinar si la Resolución N° 846-2004/CPC se encuentra incurso en una causal de nulidad y, en función a ello;
- (ii) determinar si Iberia incurrió en infracciones al deber de información afectando los derechos económicos del denunciante - reconocidos en los artículos 5º incisos b) y d); 15º y 13º literal a) de la Ley de Protección al Consumidor - al cobrarle por transportar exceso de equipaje.

III ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 La nulidad de la Resolución N° 846-2004/CPC

El artículo 10º de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece como causal de nulidad del acto administrativo, la contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias².

En su apelación, el denunciante alegó que la Resolución N° 846-2004/CPC era nula al haberse sustentado en medios probatorios que contenían información reservada, utilizada sin su consentimiento e infringiendo así el derecho constitucional al secreto y a la inviolabilidad de sus comunicaciones³.

La alegación refiere a la valoración por la Comisión de correos electrónicos cursados entre las partes y presentados al expediente por Iberia que, según sostiene el denunciante, contenían información de índole personal, por lo que no debieron ser admitidos como medios probatorios.

La Sala considera que la presentación de dichos correos electrónicos por parte de Iberia, correspondientes a las comunicaciones sostenidas con el denunciante⁴, no implica una violación al secreto y a la inviolabilidad de sus comunicaciones, sino más bien son el ejercicio legítimo del derecho constitucional de defensa.

Los referidos medios probatorios estuvieron dirigidos a Iberia, esto es, no fueron interceptados o intervenidos por ella. Los referidos documentos fueron presentados por Iberia en ejercicio de su derecho de defensa, pues al no haber suscrito ningún documento sobre las condiciones del viaje del denunciado, particularmente a la exoneración de pago por exceso de equipaje en el viaje de ida, la única manera de probar los argumentos expuestos en sus descargos, era presentando las comunicaciones sostenidas con el denunciante, las cuáles sólo precisan detalles acerca de las coordinaciones para el viaje a Sevilla, sin revelar información que podría dañar la intimidad personal del denunciante.

Por las consideraciones expuestas, la Sala considera que Iberia presentó los correos electrónicos cursados por el denunciante en pleno ejercicio de su

² **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, Artículo 10.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

³ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Artículo 2.-** Toda persona tiene derecho:

(...)

10. Al secreto y a la inviolabilidad de sus comunicaciones y documentos privados.

Las comunicaciones, telecomunicaciones o sus instrumentos sólo pueden ser abiertos, incautados, interceptados o intervenidos por mandato motivado del juez, con las garantías previstas en la ley. Se guarda secreto de los asuntos ajenos al hecho que motiva el examen,

Los documentos privados obtenidos con violación de este precepto no tienen efecto legal.

⁴ Véase el Expediente de fojas 92 a 96.

derecho de defensa, razón por la cual la Comisión no incurrió en incumplimiento de sus funciones al aceptar tales documentos como medios probatorios válidos en el procedimiento y merituarlos. En consecuencia, corresponde desestimar el pedido para que se declare la nulidad de Resolución N° 846-2004/CPC.

III.2 Alcance del artículo 5º inciso d) de la Ley

La Ley de Protección al Consumidor reconoce en su artículo 5º, entre los derechos de los consumidores, el derecho a la información, a la protección de sus intereses económicos, mediante un trato equitativo y justo en toda transacción comercial, así como a la protección contra métodos comerciales coercitivos o, métodos comerciales que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios. El artículo 13º desarrolla el concepto de métodos comerciales coercitivos describiendo al efecto, la modificación, sin consentimiento de los consumidores, de las condiciones en los que se adquirió un producto o servicio⁵.

Es de notar que el inciso d) del artículo 5º reconoce derechos distintos a los consumidores: uno es el derecho a la protección de los intereses económicos a través de un trato equitativo y justo en toda transacción comercial y otro distinto el derecho a no ser obligado a la contratación coercitiva o, a ser sometido a métodos comerciales que impliquen desinformación sobre los productos o servicios:

Artículo 5º.- *En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:*

d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios.

La lectura de la norma es clara en establecer que se trata de dos derechos diferentes y que merecen protección por el sistema jurídico: el derecho a la protección de sus intereses económicos y el derecho a no ser obligado a la adquisición mediante métodos comerciales coercitivos.

En el procedimiento, el señor Quiroga formuló su denuncia contra Iberia sobre la base de la norma antes citada, distinguiendo la trasgresión de sus

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.- Artículo 13º.-** De manera enunciativa, mas no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán:

a) Modificar, sin consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que éste así lo hubiese autorizado expresamente y con anterioridad.

intereses económicos de la aplicación de métodos comerciales coercitivos, implicados en el cobro por exceso de equipaje.

La Comisión ha efectuado el análisis de la denuncia interpuesta, asumiendo que la norma en cuestión únicamente contiene un supuesto de prohibición, el referido a los métodos comerciales coercitivos. Sobre la base de esta apreciación se declaró infundada la denuncia, al haberse acreditado que Iberia nunca exceptuó al denunciante del pago por exceso de equipaje en el viaje de retorno Sevilla – Lima, de allí que no existió modificación de las condiciones inicialmente pactadas al haber efectuado el cobro materia de la denuncia.

Contrariamente a lo señalado por la Comisión, la Sala considera que los derechos involucrados en el inciso d) del artículo 5º de la Ley no se identifican o restringen a la protección frente a métodos comerciales coercitivos, enumerados en el artículo 13º, sin embargo, coincide con dicho pronunciamiento en el extremo que determinó la inexistencia de tales métodos por parte de Iberia.

En efecto, el cobro de una tarifa por el equipaje acompañado que excede el peso permitido es una práctica usual y legítima en este tipo de contratos. Asimismo, el denunciante estaba advertido que debía efectuar un pago por dicho servicio, específicamente en el viaje de retorno Sevilla – Lima, puesto que las comunicaciones que las partes se cursaron acreditan que quedó claramente establecido que el viaje de retorno del denunciante Sevilla – Lima, no se beneficiaría de la exoneración concedida en el viaje de ida Lima – Sevilla⁶.

⁶ A fojas 92, 94 y 95 obran las comunicaciones sostenidas, entre los días 28 de noviembre y 2 de diciembre de 2003, que acreditan que Iberia autorizó al señor Quiroga y a su acompañante a transportar, cada uno de ellos, 15 Kg de exceso de equipaje libre de costos, en su viaje hacia la ciudad de Sevilla. Sin embargo, nada se menciona acerca de un posible acuerdo con la finalidad de autorizar una similar exoneración en el viaje de retorno. Algunos de dichos correos electrónicos señalan principalmente lo siguiente:

"Sent: Friday, November 28, 2003 3:56 PM

Subject: Re: CARTAS IBERIA

Querida Patty: Sorry por la molestia.

Con las Revistas de Derechos, mis Ponencias y el libro de ponencias donde está el agradecimiento a Iberia (...) calculamos con Mariella un total de 50 kls. cada uno, incluyendo en ello los 20 kls. de franquicia; es decir, como 30 kls más por cada uno.

(...)Todos son libros y materiales que se quedarán allá en calidad de donación (...)"(Subrayado añadido)

"Enviado : Viernes 28 de Noviembre de 2003 05:05 PM

Asunto: RE: CARTAS IBERIA

DR QUIROGA

Ya te había enviado un mail anterior, donde te informo que me han auth 15 kilos de exceso de equipaje para cada uno. También informarte que se puede llevar 1 maletín de mano de 10 kilos por persona...entonces los 15 kilos en la maleta y 10 kilos en la mano, ya serían 25 kilos...que tal?"⁶ (Subrayado añadido)

"Enviado: Martes 2 de Diciembre de 2003 11:01 PM

Asunto: Re: CARTAS IBERIA

Querida Patty:

(...)

Atendiendo a lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución N° 846-2004/CPC en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Iberia por la aplicación de métodos comerciales coercitivos, regulados en los artículos 5° inciso d) y 13° de la Ley de Protección al Consumidor; sin perjuicio de analizar el alcance de la denuncia en cuanto a la afectación del derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor, también contenido en el inciso d) del artículo 5° de la Ley.

III.3. El derecho a la información y a la protección de los intereses económicos de los consumidores

El derecho a la información, reconocido en los artículos 5° inciso b) y 15° de Ley de Protección al Consumidor, involucra la obligación de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los servicios que oferten, a fin de evitar que los consumidores sean inducidos a error en su contratación o en el uso o consumo de los mismos⁷.

El derecho a la información que poseen los consumidores, en el marco de una economía social de mercado, constituye uno de los derechos más importantes, debido a que a través de su ejercicio los consumidores cumplen su función económica de ordenar el mercado, premiando con su elección a las empresas más eficientes. No en vano el derecho a la información es el primero que constitucionalmente se reconoce en favor de los consumidores⁸:

Pero no quería hacerlo sin antes agradecerte de corazón por toda tu ayuda que nos ha permitido llegar con bien hasta aquí, y con nuestras famosas ponencias auspiciadas por Iberia.

(...)

Ya te molestaré para mi regreso, y te aviso antes, con el fastidio de rigor (...) (Subrayado añadido)

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Artículo 5°.-** En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b) Derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios;

(...)

d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios

Artículo 15.- El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.

Está prohibida toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

⁸ Ello no implica que los derechos a la salud y a la seguridad cedan paso en importancia a la información, pues estos derechos se reconocen a la persona humana en su condición de tal sin importar la función económica que cumplen, como es el caso de los consumidores.

Constitución Política del Perú

Artículo 65°.- 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.

Atendiendo a su importancia, el derecho a la información está directamente vinculado con todos los demás derechos reconocidos en la Ley. Así, incide también en los alcances del derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores consagrado en el inciso d) del artículo 5º de la Ley, que establece la protección frente a métodos comerciales que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios.

En su denuncia y en su apelación, el denunciante ha señalado que la suma que fue obligado a pagar, por un exceso de equipaje de 30 Kg., ascendente a 945,92 € (aproximadamente US\$ 1 460,00) configuraba una afectación a sus derechos económicos, no porque desconociese que debía efectuar un pago por tal concepto, sino porque Iberia no le informó adecuadamente de tal costo y, el que finalmente le exigió resultaba absolutamente imprevisible para un consumidor razonable, debido a que no guardaba ninguna proporcionalidad con el precio del pasaje que había adquirido (US\$ 945,92) e, incluso, lo superaba largamente.

Por su parte, Iberia señaló que la tarifa aplicada para determinar el monto a pagar fue calculada sobre la base de lo dispuesto en su MOT. Asimismo, sostuvo que su derecho a cobrar dicho costo estaba consignada expresamente en los boletos que emitía.

Iberia explicó que acuerdo a su MOT, el costo de transportar cada Kg. de exceso de equipaje era calculado aplicando un porcentaje sobre el 1,5% de la tarifa completa del año (Y) de ida, más el IGV. En el caso de la denuncia, Iberia sostuvo que la tarifa en la modalidad "Y" en la ruta Lima - Sevilla – Lima, en noviembre del año 2003, ascendió a US\$ 4 359,00, por lo que había calculado la misma sobre dicho costo del boleto.

A manera de información, Iberia explicó que en la cabina de turistas existían diversos niveles de tarifas, diferenciados por clases/letras según las rutas y temporadas y, que el boleto adquirido por el denunciante era el correspondiente a la tarifa más barata en ese momento, ascendente, con impuestos incluidos a US\$ 945,92.

La Sala considera que tratándose de precios promocionales⁹ en la prestación de servicios, las condiciones accesorias y todas las reglas especiales que puedan variar su naturaleza deben ser informadas al consumidor previamente, dado que sólo a través de una apreciación conjunta del precio promocional y las condiciones accesorias que puedan aminorar sus ventajas, el consumidor podrá conocer la naturaleza efectiva y las condiciones globales de tales servicios y adoptar una decisión de consumo adecuadamente informada sobre ellos.

Las disposiciones de la Ley quedarían gravemente burladas y desnaturalizado el derecho a favor de los consumidores si el acceso a una tarifa promocional en cualquier servicio solo reflejara la condición principal de su prestación, y que las condiciones accesorias determinaran – por su costo – una sustracción de la promoción a una situación más gravosa. El hecho se agrava si es precisamente el proveedor quien oculta u omite la información al respecto, induciendo al consumidor a una adquisición que probablemente no le sería la más conveniente a sus intereses económicos.

Iberia ha señalado, y no se discute en este caso, que tiene un legítimo derecho a cobrar una contraprestación por el transporte del equipaje acompañado que exceda el límite de lo permitido sin costo. Asimismo, ha señalado que la información sobre la tarifa a cobrar en esta circunstancia se encuentra también consignada en los boletos aéreos que expide.

Para sustentar sus afirmaciones Iberia ha presentado copia de las condiciones que se incluirían en dichos boletos y un pasaje aéreo original. En las copias presentadas se encuentra la siguiente estipulación: *“Cargos extras podrán aplicar para equipaje documentado que exceda la franquicia permitida. Favor consultar a su agente de viajes o a la compañía aérea para información más específica”¹⁰*.

Esta estipulación figura en las copias sueltas de los boletos presentados, pero no se recoge en el pasaje aéreo original¹¹. La Sala considera que tal cláusula, redactada unilateralmente por Iberia es suficiente para acreditar la información sobre el derecho al cobro de una contraprestación por el equipaje acompañado en exceso, mas no para sustentar la tarifa que sería aplicable en esa circunstancia.

⁹ Cabe señalar que el denunciante adquirió un pasaje Lima – Sevilla - Lima, con escala en Madrid, a un precio de US\$ 945,92, siendo la tarifa normal en la clase turista, US\$ 4 359,00, sobre la base de la cual se calculó el costo por el exceso de equipaje.

¹⁰ Subrayado añadido.

¹¹ A fojas 105 obra copia de las condiciones sobre exceso de equipaje que Iberia declaró como parte del Aviso sobre Limitaciones de Responsabilidad por Equipaje que figuraba en sus pasajes aéreos. Sin embargo, a fojas 87 obra un pasaje aéreo de Iberia que no contiene tales condiciones dentro del mismo rubro.

No se puede pretender que el consumidor indague sobre la existencia de un documento como el Manual de Operaciones de Tráfico (MOT), creado y administrado por la propia Iberia, en virtud del cual le efectúen el cobro por un equipaje en exceso cuya cantidad y variedad es absolutamente contingente en situaciones ordinarias de viaje. La autoridad de competencia no puede permitir que cláusulas de este tipo, imprecisas y vagas, sirvan para sustentar cobros a voluntad de los operadores y en perjuicio de los consumidores.

En consecuencia, la denunciada no ha acreditado haber informado, oportuna y previamente, al denunciante que las condiciones del servicio de transporte en la tarifa promocional que le ofreció para contratar (US\$ 945,92), daba lugar a que el Kg. en exceso de equipaje que transportara en el viaje de retorno se calcularía respecto de una tarifa de boleto ascendente a US\$ 4 359,00, cantidad que excedía en 300% el precio promocional.

Las comunicaciones cursadas entre las partes ratifican lo señalado, pues de haber cumplido con su deber de información, Iberia le habría indicado al denunciante, sin medias afirmaciones, que al no aceptar su exoneración por peso excesivo en equipaje acompañado lo estaba colocando en la situación de pagar la tarifa correspondiente a dicha carga, calculada sobre los US\$ 4 359,00 que costaba un pasaje ordinario según su tarifario.

Atendiendo a lo expuesto, la omisión de información por parte de Iberia, respecto a la tarifa aplicable por exceso de equipaje, vulneró los derechos económicos del denunciante, motivando que haya debido pagar por tal concepto un monto que superaba en exceso el costo total del servicio principal contratado. Esta conducta configura una actuación comercial que implica desinformación sobre la naturaleza efectiva del servicio, prohibida y sancionada por la Ley de Protección al Consumidor.

En consecuencia, corresponde revocar la Resolución Nº 846-2004/CPC, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Iberia por infracciones a lo dispuesto en los artículos 5º, incisos b) y d); y 15º de la Ley de Protección al Consumidor y, en consecuencia, declararla fundada en estos extremos.

Asimismo, al haberse declarado fundada en parte la denuncia, corresponde revocar también la Resolución Nº 846-2004/CPC en el extremo que desestimó el pago de las costas y costos a favor del denunciante y, en consecuencia, disponer que Iberia efectúe dicho pago sobre la base de lo que determine la Comisión, en mérito a la documentación que el denunciante presente en dicha instancia.

Como ha señalado esta Sala en reiteradas oportunidades el único requisito para que proceda el pago de costas y costos es la existencia de una

infracción a la Ley, la misma que se ha acreditado en el presente caso, de conformidad con lo dispuesto artículo 7º la Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹².

III.4 Medidas correctivas aplicables

El Artículo 42º de la Ley de Protección al Consumidor establece que al margen de las sanciones a que hubiere lugar, la Comisión de oficio o a solicitud de parte, puede ordenar el cumplimiento de las medidas correctivas necesarias que tengan la finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora pueda haber ocasionado o evitar que en el futuro ésta se produzca nuevamente¹³.

¹² **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY DE 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 Nº 716. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

¹³ **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Artículo 42.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, podrá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado. La publicación se realizará por cuenta y costo del infractor, hasta por un máximo de 30 (treinta) días calendario;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor; y/o,
- f) Que el proveedor cumpla con lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas CTS del trabajador conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
- i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
- j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los proveedores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- k) Cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

El denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a Iberia la devolución a su favor de los 1 219,00 € equivalentes a US\$ 1 460,00, que se vio obligado a cancelar por concepto de exceso de equipaje en el vuelo de retorno a Lima.

Sobre el particular, si bien de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor, la medida correctiva adecuada para revertir los efectos de la conducta infractora de Iberia es la devolución del monto indebidamente pagado por el denunciante, ha quedado acreditado que Iberia tenía derecho a efectuar un cobro por lo que, es necesario identificar dicho monto a los efectos de determinar la cantidad de dinero que debe ser devuelta al denunciante.

En este extremo, la Sala considera que, a efectos de calcular el monto por exceso de equipaje que el denunciante debió pagar, el porcentaje del 1,5% señalado en el MOT de Iberia constituye, en defecto de otro parámetro, un criterio objetivo para realizar dicho cálculo. Sin embargo, la tarifa a utilizar para tales efectos sólo puede ser la que efectivamente canceló el denunciante, pues fue esta tarifa la que le sirvió de base para su decisión de consumo.

Así, considerando que el precio pagado por el pasaje aéreo ascendió a US\$ 945,92¹⁴, el costo por cada Kg. de exceso de equipaje equivaldría a US\$ 14,18, lo que multiplicado por los 30 Kg. que las partes reconocen originaron el conflicto, determinan que el pago que debió ser efectuado por el denunciante asciende únicamente a US\$ 425,40.

En consecuencia, corresponde ordenar a Iberia que en un plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante la cantidad de US\$ 1 034,60, correspondiente al pago que en demasía efectuó en el vuelo de Sevilla - Lima por 30 Kg. de exceso de equipaje.

III.5. Sanción aplicable

El artículo 41° de la Ley de Protección al Consumidor¹⁵ establece dentro de los criterios que deben ser considerados para determinar la sanción

¹⁴ En el cálculo se ha considerado la tarifa de ida y vuelta, ya que si bien la fórmula del MOT sólo alude al costo de ida, los precios promocionales comprenden una oferta de servicios integral, no susceptible de ser desmembrada a fin de costear parte del mismo. Aún tratándose de servicios ofrecidos en condiciones normales, el costo de ida no puede ser obtenido mediante una simple división, dado que comercialmente los pasajes de ida y vuelta tienen precios menores que los pasajes de ida y de vuelta, adquiridos en forma separada.

¹⁵ **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 41°.-** Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una Multa,

aplicable al infractor, el daño resultante de la infracción así como los beneficios obtenidos por el proveedor y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, entre otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

En el presente caso, para la determinación de la sanción debe considerarse el daño generado al denunciante, quien se vio obligado a pagar por exceso de equipaje, un monto mayor al pagado por el servicio de transporte principal, como condición para embarcarse en vuelo de retorno al país, situación que afectó sus derechos económicos hasta la fecha, habiendo tenido que iniciar un procedimiento administrativo para que estos sean garantizados, no obstante las continuas comunicaciones que cursó a Iberia para que reconsidere el cobro efectuado.

De otro lado, debe considerarse el beneficio obtenido por Iberia como resultado de los métodos comerciales aplicados, los cuales le permitieron captar indebidamente la preferencia del denunciante en la contratación de sus servicios de transporte aéreo internacional, beneficio que no se restringe a un servicio particular sino que podría haberse extendido a la generalidad de aquellos contratados en mérito a sus precios promocionales, debido a que tales beneficios se sustentan en la aplicación de métodos comerciales generalizados. En este sentido, deben considerarse los efectos negativos en el mercado de servicios de transporte aéreo internacional que el mantenimiento de los métodos comerciales empleados por Iberia representarían.

En efecto, este caso evidencia una conducta que no es exclusiva respecto del denunciante personal natural, sino que tiene una grave incidencia en todos los consumidores que hacen uso de este servicio y que, dadas las circunstancias propias de los viajes la exterior, se encuentran normalmente sin posibilidad de acceder a información o alternativas que les permitan superar la falta de información brindada por la prestadora del servicio.

Atendiendo a lo señalado, la Sala considera que corresponde sancionar a Iberia con una multa ascendente a 5 UIT.

hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

La imposición y la graduación de la sanción administrativa a que se refiere el párrafo precedente serán determinadas atendiendo a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. Las multas impuestas constituyen en su integridad recursos propios del INDECOPI, salvo por lo dispuesto en el artículo 45 de la presente Ley. *(Texto según el Artículo 1° de la Ley N° 27311)*

IV RESOLUCIÓN DE LA SALA

PRIMERO: confirmar la Resolución N° 846-2004/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, el 25 de agosto de 2004, en el extremo que declaró infundada la denuncia del señor Aníbal Quiroga León contra Iberia Líneas Aéreas de España S.A. por infracción al derecho a no ser sometido a métodos comerciales coercitivos contemplada en el inciso d) del artículo 5º e inciso a) del artículo 13º de la Ley de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: revocar la Resolución N° 846-2004/CPC en el extremo que declaró infundada la denuncia del señor Aníbal Quiroga León contra Iberia Líneas Aéreas de España S.A. por infracción a la afectación de su derecho a la información y a sus derechos económicos contemplados en los incisos b) y d) del artículo 5º y el artículo 15º de la Ley de Protección al Consumidor y, en consecuencia, declarar fundada la denuncia en estos extremos.

TERCERO: ordenar a Iberia Líneas Aéreas de España S.A. en calidad de medida correctiva, que en un plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante la cantidad de US\$ 1 034,60, correspondiente al monto pagado en exceso por transporte de equipaje acompañado en el vuelo de Sevilla - Lima.

CUARTO: sancionar a Iberia Líneas Aéreas de España S.A. con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

QUINTO: ordenar a Iberia Líneas Aéreas de España S.A. el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido el denunciante en el presente procedimiento.

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

JUAN FRANCISCO ROJAS LEO
Presidente