



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 2

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTES** :

**DENUNCIADA** : LATAM AIRLINES PERÚ S.A.

**MATERIA** : CLÁUSULAS ABUSIVAS

**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON  
BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado, modificando fundamentos, en el extremo que declaró fundada en parte la denuncia formulada contra Latam Airlines Perú S.A., respecto a que el proveedor incorporó una cláusula abusiva en los términos y condiciones de sus pasajes aéreos, consistente en: i) Los asientos favoritos no serán reembolsados si se solicita cambio o devolución; y, ii) No se realizan devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de pasajeros.*

*Esto, al haberse probado que dichas cláusulas impedían el reembolso del monto pagado por “asiento favorito” en el supuesto de que la tarifa aérea permita cambios y devoluciones del pasaje adquirido por el consumidor afectando así el interés público de los consumidores en general; y, en el caso del señor*

Lima, 24 de enero de 2024

## ANTECEDENTES

1. El 17 de junio de 2019, el señor (en adelante, el señor ) y (en adelante, la Asociación) interpusieron una denuncia contra Latam Airlines Perú S.A. (en adelante, Latam) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Por Resolución 1 del 11 de julio de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) imputó a la Inmobiliaria el haber incurrido en una presunta infracción del artículo 49° del Código, en tanto habría incluido las siguientes cláusulas abusivas en los documentos “Servicio Misceláneo (EMD)”, identificado con Ticket N° 045-15-16870489, y, “Asiento Latam+”:

*Los asientos favoritos no serán reembolsados si no se hace uso del pasaje, o si se solicita cambio o devolución...” (Sic)*

*“No se realizan devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de pasajeros.” (Sic)*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

3. Mediante Resolución 1162-2020/CC2 del 15 de setiembre de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Su N° 2 (en adelante, la Comisión), entre otros, declaró infundada la denuncia planteada por el señor [redacted] y la Asociación en contra de Latam, como presunta infracción del artículo 49° del Código, por la conducta consistente en que la proveedora habría incluido las cláusulas abusivas en los documentos “Servicio Misceláneo (EMD)”, identificado con *ticket* N° 045-1516870489, y “Asiento Latam+”, de acuerdo al siguiente tenor: <<Los asientos favoritos no serán reembolsados si no se hace uso del pasaje, o si se solicita cambio o devolución...>> y <<No se realizan devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de pasajeros>>. Esto, tras considerar que no se incorporó una cláusula abusiva, puesto que la misma no cumplía con todos los requisitos para ser considerada como tal<sup>1</sup>.
4. En atención al recurso de apelación presentado por el señor [redacted] y la Asociación contra la Resolución 1162-2020/CC2, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió Resolución 0968-2021/SPC-INDECOPI del 3 de mayo de 2021, resolviendo, entre otros, declarar la nulidad parcial de dicho pronunciamiento final de la Comisión, en el extremo que declaró infundada la denuncia planteada contra Latam, por la conducta consistente en que la proveedora habría incluido cláusulas abusivas en los documentos “Servicio Misceláneo (EMD)”, identificado con *ticket* N° 045-1516870489, y “Asiento Latam+”, de acuerdo al siguiente tenor: “Los asientos favoritos no serán reembolsados si no se hace uso del pasaje, o si se solicita cambio o devolución (...)”; y, “No se realizan devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de pasajeros”. Esto, al considerar que la Resolución 1162-2020/CC2 no se encontró debidamente motivada, pues no se valoraron todos los alegatos expuestos durante el procedimiento. En consecuencia, se dispuso que Comisión emita un nuevo pronunciamiento<sup>2</sup>.
5. Mediante la Resolución 11 del 21 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión precisó la imputación de cargos contra Latam, en los siguientes términos:

*“Sin perjuicio de lo señalado en la Resolución N° 1 del 11 de julio de 2019, admitir a trámite la denuncia del 17 de junio de 2019, presentada por el señor [redacted]”*

<sup>1</sup> En otros extremos de la Resolución 1162-2020/CC2, la Comisión resolvió lo siguiente: i) Declaró improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia planteada por el señor [redacted] y la Asociación en contra de Latam Airlines Group, como presunta infracción del artículo 49° del Código, por la conducta consistente en que la proveedora habría incluido cláusulas abusivas en los documentos “Servicio Misceláneo (EMD)”, identificado con *ticket* N° 045-1516870489, y “Asiento Latam+”, de acuerdo al siguiente tenor: <<Los asientos favoritos no serán reembolsados si no se hace uso del pasaje, o si se solicita cambio o devolución...>> y <<No se realizan devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de pasajeros>>. Esto al considerar que la comercializadora y operadora del servicio de transporte aéreo era Latam; y, ii) Denegó las medidas correctivas; así como, el reembolso de las costas y los costos del presente procedimiento.

<sup>2</sup> En este punto, cabe precisar que, en otro extremo de la Resolución 0968-2021/SPC-INDECOPI, la Sala resolvió confirmar la Resolución 1162-2020/CC2 en el punto que declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta contra Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú. Esto, al considerar que la comercializadora y operadora del servicio de transporte aéreo era Latam.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

y Asociación contra Latam Airlines Perú S.A., por presunta infracción al artículo 49 y el literal a) del artículo 51 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, habría incluido las siguientes cláusulas abusivas en los documentos “Servicio Misceláneo (EMD)”, identificado con Ticket N° 045- 1516870489, y, “Asiento Latam+”:

“Los asientos favoritos no serán reembolsados si no se hace uso del pasaje, o si se solicita cambio o devolución...” (Sic)

“No se realizan devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de pasajeros.” (Sic)”

6. El 21 de diciembre de 2021, Latam absolvió la precisión de imputación de cargos efectuada en su contra. Asimismo, el 4 de octubre de 2022, la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción.
7. Mediante Resolución 2387-2022/CC2 del 27 de octubre de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
  - a) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor y la Asociación contra Latam por infracción al literal a) del artículo 51° del Código, al considerar que se probó que el proveedor habría incluido las siguientes cláusulas abusivas: i) Los asientos favoritos no serán reembolsados si no se hace uso del pasaje, o si se solicita cambio o devolución; y, ii) No se realizan devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de pasajeros. Esto, en tanto impedían el reembolso del monto pagado por “asiento favorito” en el supuesto de que la tarifa aérea permita cambios y devoluciones del pasaje adquirido por el consumidor, como sucedió en el caso del señor
  - b) Ordenó en calidad de medida correctiva reparadora a Latam lo siguiente:
    - En el plazo quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con reembolsar al señor la suma de USD 79,00 por concepto de asiento favorito, así como los intereses legales generados hasta que se haga efectivo el reembolso.
    - En caso corresponda, devolver al denunciante los intereses cargados por la entidad financiera por el pago del servicio de “asiento favorito”. Para el cumplimiento de esta medida correctiva el denunciante, debe acreditar ante el denunciado los referidos intereses, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, y el denunciado deberá proceder con la devolución ordenada, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde la recepción de la comunicación del denunciante.
    - En el plazo quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con retirar las cláusulas que han sido declaradas abusivas en la presente resolución. Asimismo, deberá abstenerse de aplicarlas a supuestos de hecho que se hubiesen generado durante su vigencia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

- c) Impuso a Latam una multa de 10 UIT, la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
8. El 25 de noviembre de 2022, Latam interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 2387-2022/CC2 alegando lo siguiente:
- a) Que, existió una vulneración al Principio de Debido Procedimiento ya que la Comisión sustentó su posición en base a una valoración incompleta y sesgada, con una argumentación insuficiente y contradictoria. Esto porque la Comisión reconoció expresamente que la tarifa extra cancelada por el denunciante correspondía única y exclusivamente al pasaje/boleto aéreo; pero, pese a ello, resuelve determinar la responsabilidad bajo el argumento de que si la tarifa del pasaje aéreo permitía cambios y devoluciones se ocasionaría una supuesta desventaja al consumidor si no se le permitía obtener el reembolso del “asiento favorito”; conclusión que, evidentemente, implicaba una contradicción en el análisis realizado.
- b) Que, la cláusula materia de análisis no ocasionaba ninguna desventaja para los consumidores y el señor Sarmiento, debido a que el hecho de que un consumidor adquiriera una tarifa del pasaje aéreo bajo determinadas condiciones no suponía que estas también deberían ser aplicadas al contrato del servicio de asiento favorito.
- c) Que, la Comisión omitió pronunciarse sobre sus descargos al Informe Final de Instrucción, debido a que, si bien en su resolución los citaba, en ninguna parte de la misma, los desvirtuaba, prueba de lo anterior era que la resolución final sería una copia del Informe Final de Instrucción.
- d) Que, la Comisión afirmó que el asiento favorito constituiría un contrato accesorio al de transporte y no uno complementario, sin embargo, no sustentó mediante doctrina y jurisprudencia qué la llevó a concluir tal afirmación. Este sería un contrato complementario, dado que los consumidores, para hacer uso del servicio de transporte, no estaban obligados a adquirir el servicio de asiento favorito.
- e) Que, el servicio de asiento favorito tenía sus propios costos de oportunidad, no era el costo de oportunidad referido al cambio y/o devolución del pasaje aéreo, que sí estaba permitido por Latam; siendo así, la tarifa cancelada por el señor [redacted] cubría únicamente el costo de oportunidad del cambio y/o devolución del pasaje aéreo, pero no del servicio de “asiento favorito”
- f) Que, en la resolución impugnada, no se realizó un análisis económico que llevara a la Comisión a afirmar que el costo de oportunidad del servicio de asiento favorito está vinculado al costo de oportunidad que asume el consumidor que desea hacer el cambio de su pasaje aéreo.
- g) Que, la Comisión señaló que, la desventaja ocasionada por la supuesta cláusula abusiva sería significativa, en la medida que un consumidor, pese a contar con una tarifa mayor, si decide utilizar los beneficios de su



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

- tarifa aérea, quedaría imposibilitado de utilizar el servicio de asiento favorito, lo cual no es cierto, porque nada impide al consumidor utilizar los beneficios de su tarifa aérea, pues previamente a la contratación fue debidamente informado sobre los términos y condiciones.
- h) Que, un criterio como el desarrollado por la Comisión, podría conllevar a que 2 consumidores que efectuaron el mismo pago por una tarifa de pasaje aéreo que les permita realizar cambios y/o devoluciones del pasaje, sobre los cuales uno de ellos realice un pago por el asiento favorito, sean tratados de manera distinta pese a haber cancelado el mismo importe por los pasajes y estar sujetos a los mismos términos y condiciones, lo cual posteriormente podría verse plasmado en una denuncia por presuntos actos de discriminación.
- i) Que, respecto a la multa impuesta, no es razonable, debido a que solo se analizaron 2 de los criterios de manera superflua; asimismo, es irrelevante que el denunciante eligiera o no la tarifa más cara para el pago del boleto aéreo, pues dicha tarifa no incluía de forma alguna el pago por "asiento favorito", por otro lado, no corresponde aplicar el Principio de Predictibilidad, puesto que la cuantía de la multa no guarda relación con otros casos en los que, a pesar de haber existido una infracción similar, el Tribunal del Indecopi e incluso la propia Comisión decidió imponerles como sanción una menor a la multa impuesta por la Comisión en el presente procedimiento.
- j) Que, no se encontraban de acuerdo con la medida correctiva, debido a que, estas eran desmedidas en relación a lo solicitado por el denunciante; ello en razón a que, el señor [redacted] en ningún momento señaló que su entidad financiera le habría cobrado intereses por el gasto efectuado por la compra del "asiento favorito", y ello menos aún se encuentra acreditado en el expediente.
- k) Que, en relación al retiro de las cláusulas declaradas abusivas, refirieron que dichas cláusulas ya no se encontraban vigentes en los nuevos términos y condiciones que aplican al servicio de transporte aéreo que actualmente brinda Latam como se apreciaba de la imagen que adjuntaron.
9. El 8 de agosto de 2023, la Asociación y el señor [redacted] presentaron un escrito absolviendo el recurso de apelación de Latam, el cual reiteraba sus argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento.
10. El 23 de enero de 2024, Latam presentó un escrito absolviendo el escrito presentado por la Asociación y el señor [redacted] el 8 de agosto de 2023, reiterando sus argumentos esbozados en su apelación.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

I. Sobre la enmienda de la resolución venida en grado

11. El artículo 212º 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 la competencia de la autoridad administrativa para pronunciarse de oficio respecto a los errores materiales de sus propias resoluciones, siempre que no se altere aspectos sustanciales de su contenido ni el sentido de la decisión<sup>3</sup>.
12. Adicionalmente, cabe indicar que, conforme a lo establecido en el citado artículo 212º del TUO de la LPAG, procederá la enmienda de la resolución, de oficio o a petición de parte, en caso la misma contenga errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presente inexactitudes evidentes; siendo que, la enmienda podrá realizarse en cualquier momento, siempre que no altere lo sustantivo de su contenido ni el sentido de la decisión.
13. Al respecto, de la revisión de la Resolución 2387-2022/CC2 (en sus considerandos 84, 85, 86 y 97), se observa que la Comisión refirió que carecía de objeto seguir analizando si el supuesto en que “el consumidor no llegue a utilizar el pasaje aéreo” era una cláusula abusiva, en virtud de que, para que una cláusula sea considerada abusiva, debía cumplir con los tres requisitos en simultáneo; y, dado que el referido supuesto no cumplía uno de ellos, no correspondía continuar con dicho análisis.
14. Lo anterior lleva a concluir que la Comisión había considerado que la denuncia era infundada en dicho extremo de la imputación; esto es, sobre el no reembolso del asiento favorito en el supuesto de que “el consumidor no llegue a utilizar el pasaje aéreo”.
15. Sin embargo, en el resuelve tercero de la Resolución 2387-2022/CC2, la Comisión declaró fundada la denuncia por cláusula abusiva, en el supuesto de que “el consumidor no llegue a utilizar el pasaje aéreo”, lo cual evidencia que se trata de un error material, en tanto, en el análisis considerativo de dicha resolución, no cumplía con los tres requisitos para que dicho supuesto sea declarado abusivo.
16. Por las razones expuestas, corresponde rectificar el error material incurrido en el resuelve tercero de la Resolución 2387-2022/CC2, en los términos siguientes:

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 212º.- Rectificación de errores.**

212.1 Los errores materiales o aritméticos en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

- **Donde dice:** “Declarar FUNDADA la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ y la Asociación \_\_\_\_\_ contra Latam Airlines Perú S.A. por infracción al literal a) del artículo 51 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor habría incluido las siguientes cláusulas abusivas: (i) los asientos favoritos no serán reembolsados si no se hace uso del pasaje, o si se solicita cambio o devolución; y, (ii) no se realizan devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de pasajeros. Ello, en tanto impedirían el reembolso del monto pagado por “asiento favorito” en el supuesto de que la tarifa aérea permita cambios y devoluciones del pasaje adquirido por el consumidor, como sucedió en el caso del señor \_\_\_\_\_.”
- **Debe decir:** “Declarar FUNDADA EN PARTE la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ y la Asociación \_\_\_\_\_ contra Latam Airlines Perú S.A. por infracción al literal a) del artículo 51 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor habría incluido las siguientes cláusulas abusivas: (i) los asientos favoritos no serán reembolsados si se solicita cambio o devolución; y, (ii) no se realizan devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de pasajeros. Ello, en tanto impedirían el reembolso del monto pagado por “asiento favorito” en el supuesto de que la tarifa aérea permita cambios y devoluciones del pasaje adquirido por el consumidor, como sucedió en el caso del señor \_\_\_\_\_.”

## II. Sobre la integración de la Resolución 2387-2022/CC2

17. El artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, consagra entre los principios generales del derecho administrativo al Principio de Celeridad y Eficacia<sup>4</sup>, cuya finalidad es dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico
18. Por su parte, el artículo 370° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece que cuando la autoridad haya omitido pronunciarse en la parte resolutive sobre algún punto principal o accesorio que fue tratado en la parte considerativa, es posible integrar la

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, 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:

(...)

**1.9. Principio de celeridad.** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

**1.10. Principio de eficacia.** Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

resolución sin necesidad de anularla<sup>5</sup>.

19. En el presente caso, de la revisión de la Resolución 2387-2022/CC2, esta Sala ha advertido que la Comisión omitió consignar en la parte resolutive de la misma el extremo referido al análisis infundado del supuesto referido a los asientos favoritos no serán reembolsados si no se hace uso del pasaje.
20. En ese sentido, teniendo en consideración que la omisión de consignar en la parte resolutive el punto referido no altera el contenido sustancial de la resolución recurrida, corresponde integrar dicha omisión; por lo tanto, debe agregarse a dicha resolución lo siguiente:

*“Declarar **INFUNDADA EN PARTE** la denuncia interpuesta por el señor y la Asociación . contra Latam Airlines Perú S.A. por infracción al literal a) del artículo 51 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la siguiente cláusula sea abusiva: (i) los asientos favoritos no serán reembolsados si no se hace uso del pasaje. Ello, en tanto no cumple con los tres requisitos requeridos para que una cláusula sea declarada abusiva.”*

### III. Sobre el extremo consentido

21. En este punto, es necesario precisar que la Comisión, en su análisis, declaró que el supuesto referido a que “los asientos favoritos no serán reembolsados si no se hace uso del pasaje” no era abusivo en tanto no cumplía con los tres requisitos legalmente establecidos para que una cláusula sea declarada abusiva.
22. No obstante, a pesar de que dicho extremo de la resolución impugnada resultaba desfavorable para la Asociación, la misma no impugnó dicha decisión de la Comisión.
23. Por tanto, la Sala considera que dicho extremo de la recurrida debe tenerse por consentido, por lo que no será objeto de análisis en esta segunda instancia.

### Sobre la inclusión de una cláusula abusiva

24. El artículo 1.1° literal c) del Código dispone que los consumidores tienen el derecho a ser protegidos frente a cláusulas abusivas insertas en los contratos celebrados con los proveedores<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 370°.- Competencia del Juez superior.**

El Juez superior no puede modificar la resolución impugnada en perjuicio del apelante, salvo que la otra parte también haya apelado o se haya adherido. Sin embargo, puede integrar la resolución apelada en la parte decisoria, si la fundamentación aparece en la parte considerativa.

(...).

<sup>6</sup> **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:

(...)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

25. El artículo 48° literal c) complementado con el artículo 49° del Código, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para su evaluación, se tiene en cuenta la naturaleza del producto o servicio objeto del contrato, así como las circunstancias que concurrieron al momento de su celebración, la información brindada al consumidor, así como el resto de las cláusulas estipuladas en el contrato<sup>7</sup>.
26. Es importante precisar que las cláusulas mencionadas anteriormente son conocidas a nivel doctrinario como cláusulas abusivas o vejatorias. En ese sentido, los proveedores no pueden oponer a los consumidores cláusulas que se encuentren en los contratos de adhesión o en cláusulas generales de contratación que celebren con ellos, catalogadas como abusivas por las normas citadas precedentemente.
27. Al respecto, conviene resaltar que, en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción. Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (la que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (la que redactó el contrato).
28. La Sala en mayoría ha señalado -en pronunciamientos anteriores<sup>8</sup>- que la finalidad de que el ordenamiento tipifique cláusulas abusivas en tal esquema de contratación, responde a que en estos casos los consumidores sólo tienen la libertad de contratar, esto es, la capacidad de elegir con qué proveedor contratan, más no con libertad contractual; es decir, la potestad lícita de establecer el contenido del contrato, la cual está reservada exclusivamente a

---

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas.**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.  
(...).

<sup>8</sup> Ver la Resolución 78-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Resolución 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y la Resolución 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.



los proveedores, no existiendo negociación alguna. Así, la ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por proveedor y consumidor<sup>9</sup>.

29. En este punto, resulta conveniente destacar cómo la legislación y doctrina comparadas resaltan, a su vez, que las normas sobre cláusulas abusivas no tienen por objeto la regulación de precios. Ello guarda coherencia con la economía social de mercado consagrada como régimen económico en el ordenamiento jurídico peruano, el cual tiene como uno de sus principales pilares la libertad de los privados de fijar los precios de los productos o servicios que ofrezcan en el mercado. De este modo, el desequilibrio que se evaluará para determinar la existencia de una cláusula abusiva no será analizado en términos económicos atinentes al precio, sino más bien en términos jurídicos relacionados con los derechos y obligaciones asumidos por las partes, esto es, las posiciones que cada una de ellas asume en la relación contractual entablada: los desequilibrios en las prestaciones contractuales asumidas por las partes.
30. El artículo 49.1° del Código establece que en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles, todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.
31. Para la evaluación de las cláusulas abusivas se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
32. El artículo 49° del Código, como se ha visto, define el concepto de cláusula abusiva y los criterios a tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los

<sup>9</sup> En tal sentido, los autores peruanos especialistas en Derecho Contractual concuerdan en el fundamento de la regulación de las cláusulas abusivas. A modo de ejemplo, puede citarse a De La Puente y Lavalle quien señala en referencia a las cláusulas abusivas enumeradas en el artículo 1398 del Código Civil, que: *“no cabe duda de que la declaración de invalidez de estas estipulaciones, obedece a un propósito de evitar abusos por parte de los preredactantes, protegiéndose así a la parte débil en la negociación contractual”* (DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel *“Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor”*, Themis – Revista de Derecho, Segunda Época, 1995, N.º 31, págs. 19 y 20). Por su parte, Espinoza Espinoza indica: *“Si bien es cierto los contratos standard son un instrumento tan útil que es imposible eliminarlos, siendo ingenuo pensar que con su eliminación se ofrece una tutela al consumidor, no debemos perder de vista que un adecuado sistema de control de este tipo de contratos podría evitar situaciones que afecten los derechos de los consumidores, así como de otros agentes económicos, en aras de restablecer el equilibrio de la relación contractual con aquellos que predisponen los contratos de adhesión o las cláusulas generales de contratación (...) Es, dentro de este marco conceptual que debemos enfocar a las cláusulas vejatorias”*. **ESPINOZA ESPINOZA, Juan**, *“Las cláusulas vejatorias en los contratos estipulados unilateralmente”*, en *Derecho de los Consumidores*, Editorial Rodhas, Lima, 2006. P. 150.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

artículos 50<sup>o</sup><sup>10</sup> y 51<sup>o</sup><sup>11</sup> de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.

33. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:
- (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y,
  - (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
34. Cabe anotar que, la Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el artículo 51<sup>o</sup> del Código), así como para las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50<sup>o</sup> del mencionado cuerpo normativo).

<sup>10</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculden al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51°.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.**

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

35. En su denuncia, la Asociación refirió que Latam incluía en sus términos y condiciones, la cláusula referida a que el pago por el servicio de “Asiento Favorito” no sería reembolsable si se solicitaba el cambio o la devolución, siendo que –además– no se realizaban devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de parte de los pasajeros.
36. Por su parte, el señor \_\_\_\_\_ denunció que adquirió de Latam el billete aéreo 045- 2197650405, identificado con número de reserva QSDPJR, con itinerario Lima-Madrid-Lima, siendo que el vuelo de salida estaría programado para el 15 de junio de 2019, mientras que el de retorno se llevaría a cabo el 22 de dicho mes y año, trayectos operados en ambos casos por la denunciada. Asimismo, señaló que para el tramo de retorno (Madrid-Lima), pagó por el concepto del servicio “Asiento Favorito” el importe de USD 79,00, conforme constaba en el documento denominado “Servicio Misceláneo (EMD)”, según constaba en el ticket 045-1516870489, emitido el 30 de abril de 2019, en conexión con el billete aéreo anteriormente descrito.
37. Además, narró que el 14 de mayo de 2019, modificó la fecha de retorno del 22 de junio de 2019 al 24 de dicho mes y año, siendo que dicho tramo sería operado por la aerolínea Iberia; por lo que, se comunicó con Latam, a fin de que le asignaran el “Asiento Favorito” por el que había pagado con antelación; no obstante, la denunciada le informó que ello no sería posible, en tanto el vuelo sería operado por Iberia; en ese sentido, solicitó la devolución del concepto que se le cobró, ascendente a USD 79,00, pedido que también le fue denegado por Latam, en virtud a que en los términos y condiciones del contrato, se establecía que el monto pagado por el denunciante en caso de reprogramación y/o devolución del pasaje, no sería reembolsable; lo cual, refiere, sería una cláusula abusiva.
38. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Latam, por infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código, referida a que habría aplicado una cláusula abusiva en el contrato suscrito con el denunciante.
39. En su fundamentación, la Comisión consideró que: i) El supuesto cuestionado ocasiona una desventaja al consumidor en tanto, pese a que su tarifa del pasaje permite cambios y devoluciones, no obtendrá el reembolso por el concepto de “asiento favorito” si cambia de vuelo o si solicita la devolución del boleto aéreo; ii) No se advierte que la desventaja ocasionada al consumidor de no poder obtener el reembolso del precio pagado por el “asiento favorito” se encuentre justificada; y, iii) El servicio adicional contratado consistente en el “asiento favorito” que no corre la misma suerte que la tarifa principal contratada, de acuerdo con las cláusulas cuestionadas, constituye una situación de desventaja significativa, en tanto, pese a contar con una tarifa mayor, si se utilizan los beneficios contratados, el consumidor queda imposibilitado de utilizar su servicio adicional contratado (asiento favorito).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

40. Sobre el particular y atendiendo a lo expuesto en los párrafos precedentes, la Sala debe analizar y determinar si la cláusula cuestionada por los denunciantes –referida a que el pago por el servicio de “Asiento Favorito” no sería reembolsable si se solicitaba el cambio o la devolución ante cambios voluntarios de parte de los pasajeros– es una cláusula abusiva de ineficacia relativa, en virtud de lo establecido en el artículo 51 inciso a) del Código.
41. En relación con el primer presupuesto del análisis para identificar si una cláusula contractual es abusiva, debe indicarse que en el presente caso no se ha probado alguna negociación entre Latam y el señor [REDACTED], dado que se trata de un contrato de adhesión pre-redactado por la empresa. Aunado a lo anterior, cuando un consumidor adquiere el servicio de “Asiento favorito” no negocia con la aerolínea el mismo, sino, acepta los términos y condiciones de manera directa.
42. Sobre la aprobación administrativa de las cláusulas generales, corresponde señalar que, en materia de servicios aéreos, los contratos se rigen por la propia dinámica del mercado, pero no de manera absoluta o irrestricta ya que deben observar, las normas de protección al consumidor, las mismas que permiten sancionar, a modo de tutela a los consumidores, la aplicación de una cláusula abusiva en el marco de una relación de consumo.
43. Nótese hasta aquí, además, que el hecho de celebrar contratos de adhesión en el mercado no implica *per se* que se está ante un contrato con cláusulas abusivas.
44. Ahora bien, en cuanto al segundo presupuesto, debe analizarse si con la aplicación de la cláusula bajo estudio se verifica la existencia de una desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por las partes, en perjuicio de los consumidores. Para ello, se deberá determinar si el referido supuesto: i) Ocasiona una desventaja a los consumidores; ii) Está inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta a los consumidores; y, iii) Ocasiona una desventaja significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición de los consumidores<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Respecto del análisis del segundo presupuesto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante la Resolución 0078-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, ha señalado lo siguiente:

“(…)

*Sobre el particular, Alpa considera que para determinar si nos encontramos ante una cláusula abusiva debe constatar un desequilibrio que presente dos características: que sea significativo y que se refiera a derechos y obligaciones de las partes, es decir, que tenga naturaleza jurídica, no económica, siendo que el juez no puede valorar la adecuación económica de la contraprestación o del precio. Así, para determinar el carácter abusivo de una cláusula es necesario que:*

- (i) *La cláusula ocasione una desventaja al consumidor;*
- (ii) *la cláusula esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,*
- (iii) *la cláusula ocasione una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor”.*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

45. Ahora bien, para que una cláusula sea declarada abusiva, según el inciso a) del artículo 51° del Código, esta cláusula debe imponer obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos; siendo así, la esencia de este artículo es garantizar que los consumidores no se vean sometidos a condiciones contractuales que limiten injustamente sus derechos reconocidos.
46. Por otro lado, en el caso del señor [REDACTED], es innegable que tenía el derecho de reprogramar su vuelo, derecho que ejerció al posponer su viaje de vuelta del 22 de junio del 2019, al 24 de junio de 2019. Es importante subrayar que Latam reconoce contractualmente a los consumidores la posibilidad de realizar cambios o devoluciones cuando su boleto lo permite.
47. Siendo así, la aerolínea, al condicionar la pérdida total del monto pagado por el "asiento favorito" en caso de reprogramación y/o devolución, impone una carga onerosa económica desproporcionada al consumidor que desea ejercer su derecho a la reprogramación o solicitar la devolución del boleto aéreo. Es esencial recalcar que el mismo consumidor, al decidir ejercer estas opciones, está actuando dentro de los límites y condiciones permitidas por la aerolínea contractualmente, lo cual evidencia una contradicción en las políticas de Latam y una desventaja significativa, ya que el consumidor se vería condicionado en el ejercicio de un derecho reconocido.
48. Ahora bien, en relación con el punto i) señalado en el párrafo 43, la Sala considera que la inclusión de la referida cláusula que impone la pérdida total del monto pagado por el "asiento favorito" en caso de reprogramación y/o devolución del vuelo genera una desventaja significativa para el consumidor debido a varios elementos.
49. En primer lugar, el consumidor, al decidir reprogramar su vuelo o solicitar su devolución, está ejerciendo un derecho reconocido contractualmente y respaldado por las disposiciones legales aplicables. Sin embargo, la cláusula en cuestión impone una carga económica desmedida al establecer que la modificación conlleva la pérdida total del monto abonado por el "asiento favorito". Esta pérdida económica excesiva -de la totalidad- no guarda proporción con la acción del consumidor, creando así un desequilibrio injustificado.
50. Además, la contradicción entre reconocer la posibilidad de cambios y devoluciones y, simultáneamente, imponer una sanción económica, desincentiva el ejercicio de los derechos del consumidor. La cláusula genera un escenario en el cual el consumidor se ve coaccionado a renunciar a su derecho de reprogramación o devolución para evitar pérdidas económicas substanciales, menoscabando así su libertad de elección y su capacidad para tomar decisiones de consumo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

51. En este contexto, la desventaja al consumidor se manifiesta en la restricción injustificada de su capacidad para ejercer un derecho contractualmente reconocido, afectando su libertad y generando un perjuicio económico desproporcionado, cumpliéndose así el primer supuesto analizado.
52. En lo que refiere al punto ii) del párrafo 43, la cláusula que impone la pérdida total del monto abonado por el "asiento favorito" en caso de reprogramación y/o devolución de vuelo, al ser interpretada en conjunto con el contrato, revela una falta de justificación para la desventaja que impone al consumidor por los fundamentos detallados a continuación.
53. Primero, el contrato en su totalidad establece derechos y obligaciones tanto para el consumidor como para la aerolínea. La capacidad de reprogramar un vuelo o solicitar la devolución son derechos reconocidos al consumidor, lo cual se encuentra en concordancia con normativas legales y principios que protegen los derechos de los consumidores en el ámbito de los servicios aéreos. Sin embargo, la cláusula en cuestión introduce una desproporción al imponer una carga económica que contradice la esencia misma del derecho reconocido.
54. En segundo lugar, la cláusula no parece tener una justificación objetiva o razonable para imponer una pérdida total del monto pagado por el "asiento favorito", ya que el consumidor está respondiendo a circunstancias imprevistas o cambios en su itinerario, lo cual es inherente a la naturaleza de los servicios de transporte aéreo. Por ende, la cláusula, al imponer una consecuencia económica severa, carece de una conexión lógica y equitativa con la acción del consumidor.
55. Por lo tanto, la desventaja impuesta al consumidor se manifiesta como una carga económica desproporcionada y no justificada por la naturaleza del contrato y los derechos involucrados. En este sentido, la cláusula resulta contraria a los principios de buena fe, equidad y coherencia que deben regir las relaciones contractuales.
56. Finalmente, en relación con el punto iii) detallado en el párrafo 43, la cláusula en cuestión ocasiona una desventaja significativa al consumidor, generando un desequilibrio sustancial en la relación contractual entre la posición del proveedor y la del consumidor por lo expuesto a continuación.
57. En primer lugar, la cláusula afecta la posición del consumidor al condicionar el pleno ejercicio de su derecho a reprogramar el vuelo o solicitar su devolución, a la renuncia automática de la totalidad del monto pagado por el "asiento favorito". Esta disposición crea una situación desventajosa para el consumidor, ya que se le impone una elección forzada entre ejercer su derecho y sufrir una pérdida económica sustancial, o renunciar al ejercicio del derecho para evitar dicha penalidad.



58. Este desequilibrio es aún más evidente considerando que el "asiento favorito" representa un componente adicional del servicio adquirido por el consumidor y, por ende, el impacto económico de su pérdida es significativo. La cláusula, al imponer una carga desproporcionada en relación con el beneficio adicional obtenido por el consumidor, crea una situación de desigualdad en la negociación contractual.
59. En consecuencia, la cláusula analizada desequilibra la relación entre el proveedor y el consumidor al imponer condiciones económicas excesivas y desventajosas al cliente en caso de reprogramación o devolución del monto pagado por el servicio.
60. Ahora bien, en relación al argumento de apelación presentado por Latam en los incisos a), b) y d) del numeral 8 de la presente resolución, corresponde señalar que la fundamentación de la Sala, a diferencia de la Comisión, no es en virtud a que lo accesorio debe seguir lo principal; sino que, mediante dicha cláusula sobre el no reembolso de lo pagado por los asientos favoritos, se está limitando los derechos de los consumidores de poder hacer ejercicio de su derecho de reprogramación y/o devolución reconocidos en un marco contractual.
61. Esto porque, como se ha concluido en los precedentes párrafos, en caso el consumidor haga ejercicio de su derecho de reprogramación y/o devolución, perdería el monto pagado por el asiento favorito en atención a dicha cláusula en cuestión, lo cual reviste de abusivo por lo expuesto a lo largo de la presente resolución.
62. Por otro lado, respecto a los alegatos esbozados por la denunciada en los incisos e) y f) del numeral 8 de la presente resolución, se debe señalar que los proveedores se encuentran obligados a cumplir las garantías explícitas ofrecidas en los contratos de consumo -tal como los derechos otorgados a los consumidores en los mismos contratos-. En este caso, la aerolínea reconoció al consumidor, en el contrato respectivo, el derecho a realizar reprogramaciones y/o devoluciones respetando ciertas condiciones; en ese sentido, no resulta amparable, el hecho que se establezca cargas desproporcionadas para el ejercicio de dicho derecho, por el contrario, se encuentra obligado a cumplir los términos ofrecidos.
63. Siendo así, el hecho que un proveedor ofrezca determinadas potestades a los consumidores en los contratos de consumo, implica que previamente haya establecido los costos y beneficios de los términos ofrecidos, lo que incluye la previsión de los costos de oportunidad de los aspectos concretos de la oferta. De esta manera, los costos que le genere un ofrecimiento realizado al consumidor, posterior a la celebración del contrato, no le resta validez al referido acuerdo, más aún, considerando que este alegado costo de





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

oportunidad no se ha reconocido en el contrato, por lo que no le resulta oponible al consumidor.

64. Asimismo, respecto al alegato de impugnación esbozado por la proveedora descrito en el inciso g) del numeral 8 de la presente resolución, se debe destacar que el hecho infractor no se materializa en que el consumidor no pueda hacer uso de su tarifa aérea por no contar con su asiento favorito; sino en que se crea una situación en la que su decisión de ejercer la reprogramación y/o solicitar el reembolso, se ve condicionado a sufrir una pérdida económica -esto es, lo pagado por el servicio de asiento favorito-, o renunciar al ejercicio del derecho para evitar la pérdida de dicho pago.
65. Además, no se puede minimizar los efectos de la conducta infractora por el hecho de que haya sido debidamente informado sobre los términos y condiciones porque, precisamente, nos encontramos ante un contrato de adhesión en la cual Latam ha insertado dicha información sobre la condición de no reembolsable del asiento favorito, que constituye una cláusula abusiva, conforme al análisis expuesto.
66. Adicionalmente, en relación con el planteamiento de Latam expuesto en el inciso h) del numeral 8 de esta resolución, es necesario aclarar que no se observa una distinción en el proceso de devolución entre dos consumidores que han adquirido vuelos, uno con la opción de "asiento favorito" y otro sin dicha selección. Esta consideración se basa en la lógica de que, naturalmente, el consumidor que ha abonado una cantidad mayor por un servicio específico debe recibir una devolución acorde a dicho desembolso, por lo que no se observa algún supuesto de discriminación en la hipotética situación.
67. Finalmente, respecto al argumento esbozado por la proveedora en el inciso c) del numeral 8 de la presente resolución, es relevante destacar que, no existió vulneración alguna a los derechos de la aerolínea, en tanto la Comisión se pronunció sobre sus argumentos planteados en las observaciones al Informe Final de Instrucción de manera integral, si bien es cierto, englobando de manera general los mismos, existió un pronunciamiento al respecto. Además, se debe precisar que, si ciertos párrafos son idénticos al Informe Final de Instrucción, no se puede considerar esto como una vulneración, en tanto el análisis esbozado por la Comisión contiene de manera general los argumentos planteados por la denunciada.
68. Por las razones expuestas, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Latam por infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código, referida a que aplicó una cláusula abusiva, referente a que los asientos favoritos no serán reembolsados si se solicita cambio o devolución ante cambios voluntarios de pasajeros; y, en el caso en concreto del señor Sarmiento, no se devolvió el monto abonado por el asiento favorito, a pesar de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

que no realizó el uso del mismo, por haber realizado una reprogramación en su vuelo.

### Sobre la medida correctiva

69. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 115° del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>13</sup>.
70. En el presente caso, la Comisión ordenó en calidad de medidas correctivas reparadoras lo siguiente:
- a) En el plazo quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con reembolsar al señor la suma de USD 79,00 por concepto de asiento favorito, así como los intereses legales generados hasta que se haga efectivo el reembolso.
  - b) En caso corresponda, devolver al denunciante los intereses cargados por la entidad financiera por el pago del servicio de "asiento favorito". Para el cumplimiento de esta medida correctiva el denunciante, debe acreditar ante el denunciado los referidos intereses, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, y el denunciado deberá proceder con la devolución ordenada, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde la recepción de la comunicación del denunciante.
  - c) En el plazo quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con retirar las cláusulas que han sido declaradas abusivas en la presente resolución. Asimismo, deberá abstenerse de aplicarlas a supuestos de hecho que se hubiesen generado durante su vigencia.
71. En su apelación, Latam señaló que no se encontraban de acuerdo con la medida correctiva, debido a que, estas eran desmedidas en relación a lo solicitado por el denunciante; ello en razón a que, el señor : en ningún

13

**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.

**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 (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

momento señaló que su entidad financiera le habría cobrado intereses por el gasto efectuado por la compra del “asiento favorito”, y ello menos aún se encuentra acreditado en el expediente.

72. Al respecto, se debe precisar que el objetivo de las medidas correctivas reparadoras es resarcir el daño causado, esto puede implicar el resarcimiento de pérdidas financieras, la restitución de derechos o la corrección de situaciones perjudiciales, por lo cual, no se considera desmedido que se ordene que, en caso se hayan cobrado intereses por una entidad bancaria por el concepto de “asiento favorito”, se reintegre dicho monto. Cabe precisar, que esto es condicional, es decir, en caso corresponda y previa acreditación por parte del señor .
73. Asimismo, la aerolínea señaló que, con relación al retiro de las cláusulas declaradas abusivas, refirieron que dichas cláusulas ya no se encontraban vigentes en los nuevos términos y condiciones que aplican al servicio de transporte aéreo que actualmente brinda Latam como se apreciaba de la imagen que adjuntaron.
74. Respecto a ello, se debe resaltar que Latam tiene la obligación de presentar a la Comisión pruebas concluyentes que certifiquen la eliminación efectiva de la cláusula declarada fundada en la presente resolución, no solo de su plataforma en línea, sino también asegurando que dicha cláusula no se aplique en transacciones futuras. Este requisito es fundamental para garantizar la protección adecuada de los derechos de los consumidores y verificar la eficacia de las medidas correctivas dictadas. Por ende, mantener vigente esta medida correctiva resulta esencial para el resguardo de los intereses de los consumidores, hasta que se acredite de manera fehaciente, el cumplimiento de la misma.
75. Por todo lo señalado, y dado que no existen argumentos adicionales de ninguna de las partes del procedimiento, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó como medidas correctivas, lo descrito en el párrafo 69 de la presente resolución.
76. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a Latam que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva reparadora ordenada a favor del interesado, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

77. De otro lado, se informa al señor [REDACTED] y la Asociación que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### Sobre la graduación de la sanción

78. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión<sup>14</sup>.
79. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
80. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TULO de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de Razonabilidad<sup>15</sup>, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como

<sup>14</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** - Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

<sup>15</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobada por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

81. En relación con este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión<sup>16</sup>. Así, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas solo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.
82. El artículo 10° del TULO de la Ley del Procedimiento Administrativo General contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez<sup>17</sup>, uno de los cuales es que se respete el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto<sup>18</sup>. El artículo 3° del referido cuerpo normativo establece como requisitos de validez del acto administrativo, su objeto o contenido -el cual debe ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación-, que sea dictado bajo un procedimiento regular y que se encuentre debidamente motivado<sup>19</sup>.
83. Ahora bien, el artículo 6° del TULO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, al abordar la motivación del acto administrativo, señala que esta debe

<sup>16</sup> **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 2da. Ed. Lima: Gaceta Jurídica., 2003, p. 514. *“las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma”.*

<sup>17</sup> **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. (...)

<sup>18</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** - Son requisitos de validez de los actos administrativos:  
(...)  
**5. Procedimiento regular.** - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

<sup>19</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.  
(...)  
**4. Motivación.** - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.  
(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. No serán admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto.

84. La motivación de los actos administrativos constituye un parámetro importante en el marco del desarrollo de un debido procedimiento, dado que permite al administrado ejercer su derecho de defensa de una manera efectiva pues, al conocer las razones que motivaron a la autoridad emitir el acto administrativo, sus cuestionamientos no solo buscarán atacarlos directamente, sino que ello permitirá a la entidad revisora correspondiente valorar debidamente la razonabilidad del pronunciamiento emitido.
85. La Comisión sancionó a Latam con una multa de 10 UIT, por infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código, por haber incluido una cláusula abusiva en los contratos suscritos por los consumidores; y, en el caso en concreto del señor
86. Al respecto, de la revisión del expediente, la Sala advierte que, si bien la Comisión utilizó los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, tales como el perjuicio resultante de la infracción y la probabilidad de detección, lo cierto es que impuso a Latam una multa total de 10 UIT por todas las infracciones que a su consideración habían quedado acreditadas en dicho momento -esto es, la inclusión de la referida cláusula abusiva en el caso en concreto del señor Sarmiento y en protección de los intereses difusos de los consumidores en general.
87. Así, la Autoridad Administrativa desarrolló la graduación de dicha sanción bajo una sola conducta, unificando en un mismo sustento ambos puntos de denuncia anteriormente referidos, sin hacer una distinción en la cuantía de la sanción impuesta por cada hecho infractor, razón por la que no se pudo advertir una multa independiente por cada administrado en contra de la aerolínea, respecto a la infracción.
88. Con lo cual, la Sala considera que corresponde tener en cuenta lo previsto en el artículo 10.2° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, uno de los cuales es la debida motivación del acto en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
89. Así, la Autoridad Administrativa debe identificar la sanción aplicable por cada hecho vulnerado de cada administrado a efectos de que la aerolínea pueda ejercer en vía de apelación una defensa adecuada sobre los cargos que se le imputan. Solo con el conocimiento de la multa impuesta en cada caso, los



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

administrados pueden estructurar una defensa diferenciada y de ser el caso hacer más énfasis en las infracciones de mayor gravedad.

90. La falta de identificación de una sanción por la vulneración del derecho de dos administrados impide a la Sala graduar la multa impuesta en el extremo referido a que la denunciada incluyó una cláusula abusiva en sus contratos, pues no es posible asignar a tal infracción un peso determinado en la multa total establecida (de 10 UIT).
91. Conforme a lo expuesto, en la medida que la graduación de la sanción realizada por la Comisión resultó genérica y no se encontraba disgregada por cada administrado, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución de la Comisión, al no encontrarse debidamente motivada.
92. En consecuencia, se ordena a la Comisión que efectúe una nueva graduación de la sanción respecto de los hechos infractores verificados en esta instancia, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.
93. Con lo cual, en tanto se ha declarado nulidad de la graduación de la sanción de la infracción de los artículos 49° y 51° literal a) del Código. Asimismo, corresponde dejar sin efecto la inscripción en el RIS de la aerolínea sobre este extremo, hasta que la Comisión emita un nuevo pronunciamiento graduando la sanción para dicha infracción, ocasión en la que deberá disponer la inscripción correspondiente.

#### Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento

94. Considerando que Latam no ha fundamentado su recurso de apelación respecto del pago de las costas y costos del procedimiento; y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General a la administración, la Sala asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto<sup>20</sup>.
95. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor,

<sup>20</sup>

**DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.** - Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

M-SPC-13/1B

23/25



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

se informa a Latam que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del interesado, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 2387-2022/CC2 del 27 de octubre de 2022 en el extremo que declaró fundada en parte la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] y la Asociación [REDACTED] contra Latam Airlines Perú S.A., por infracción de los artículos 49° y 51° inciso a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor incorporó una cláusula abusiva en los términos y condiciones de sus pasajes aéreos, consistente en: i) Los asientos favoritos no serán reembolsados si se solicita cambio o devolución; y, ii) No se realizan devoluciones de dinero ante cambios voluntarios de pasajeros.

Esto, al haberse probado que dichas cláusulas impedían el reembolso del monto pagado por “asiento favorito” en el supuesto de que la tarifa aérea permita cambios y devoluciones del pasaje adquirido por el consumidor afectando así el interés público de los consumidores en general; y, en el caso del señor [REDACTED].

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2387-2022/CC2 en el extremo que ordenó en calidad de medidas correctivas reparadoras que Latam Airlines Perú S.A., cumpla con lo siguiente:

- a) En el plazo quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con reembolsar al señor [REDACTED] la suma de USD 79,00 por concepto de asiento favorito, así como los intereses legales generados hasta que se haga efectivo el reembolso.
- b) En caso corresponda, devolver al denunciante los intereses cargados por la entidad financiera por el pago del servicio de “asiento favorito”. Para el cumplimiento de esta medida correctiva el denunciante, debe acreditar ante el denunciado los referidos intereses, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, y el denunciado deberá proceder con la devolución ordenada, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde la recepción de la comunicación del denunciante.
- c) En el plazo quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con retirar las cláusulas que han sido declaradas abusivas en la presente resolución. Asimismo, deberá abstenerse de aplicarlas a supuestos de hecho que se hubiesen generado durante su vigencia.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0203-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0783-2019/CC2

**TERCERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2387-2022/CC2 en el extremo que sancionó a Latam Airlines Perú S.A. con una multa de 10 UIT por infracción de los artículos 49° y 51° inciso a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; en consecuencia, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que a la brevedad efectúe una nueva graduación de sanción.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 2387-2022/CC2, en el extremo que condenó a Latam Airlines Perú S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se requiere a Latam Airlines Perú S.A., que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas del procedimiento.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y César Augusto Llona Silva.**

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente