

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : JORGE ALBERTO BALBI CALMET
DENUNCIADA : AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERÚ
MATERIA : IDONEIDAD
TRANSPORTE AÉREO
ACTIVIDAD : TRANSPORTE REGULAR VÍA AÉREA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en los extremos que declaró fundada la denuncia contra American Airlines Inc. Sucursal del Perú, en tanto dicha empresa no desvirtuó su responsabilidad por el retraso y cancelación del vuelo AA918. Asimismo, no acreditó haber ofrecido los servicios de alojamiento y comida al denunciante.*

SANCIÓN: 19 UIT

Lima, 9 de mayo de 2012

ANTECEDENTES

1. El 26 de mayo del 2010, el señor Jorge Alberto Balbi Calmet (en adelante el señor Balbi) interpuso una denuncia contra American Airlines Inc. Sucursal del Perú.¹ (en adelante, American Airlines) por infracción al Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor. En su denuncia, señaló lo siguiente:
 - (i) El 12 de marzo del 2010, adquirió 4 boletos aéreos en la ruta Lima – Miami – Lima, siendo que la salida del vuelo Lima – Miami se encontraba programada para el día 9 de mayo del 2010 a las 22:15 horas;
 - (ii) el día y hora indicados, estando en el aeropuerto de la ciudad de Lima, American Airlines le emitió la respectiva tarjeta de embarque, consignando como hora de partida del vuelo a las 00:30 horas del 10 de mayo del 2010, esto es, con dos horas de retraso respecto del horario originalmente informado;
 - (iii) pese al retraso inicial, la salida del vuelo recién se produjo a las 01:50 horas;
 - (iv) luego de 40 minutos de iniciado el despegue, el capitán de la aeronave informó a los pasajeros que por razones de seguridad debían retornar a la ciudad de Lima;

¹ RUC 20101070671. Con domicilio fiscal en Av. Canaval y Moreyra 380, San Isidro, Lima.
M-SC2-13/1B

- (v) la aeronave aterrizó en el Aeropuerto de Lima recién a las 6:00 horas aproximadamente;
- (vi) la denunciada no cumplió con brindarle ningún tipo de servicio de alojamiento y alimentación, siendo que, por el contrario, su personal mostró una actitud descortés e indiferente ante la situación ocurrida;
- (vii) asimismo, tampoco cumplió con embarcarlo inmediatamente en el vuelo siguiente con destino a la ciudad de Miami, pese a ser miembro de la Alianza One World y calificar como miembro Comodoro;
- (viii) finalmente, a través de la intervención del personal de Lan Perú S.A., logró gestionar el endose de los 4 boletos aéreos y ser trasladado a Miami;

El denunciante solicitó como medida correctiva que la denunciada le remita una carta de disculpa por el trato descortés sufrido por parte del personal de dicha empresa.

2. En sus descargos, American Airlines manifestó que:

- (i) Indecopi carece de competencia para aplicar sanciones por supuestos defectos ocurridos en la prestación del servicio de transporte aéreo toda vez que dicha competencia corresponde exclusivamente a la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC);
- (ii) se produjo una demora en la salida del vuelo Lima – Miami (vuelo AA918) debido a que la aeronave destinada para tal efecto tuvo un retraso cuando provenía de Miami por causas ajenas al control de su empresa;
- (iii) la cancelación del vuelo AA918 se debió a que la aeronave presentó un problema técnico en el radar meteorológico que no pudo ser detectado hasta el despegue del vuelo;
- (iv) dicho problema técnico se originó pese al mantenimiento adecuado y preventivo que se le prestó a la aeronave, por tanto tal evento escapaba del control de su empresa, calificando como un caso fortuito o fuerza mayor;
- (v) la aerolínea cuenta con el Certificado de Aeronavegabilidad lo cual garantiza que la aeronave correspondiente al vuelo AA918 se encontraba apta para operar en el territorio peruano;
- (vi) cumplió con informar a los pasajeros de manera constante y a través de los parlantes del aeropuerto, sobre el retraso del vuelo AA918 y su posterior cancelación;
- (vii) ofreció a todos los pasajeros hospedaje, comida y transporte, siendo facultad de cada pasajero aceptarlos;

- (viii) en los términos y condiciones del contrato de transporte aéreo se establece que los horarios mostrados en las guías de itinerarios de vuelos o en cualquier otro documento no están garantizados y no forman parte del contrato, siendo que la aerolínea no es responsable por no operar sus vuelos de acuerdo al horario establecido.
3. Mediante Resolución 592-2011/ILN-CPC de fecha 9 de noviembre del 2011, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró infundada la denuncia contra American Airlines por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, en los extremos referidos a: a) la emisión de tarjetas de embarque con un horario de despegue distinto al contratado; b) la exposición del denunciante a un servicio riesgoso; c) el presunto retorno de la aeronave a la ciudad de Lima en un tiempo mayor al informado; d) la falta de información al denunciante sobre el retraso y cancelación del vuelo AA918; e) el supuesto maltrato sufrido por el denunciante; y, f) la falta de atención preferente al señor Balbi en su calidad de miembro “comodoro”;
 - (ii) declaró fundada la denuncia contra American Airlines por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, en lo que respecta a: (a) el retraso en la salida del vuelo AA918; (b) la cancelación del vuelo AA918 y, c) la falta de ofrecimiento al denunciante de los servicios de alojamiento y alimentación;
 - (iii) denegó la medida correctiva solicitada por el denunciante;
 - (iv) sancionó a la denunciada con una multa de 5 UIT por el retraso del vuelo, 15 UIT por la cancelación del vuelo; y, 8 UIT por la falta de ofrecimiento al denunciante de los servicios de alojamiento y alimentación;
 - (v) condenó a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento;
 - (vi) ordenó la remisión de la referida resolución a la DGAC para que adopte las acciones que estime pertinentes dentro del ámbito de su competencia
4. El 25 de noviembre del 2011, American Airlines apeló la Resolución 592-2011/ILN-CPC reiterando los argumentos señalados en sus descargos. Asimismo, señaló lo siguiente:
- (i) Los problemas técnicos suscitados en las piezas de las aeronaves constituyen competencia de la DGAC toda vez que implican aspectos vinculados directamente al desarrollo de la actividad aeronáutica;

- (ii) la Comisión no valoró el Certificado de Aeronavegabilidad y el Oficio emitido por la DGAC que permitirían acreditar que el problema técnico ocurrido en la aeronave destinada al vuelo AA918 constituía un caso fortuito o fuerza mayor;
- (iii) de considerarlo pertinente, la Sala podía requerir a la DGAC una opinión complementaria a fin de determinar la naturaleza del referido problema técnico; y,
- (iv) la sanción impuesta por la Comisión no guarda relación de proporcionalidad ni de razonabilidad respecto de las supuestas infracciones cometidas.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la competencia del Indecopi

5. En su apelación, American Airlines alegó que el Indecopi carece de competencia para aplicar sanciones por defectos en las piezas de sus aeronaves toda vez que dicha competencia corresponde exclusivamente a la Dirección General de Aeronáutica Civil.
6. De acuerdo con lo señalado por la Comisión, el artículo 61.1^o de la Ley 27444², Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan. En el presente caso, la Ley de Protección al Consumidor establece que la Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicha norma, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en dicho cuerpo legal. Asimismo, establece que dicha competencia sólo puede ser negada por norma legal expresa³.
7. En el caso de la DGAC, la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, no le otorga potestades sancionadoras respecto de infracciones a las normas de protección al consumidor, limitándose a establecer funciones de

² **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 61º.- Fuente de Competencia Administrativa**

61.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.

³ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 39º.-** La Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en el presente Título. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con rango de ley. (...)

fiscalización y sanción de las actividades aeronáuticas civiles en el marco de la normativa de regulación de dicha actividad, lo cual no implica una supervisión y fiscalización del cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

8. Conforme puede advertirse, la DGAC tiene como función supervisar, fiscalizar y controlar los posibles defectos que podrían ocurrir y afectar la seguridad operacional de las aerolíneas, sin tener facultades para determinar ni evaluar la repercusión de dichos defectos en materia de protección al consumidor o la afectación que puede ocasionar dichos defectos en el consumidor; sin embargo, la Comisión y la Sala tienen como función sancionar las infracciones cometidas por las aerolíneas en el marco del servicio brindado a los consumidores, siendo el bien jurídico tutelado el interés de los consumidores, es decir, que los bienes o servicios que éstos adquieran cubran las expectativas que razonablemente pudieron generar.
9. Bajo dicha premisa, la Comisión y la Sala no sancionan a las aerolíneas por los defectos presentados en las piezas de sus aeronaves, siendo que su función es evaluar si la aerolínea cumplió con brindar el servicio contratado con el consumidor de acuerdo a las condiciones pactadas. En el marco de esta evaluación, se podrá analizar si el incumplimiento de alguna de las obligaciones de la aerolínea se debía a problemas en sus aeronaves, pero ello únicamente como un argumento de defensa de dicha empresa, para demostrar que no pudo trasladar al consumidor debido a causas no imputables a ella.
10. Por lo expuesto, la intervención de la Comisión, y de esta Sala, procede en tanto tiene por finalidad determinar si la actuación de American Airlines en el servicio prestado resultó idóneo, conforme lo exige las normas de protección al consumidor.

Del retraso del vuelo AA918

11. El artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁴. En aplicación de esta norma, los proveedores

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 8º.**- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de

tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos⁵, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

12. La Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, define el servicio de transporte aéreo como la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación con sujeción a las frecuencias, itinerarios y horarios prefijados o informados a los consumidores, estableciendo como obligación de las aerolíneas hacer mención expresa de las condiciones del servicio al momento de la venta o en la publicidad que difunda.
13. Dada la naturaleza del servicio y la regulación que lo rige, el respeto de los horarios de vuelo constituye una condición básica para su prestación. Así, un consumidor que contrata un servicio de transporte aéreo con un itinerario de vuelo determinado espera que éste se respete y que el proveedor actúe en la forma programada a fin de no afectar los itinerarios de los vuelos de interconexión que pudiera haber previsto o las actividades programadas a su llegada al lugar de destino. En consecuencia, por regla general, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad que debe ser sancionado.

tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.

⁵ La Resolución 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 30 de noviembre de 1996, confirmó la resolución por la cual la Comisión de Protección al Consumidor declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L., a propósito de la comercialización de un par de zapatos que se rompieron dos meses después de haber sido adquiridos. En dicha resolución, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

- a) *De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.*
- b) *La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo."*

14. En los servicios de transporte aéreo, el proveedor asume ante el consumidor una obligación de resultado, consistente en trasladarlo a un lugar determinado en una fecha acordada.
15. En las obligaciones de resultado, se verifica una responsabilidad objetiva por parte del proveedor, consistente en cumplir con la finalidad por la cual fue contratado el servicio de transporte aéreo, de la cual sólo podrá liberarse si acredita un supuesto de causa no imputable tal como caso fortuito, fuerza mayor o hecho determinante de tercero⁶.
16. Las causas no imputables son aquellas que se imponen como un límite a la responsabilidad por incumplimiento, en donde el esfuerzo requerido es el máximo y el proveedor no puede liberarse salvo que acredite la rotura del vínculo causal, lo que determina la inexistencia del nexo o continuidad causal y, por tanto, la inexistencia de responsabilidad.
17. Es necesario precisar que en lo referente a las causas no imputables señaladas en el punto precedente, la doctrina establece que éstas deben ser entendidas como un “evento extraño a la esfera de control del obligado” y no como una “causa no atribuible a la culpa del deudor”, por cuanto existen impedimentos que por ser expresión de un riesgo típico de la actividad comprometida se consideran imputables al obligado⁷.
18. En el presente caso, el señor Balbi denunció a American Airlines, entre otros hechos, por el retraso sufrido en la salida del vuelo AA918.
19. American Airlines alegó que la demora se produjo debido a que la aeronave destinada para el referido vuelo sufrió un retraso retornando de Miami por causas ajenas al control de su empresa.
20. Atendiendo a los términos de la defensa de la aerolínea, esto es la justificación del retraso en la salida del vuelo AA918, le correspondía señalar y acreditar en primer lugar cuales fueron los motivos específicos que impidieron que la aeronave llegue a Lima oportunamente y partir a Miami en la hora programada, para que, una vez demostrado el supuesto factor que originó la demora, cumpliera con acreditar que este respondía a las características de imprevisible, irresistible y extraordinaria; y, así calificar como una causa que no le era imputable. Sin embargo, American Airlines no cumplió con indicar específicamente cuales fueron las supuestas causas

⁶ **ESPINOZA, Juan.** Derecho de la Responsabilidad Civil, p. 76.

⁷ **VISINTINI, Giovanna.** Responsabilidad Contractual y Extracontractual. Estudios sobre el Incumplimiento de Obligaciones y los Hechos Ilícitos en el Derecho y la Jurisprudencia Civil. Ara Editores. Mayo 2002.

externas ajenas al control de su empresa que no permitieron que la aeronave destinada para el vuelo AA918 llegara oportunamente a Lima. Por el contrario, la propia aerolínea mediante escrito del 9 de marzo del 2011 señaló que no hubo falla mecánica alguna en la aeronave que provenía de Miami, siendo que la autoridad aeroportuaria de dicha ciudad no registró ninguna incidencia en el citado vuelo. Asimismo, de la información que obra en el expediente, se puede advertir que la demora se debió a problemas logísticos de la propia empresa denunciada, esto es el no haber iniciado el proceso de abordaje en la hora programada, no haber realizado una limpieza adecuada de la aeronave, entre otros.

21. La denunciada alegó que cumplió con informar a los consumidores sobre el retraso en la salida del vuelo, actuando idóneamente en la prestación del servicio.
22. Sobre el particular, la Sala considera pertinente reiterar que la obligación a cargo de la aerolínea consistía en transportar a los pasajeros conforme las condiciones pactadas en el pasaje aéreo, salvo razones de fuerza mayor o caso fortuito, siendo que el incumplimiento de dicha obligación acredita objetivamente la falta de idoneidad en el servicio. De este modo, el hecho que las aerolíneas informen a los consumidores sobre el retraso del vuelo no desvirtúa el incumplimiento de su obligación de trasladar al consumidor en la hora pactada, siendo que dicha comunicación únicamente permite poner en conocimiento del consumidor el referido incumplimiento del horario de vuelo.
23. Asimismo, cabe resaltar que constituye una obligación de las aerolíneas informar al consumidor sobre el retraso de su vuelo y los motivos del mismo, de conformidad con el artículo 4º de la Resolución Directoral N° 0123-95.MTC-15.12.
24. Por consiguiente, considerando que la denunciada no ha acreditado que el retraso en la salida del vuelo se originó por una causa que no le resultaba imputable, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor en el presente extremo.

De la cancelación del vuelo AA918

25. El señor Balbi también denunció a American Airlines por la cancelación del vuelo AA918.

26. Al respecto la denunciada reconoció que se produjo dicha cancelación, para lo cual alegó que el avión destinado para el vuelo AA918 sufrió un problema con el radar meteorológico.
27. De conformidad con el artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, una vez acreditado el defecto denunciado, el proveedor únicamente se exonerará de responsabilidad si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor que no le permitió cumplir con lo ofrecido.
28. En virtud a lo expuesto corresponde a la denunciada acreditar que la cancelación del vuelo AA918 se debió a un caso fortuito o fuerza mayor, a fin de liberarse de responsabilidad.
29. Durante la tramitación del procedimiento, American Airlines ha alegado que la falla en el radar meteorológico de la aeronave constituyó un hecho fortuito o de fuerza mayor que escapaba a su esfera de control, resultando irresistible evitar el mismo toda vez que dicho problema recién pudo ser detectado cuando la aeronave ya había despegado. Precisó que realizaba mantenimientos periódicos a sus aeronaves, encontrándose las mismas operativas siendo que cualquier falla o desperfecto técnico presentado constituían casos imprevisibles ajenos a su control. A fin de acreditar lo argumentado presentó como medios probatorios el reporte de cancelación del vuelo⁸ y un informe elaborado por el mecánico aeronáutico de la empresa denunciada en el cual se señala que el problema técnico que originó la cancelación del vuelo AA 918 respondía a un hecho extraordinario, imprevisible e irresistible⁹.
30. El reporte de la cancelación del vuelo presentado por American Airlines sólo acredita la ocurrencia del desperfecto pero no su carácter imprevisible e irresistible, esto es, no tiene por objeto analizar en qué medida la falla en el radar meteorológico fue un evento imprevisible ni extraordinario que se encuentra fuera de la esfera de control de la aerolínea denunciada y que por ende no le es imputable. Si bien el documento presentado por American Airlines deja constancia del desperfecto ocurrido, en el procedimiento no se discute la ocurrencia efectiva del mismo sino su carácter imprevisible e irresistible, condiciones que lo ubicaría como un eximente de responsabilidad frente a la cancelación del vuelo AA 918.

⁸ Ver a fojas 122 del expediente.

⁹ Ver a fojas 120 del expediente.

31. En lo que respecta al informe emitido por el mecánico aeronáutico de American Airlines, es necesario señalar que si bien dicho documento contiene la valoración de un técnico especializado sobre la falla detectada, esta Sala no puede dejar de advertir que existe una relación de subordinación entre dicho profesional y la empresa denunciada, lo cual afecta la certeza de su opinión, siendo que al constituir un documento elaborado de parte deberá ser complementado con otros medios probatorios que permitan concluir que la cancelación del vuelo se debió a una causa no imputable a la aerolínea.
32. Asimismo, en dicho informe, el mecánico autorizado únicamente cumplió con indicar que American Airlines realizaba mantenimiento constante a sus aeronaves, lo cual acreditaría que la falla ocurrida en el radar meteorológico calificaba como imprevisible e irresistible.
33. Al respecto, la Sala en anteriores oportunidades ya ha establecido que las fallas o averías en los componentes o piezas de una aeronave no constituyen, en principio, un evento ajeno o extraño a la actuación de una aerolínea pues es un aspecto bajo su esfera de control al punto que una condición regular para operar en este mercado es establecer un programa de revisión y mantenimiento para prevenir y dar solución a tales averías. Por lo tanto, si luego de verificado el incumplimiento de la prestación debida, una aerolínea alega desperfectos en sus aeronaves como eximente de responsabilidad debe acreditar que tal avería o falla resultaba imprevisible y fuera de su esfera de control, esto es que la probabilidad de que ocurra era tan mínima que no podía ser detectada de forma alguna por la aerolínea, al margen de los controles de rutina exigidos por la autoridad sectorial.
34. En el presente caso, la denunciada ni siquiera ha cumplido con acreditar que se realizaba un mantenimiento adecuado a la pieza denominada "radar meteorológico" considerando los manuales de mantenimiento de dicha pieza. Tampoco ha cumplido con acreditar que pese a los mantenimientos realizados, la probabilidad de que ocurra dicho evento era tan mínima que no podía ser detectada ni controlada por la aerolínea. Dicha situación pudo haber sido acreditada mediante informes de personal técnico experto en la materia y externos a la aerolínea que señalen la probabilidad de ocurrencia de este tipo de defectos en el mercado aeronáutico así como el índice de ocurrencia del mismo en dicho mercado, la existencia de medidas de detección, entre otros. Cabe precisar que, conforme lo establecido legalmente, constituye responsabilidad de la denunciada probar la imprevisibilidad de la falla técnica ocurrida en su aeronave, siendo que en este tipo de situaciones, la administración pública únicamente actuará

pruebas adicionales, si considera que existen dudas razonables u opiniones contradictorias en el procedimiento.

35. Sobre el particular, la denunciada alegó que mediante Oficio 876-2011-MTC/12.04, la DGAC cumplió con informar que en los años 2010 y 2011 su empresa nunca había reportado fallas del radar meteorológico. Dicho documento únicamente permite acreditar que la referida falla no se ha presentado durante dos años en la aerolínea denunciada, más no permite demostrar si la misma califica como un evento extraño en la actividad aeronáutica. En efecto, en dicho documento la DGAC no hace precisión alguna, respecto de, si en el mercado en general resulta imprevisible la ocurrencia del defecto alegado o si la probabilidad que ocurra el mismo es tan mínima que no puede ser detectada ni corregida oportunamente. Cabe indicar que el hecho que sea la primera vez que se presenta en la aerolínea este tipo de defectos, no incide en su calidad de irresistible e imprevisible, la cual debe ser medida y acreditada considerando las circunstancias del mercado en general.
36. Toda vez que la denunciada no ha acreditado que la cancelación del vuelo se debió a una causa no imputable a ella y que por tanto se encontraba exonerada de responsabilidad administrativa, corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró fundada la denuncia contra American Airlines en el presente extremo.

De las medidas adoptadas por American Airlines frente a la cancelación del vuelo AA918

37. El señor Balbi también denunció a American Airlines por no haber cumplido con ofrecerle hospedaje ni alimentación.
38. A fin de determinar la idoneidad de la denunciada en el servicio de transporte aéreo contratado por el denunciante, corresponde evaluar las obligaciones establecidas para las aerolíneas en ese tipo de situaciones. Para ello, se analizará la normativa sectorial que regula el servicio de transporte aéreo.
39. Considerando que el servicio brindado por American Airlines constituye un supuesto de transporte internacional de pasajeros, corresponde aplicar las normas internacionales que regulan el transporte aéreo de pasajeros. Ello, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 55° de la Constitución Política del Perú¹⁰; del numeral 1.1 del artículo 1° de la Ley 27261¹¹; y del Artículo VII

¹⁰ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ Artículo 55°.- Los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional.

del Título Preliminar del Decreto Legislativo 768 que aprobó el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento¹².

40. En lo referente a convenios internacionales, resulta de aplicación al presente caso, las disposiciones estipuladas en el Convenio sobre la Responsabilidad del Transportista Aéreo de Montreal para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional (en adelante, el Convenio de Montreal), suscrito en la ciudad de Montreal, Canadá, el 28 de mayo de 1999 y ratificado por el Perú mediante Decreto Supremo 026-2002-RE el 6 de marzo de 2002¹³.
41. Sobre el particular, debe considerarse que el referido Convenio de Montreal no realiza precisión alguna respecto de las medidas que deberá adoptar el operador aéreo ante un eventual retraso y/o cancelación en sus vuelos, por lo que a fin de suplir dicho vacío, resulta pertinente acudir supletoriamente a la Decisión 619.
42. La Decisión 619, Normas para la armonización de los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo en la Comunidad Andina, precisa sobre este tema que cuando hay una cancelación del vuelo y todavía no se ha conseguido un vuelo sustituto para el consumidor, se le sufragarán los gastos de hospedaje o de traslado. Asimismo, dicha norma establece que de haberse presentado una demora antes de la cancelación del vuelo, el consumidor recibirá refrigerio.
43. Conforme puede apreciarse de la norma descrita, el operador aéreo se encuentra obligado a adoptar las medidas establecidas en dicho dispositivo legal ante un eventual retraso/cancelación del vuelo con la finalidad de paliar en el mismo momento de ocurrido el retraso y/o cancelación las consecuencias inmediatas de dichos eventos.

¹¹ **LEY Nº 27261. LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ, Artículo 1º.- De las normas que regulan la Aeronáutica Civil**

1.1 La aeronáutica civil se rige por la Constitución Política del Perú, por los instrumentos internacionales vigentes, por la presente Ley, sus reglamentos y anexos técnicos, las Regulaciones Aeronáuticas del Perú y demás normas complementarias.

¹² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.-** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VII.- Juez y Derecho.- El Juez debe aplicar el derecho que corresponda al proceso, aunque no haya sido invocado por las partes o lo haya sido erróneamente. Sin embargo, no puede ir más allá del petitorio ni fundar su decisión en hechos diversos de los que han sido alegados por las partes.

¹³ El Ministerio de Relaciones Exteriores mediante Oficio RE (GAB) Nº 0-3-A/213, comunicó que el Convenio de Montreal entró en vigencia el 4 de noviembre de 2003.

44. American Airlines indicó que cumplió con ofrecer verbalmente al consumidor alojamiento y alimentación, más no presentó medios probatorios que acrediten dicha situación. La denunciada únicamente presentó documentos que acreditan que otorgó alojamiento y alimentación a determinados pasajeros, sin embargo, no acreditó que ello también le fue ofrecido al denunciante.
45. Si bien regularmente las pruebas de cargo corresponden a los consumidores, en el presente caso la defraudación de expectativas se sustenta en una presunta falta de ofrecimiento de determinados bienes y servicios al consumidor por parte de American Airlines, es decir tiene su origen en una conducta omisiva que no es susceptible de ser acreditada por el consumidor. Asimismo, dicha falta de ofrecimiento, daría cuenta de un incumplimiento de una obligación legal impuesta a la denunciada, por lo que corresponde a esta parte del procedimiento acreditar que cumplió con la referida obligación.
46. Por tanto, al proveedor denunciado deberá acreditar el cumplimiento de su obligación aportando medios de prueba que den cuenta de acciones positivas respecto del ofrecimiento al consumidor de los servicios de alojamiento y alimentación.
47. En una economía social de mercado en la que se incentiva la innovación y el respeto a la libertad empresarial para definir la calidad de los productos y servicios, son los proveedores quienes pueden elegir la modalidad o forma de dar cumplimiento a las obligaciones genéricas que la legislación les exige. En ese orden de ideas la Decisión 619 no prescribe una modalidad de ofrecimiento de los beneficios en particular, sino la obligación de las aerolíneas de ofrecer dichos beneficios.
48. Cabe señalar que, de conformidad con lo señalado por la Sala en anteriores oportunidades¹⁴, si bien los proveedores tienen el derecho de organizar sus servicios de la forma que consideren pertinente, ese derecho los obliga a asumir las consecuencias generadas por la modalidad de organización elegida. Así, cuando un proveedor decide no registrar o dejar constancia de los ofrecimientos realizados a sus clientes, asume las dificultades de probanza que dicha decisión conllevará en una eventual disputa e incluso las dificultades que ello puede generarle para monitorear el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las normas legales sectoriales.

¹⁴ Ver Resolución 216-2011/SC2-INDECOPI correspondiente al procedimiento seguido por el señor Rudy Ángel Espejo Velita contra Lidercón Perú S.A.C.

49. Por los argumentos expuestos, considerando que la denunciada no cumplió con acreditar que ofreció al consumidor los servicios de alimentación y hospedaje, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en este extremo.

De la graduación de la sanción

50. El artículo 41ºA de la Ley de Protección al Consumidor establece que al momento de graduar y aplicar la sanción, se debe tener en cuenta criterios tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento y la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso¹⁵.

¹⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 716. Artículo 41º.-** Las infracciones a la presente Ley serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta veinte (20) UIT;
b. Infracciones graves, con una multa de hasta cien (100) UIT;
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta trescientas (300) UIT.

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor serán responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

En los casos referidos en el párrafo precedente, además de la sanción que, a criterio de la Comisión corresponde imponer a los infractores, se podrá imponer una multa de hasta cuatro (4) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración, según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

Las sanciones serán impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas y complementarias que ordene la Comisión con la finalidad de revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

La reincidencia se considerará circunstancia agravante, por lo que la sanción aplicable no deberá ser menor que la sanción precedente.

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse de acuerdo a la Ley, se utilizará la UIT vigente a la fecha de pago efectivo.

La multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

(Artículo modificado por el Artículo 11º del Decreto Legislativo N° 1045).

Artículo 41Aº.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción.
- c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado.
- d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

(Artículo incorporado por el Artículo 12º del Decreto Legislativo N° 1045).

51. Al calcular la sanción que corresponde imponer, se debe considerar el principio de razonabilidad aplicable a los procedimientos que involucran el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, según el cual, cuando las decisiones de la autoridad administrativa creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar para que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido¹⁶.
52. En el presente caso se ha verificado que American Airlines cometió tres infracciones: (i) el retraso injustificado del vuelo AA918, (ii) la cancelación injustificada del referido vuelo y, (ii) la falta de ofrecimiento al denunciante de los servicio de alojamiento y alimentación.
- (i) El retraso del vuelo AA918
53. La Comisión sancionó a la denunciada con una multa de 5 UIT por el retraso en la partida del vuelo AA918.
54. Esta Sala coincide con la Comisión en señalar que dicha infracción ocasionó un daño en el consumidor reflejado en el malestar e incomodidad causada al mismo, al haber esperado aproximadamente 4 horas para abordar el vuelo AA918, sin existir una causa justificable para dicho retraso.
55. Tal como se ha señalado, las fechas y horarios de los vuelos son circunstancias que los pasajeros suelen tener en cuenta al momento de efectuar su decisión de consumo, por lo que el incumplimiento del traslado en las condiciones pactadas son conductas que deben desincentivarse.
56. Asimismo, cabe indicar que la denunciada no colaboró durante la tramitación del procedimiento para que la Comisión puede determinar las causas del retraso del vuelo AA918, contraviniendo el principio de conducta procedimental. En efecto, con fecha 22 de noviembre del 2010 se requirió a la denunciada que cumpliera con presentar copia de los documentos donde

¹⁶ LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.4 Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

constaran las incidencias del vuelo AA917 (vuelo que provenía de Miami en la aeronave destinada para el vuelo AA918) y su respectiva traducción al idioma español. La denunciada presentó un documento redactado en inglés que contenía el historial del vuelo AA917; sin embargo, no presentó la respectiva traducción. Ante tal situación, el 27 de setiembre del 2011, la Comisión le solicitó la bitácora del vuelo con su traducción simple y que informe las causas que retrasaron dicho vuelo y por consiguiente el vuelo AA918. En repuesta, la denunciada informó que las causas del retraso del vuelo AA917 se encontraba detallada en el historial del vuelo redactado en inglés; sin embargo, omitió nuevamente presentar dicho historial en español. Finalmente, recién el 21 de octubre del 2011 cumplió con adjuntar el referido documento con su respectiva traducción.

57. Por los argumentos expuestos, corresponde confirmar la Resolución 592-2011/ILN-CPC que sancionó a American Airlines con una multa de 5 UIT por el retraso en el vuelo AA918.

(II) La cancelación del vuelo AA918

58. La Comisión sancionó a la denunciada con una multa de 15 UIT por la cancelación del vuelo AA918. Señaló que la infracción detectada había generado un malestar en el consumidor así como posibles complicaciones en la realización de sus actividades programadas.
59. Este colegiado considera fundamental resaltar que el daño ocasionado por la conducta infractora de American Airlines comprende tanto el daño ocasionado al consumidor, reflejado en el malestar e incomodidad durante el tiempo de espera, así como el efecto negativo originado en el mercado de transporte aéreo, pues conductas como la denunciada, menoscaba la solvencia de la imagen del mismo frente a los usuarios de dichos servicios, generando gran desconfianza en ellos, con los consecuentes perjuicios al desarrollo del mercado.
60. En efecto, lo mínimo que esperan los usuarios en materia de transporte aéreo, en el marco de la prestación de un servicio idóneo, es que una vez que el pasajero se encuentre a bordo del avión, esto es, habiéndosele generado la certeza de que el avión se encuentra operativo sean trasladados a su lugar de destino y no tengan que retornar nuevamente al lugar de origen del vuelo.
61. No obstante, si bien esta Sala coincide con la Comisión en señalar que la conducta denunciada produjo un malestar e incomodidad en el consumidor durante el tiempo de espera, lo cierto es que no se ha evidenciado que la

denunciada hubiera obtenido una ganancia económica con la cancelación del vuelo.

62. Asimismo, es necesario resaltar, que conforme al principio de predictibilidad¹⁷ que orienta el procedimiento administrativo, el monto de la multa a ser impuesta en este caso debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados, destacando que en anteriores procedimientos de parte iniciados como consecuencia de cancelaciones de vuelo, la Sala ha impuesto multas entre 4 y 6 UIT¹⁸.
63. En virtud a los anteriores pronunciamientos emitidos por la presente Sala, correspondería sancionar a American Airlines con una multa de 6 UIT. Sin embargo, esta Sala ha podido advertir que dicha empresa es reincidente en este tipo de conductas, siendo que en una anterior oportunidad - antes de la comisión de la infracción - la aerolínea ya había sido sancionada por la cancelación de un vuelo¹⁹. Por tanto, considerando la reincidencia en este tipo de conductas, esta Sala considera que deberá sancionarse a la denunciada con una multa de 10 UIT.

¹⁷ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO PRELIMINAR. ARTÍCULO IV. Principios del Procedimiento Administrativo.- Artículo 1º.- El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.15. Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

¹⁸

PROCEDIMIENTOS DE PARTE		
Expediente	Resolución de la Sala	Sanción
204-2008/CPC	393-2009/SC2	6 UIT
1711-2008/CPC	1680-2009/SC2	4 UIT
3130-2008/CPC	2446-2009/SC2	4 UIT
77-2008/CPC-INDECOPI-CAJ	64-2010/SC2	4 UIT
2800-2008/CPC	479-2011/SC2	5 UIT
831-2009/CPC	1623-2011/SC2	6 UIT
1994-2010/CPC	3534-2011/SC2	6 UIT

PROCEDIMIENTOS DE OFICIO		
Expediente	Resolución de la Sala	Sanción
330-2008/CPC	1769-2009/SC2	6 UIT
1939-2008/CPC	001-2010/SC2	9 UIT
2485-2008/CPC	002-2010/SC2	9 UIT
2123-2008/CPC	63-2010/SC2	10 UIT
2124-2008/CPC	872-2010/SC2	10 UIT

¹⁹ Ver Resolución 001-2010/SC2-INDECOPI.

64. En tal sentido, corresponde revocar la Resolución 592-2011/ILN-CPC que impuso a la denunciada una multa de 15 UIT; y, reformándola, se le sanciona con una multa de 10 UIT.

(iii) Alojamiento y hospedaje

65. La Comisión sancionó a la denunciada con 8 UIT por la falta de ofrecimiento al denunciante de los servicios de alojamiento y hospedaje.

66. Al respecto, esta Sala considera que la infracción detectada generó un beneficio ilícito a la denunciada quien incurrió en un ahorro al no ofrecer y otorgar al consumidor las medidas complementarias ante una cancelación del vuelo. Asimismo, dicha conducta generó un daño al consumidor quien se vio impedido de gozar de los referidos beneficios.

67. Sin perjuicio de ello, este Colegiado considera que la sanción impuesta a la denunciada no guarda proporción con el daño patrimonial/beneficio ilícito obtenido por el consumidor y proveedor, siendo que en otras oportunidades, la Sala ha impuesto una multa de 3,5 UIT a proveedores que realizaron una conducta similar²⁰.

68. Por consiguiente, corresponde revocar la Resolución 592-2011/ILN-CPC que impuso a la denunciada una multa de 8 UIT; y, reformándola, se le sanciona con una multa de 4 UIT.

De las costas y costos del procedimiento

69. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por la denunciada, la Sala considera que corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que condenó a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 592-2011/ILN-CPC del 9 de noviembre del 2011, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Alberto Balbi Calmet contra American Airlines Inc. Sucursal del Perú por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido al retraso en la partida del vuelo AA918, al no haber quedado acreditado que dicho retraso se haya debido a causas ajenas a la aerolínea.

²⁰ Ver Resolución 1623-2011/SC2-INDECOPI.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 592-2011/ILN-CPC que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la cancelación del vuelo AA918 al no haber quedado acreditado que dicha cancelación se haya debido a causas ajenas a la aerolínea.

TERCERO: Confirmar la Resolución 592-2011/ILN-CPC en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, en el extremo referido a la falta de ofrecimiento al denunciante de los servicios de alojamiento y alimentación, toda vez que la denunciada no acreditó haberle ofrecido dichos servicios.

CUARTO: Confirmar la Resolución 592-2011/ILN-CPC en el extremo que sancionó a American Airlines Inc. Sucursal del Perú con una multa de 5 UIT por el retraso en la partida del vuelo AA918.

QUINTO: Revocar la Resolución 592-2011/ILN-CPC en el extremo que sancionó a American Airlines Inc. Sucursal del Perú con una multa de 15 UIT por la cancelación del vuelo AA918, y reformándola, sancionarla con una multa de 10 UIT.

SEXTO: Revocar la Resolución 592-2011/ILN-CPC en el extremo que sancionó a American Airlines Inc. Sucursal del Perú con una multa de 8 UIT por la falta de ofrecimiento al denunciante de los servicios de alojamiento y alimentación, y reformándola, sancionarla con una multa de 4 UIT.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 592-2011/ILN-CPC en el extremo que condenó a American Airlines Inc. Sucursal del Perú, al pago de las costas y costos generados en el procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Hernando Montoya Alberti, Miguel Antonio Quirós García y Héctor Tapia Cano.

FRANCISCO PEDRO ERNESTO MUJICA SERELLE
Vicepresidente