

RESOLUCIÓN FINAL N° 2419-2015/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (LA SECRETARÍA TÉCNICA)
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
TERCERO INTERESADO : (LAS DENUNCIANTES) MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (MTC)
DENUNCIADOS : NEEDISH PERÚ S.A. (NEEDISH)
GLOBOS PERÚ S.A.C. (GLOBOS PERÚ)
[REDACTED] (EL SEÑOR DUQUE)
[REDACTED] (EL SEÑOR FERNÁNDEZ)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
IMPROCEDENCIA
PRESCRIPCIÓN
ACUMULACIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SERVICIOS DE TRANSPORTE NO REGULAR

Lima, 30 de diciembre de 2015

ANTECEDENTES

Expediente N° 380-2013/CC2

1. El 3 de mayo de 2013, el MTC¹ solicitó el inicio de un procedimiento sancionador en contra de Needish y Globos Perú, por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor y señaló lo siguiente:
 - (i) El 28 de abril de 2013, al promediar las 7:30 horas se reportó la caída de un globo aerostático en la Playa Ventura, en el distrito de Mala, a la altura del kilómetro 88 de la Carretera Panamericana Sur.

¹ Con RUC N° 20131379944. A través de su Procurador Público, el señor Jaime José Vales Carrillo, designado mediante Resolución Suprema N° 028-2009-JUS, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 4 de febrero de 2009.

- (ii) En el referido accidente resultaron heridas cinco personas y fallecieron otras dos².
- (iii) Según lo informado por diversos medios periodísticos los ocupantes accidentados abordaron el globo al promediar las 6:30 horas, en la Playa Las Totoritas.
- (iv) El vuelo objeto de cuestionamiento era parte de un paquete promocional ofrecido por la empresa Needish, mediante su página web www.groupon.com.pe.
- (v) De la búsqueda en la referida página web, se apreció que Needish ofrecía la oferta denominada "DESDE S/. 280 POR VUELO LIBRE EN GLOBO AEROSTÁTICO POR BALNEARIO DE ASIA + TRASLADOS PARA UNO, DOS O CUATRO EN GLOBOS PERÚ S.A.C."
- (vi) De la lectura de los términos ofertados por Needish se desprende que el vuelo sería realizado en el Balneario de Asia y duraría una hora según las condiciones climáticas. Asimismo, el servicio era aplicable para hombres y mujeres mayores de 12 años y para un máximo de 6 personas con un peso de hasta 85 kg por pasajero. El servicio estaba sujeto a las condiciones meteorológicas y de no realizarse se devolvería el valor del cupón.
- (vii) Según las condiciones ofrecidas por Needish, Globos Perú es una empresa nacional de turismo y el globo tendría capacidad para cinco (5) personas en ciudades de altura y seis (6) personas en la costa, y se encontraba equipado con: altímetro, variómetro, GPS, radio FM y teléfono móvil.
- (viii) Needish a través de su web ofrecía los servicios comerciales de Globos Perú, pese a que esta última empresa contaba con un permiso de operación que le exigía contar con un certificado adicional, así como matricular su aeronave en los Registros Públicos, lo cual no se realizó.
- (ix) Los servicios de vuelos aerostáticos ofrecidos por Globos Perú se encuentran relacionados con Needish, en tanto los paquetes son ofertados a través de su página web, por lo que tanto el agente que presta el servicio como el agente que lo publica y distribuye resultan responsables por las condiciones del servicio brindados al consumidor.

2. El 14 de mayo de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) a través de la Resolución Final N° 482-2013/CC2 resolvió lo siguiente:

- (i) Declarar improcedente el procedimiento iniciado contra Needish por presunta infracción del Código.
- (ii) Declarar improcedente el procedimiento iniciado en contra de Globos Perú por presunta infracción del Código.

² En dicho escrito señaló que los heridos fueron las señoras Milagros Burga Puente, Lizeth Contreras, Melissa Contreras, Katuska Quesada Ortiz y [REDACTED] y fallecieron los señores Juan Carlos Fernández Moncada y Aldo Torres del Pino.

3. El 5 de junio de 2013, el MTC interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 482-2013/CC2, el mismo que fue concedido mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 1 del 10 de junio de 2013, elevándose todo lo actuado a la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) con la finalidad que se pronuncie sobre el recurso interpuesto³.
4. El 24 de abril de 2014, la Sala a través de la Resolución N° 1418-2014/SPC-INDECOPI resolvió en voto mayoritario lo siguiente:
 - (i) Revocar la Resolución Final N° 482-2013/CC2 emitida por la Comisión, en el extremo que declaró improcedente la solicitud de inicio de procedimiento contra Needish presentada por el MTC por presuntas infracciones al Código, y reformándola, la declaró procedente, en tanto dicho administrado participó en la comercialización del servicio materia de denuncia y, por tanto, califica como proveedor frente a los consumidores que contrataron dicho servicio.
 - (ii) Revocar la Resolución Final N° 482-2013/CC2 emitida por la Comisión, en el extremo que declaró improcedente la solicitud de inicio de procedimiento contra Globos Perú presentada por el MTC por presuntas infracciones del Código, y reformándola, la declaró procedente, en tanto la Comisión se encuentra facultada para evaluar el deber de idoneidad de dicho proveedor en el servicio ofrecido en el vuelo aerostático del 28 de abril de 2013.
5. El 23 de julio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), a través de la Resolución N° 1 inició el procedimiento de oficio contra Needish y Globos Perú, bajo los siguientes términos:

“PRIMERO: Iniciar de oficio el presente procedimiento en contra de Globos Perú S.A.C. y Needish Perú S.A. por presuntas infracciones de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que los proveedores denunciados no habrían cumplido con brindar el servicio de vuelo aerostático de manera idónea y conforme a los términos que ofrecieron, promocionaron y contrataron con los usuarios que se accidentaron por la caída del globo aerostático el 28 de abril de 2013, en tanto dicho servicio habría sido brindado: (i) con una cantidad mayor de pasajeros a la capacidad que se consignó en las condiciones de contratación; (ii) sin el equipo GPS en el globo aerostático que permita su pronta ubicación ante alguna emergencia; y, (iii) sin contar con la autorización sectorial requerida y necesaria para brindar el tipo de servicio contratado.”
6. Cabe acotar que en la referida Resolución N° 1, la Secretaría Técnica tuvo como apersonado a este procedimiento al MTC en calidad de tercero administrado, en

³ Enviado a la Sala mediante Memorándum N° 2387-2013/CC2 del 5 de agosto de 2013.

cumplimiento de lo dispuesto por la Sala a través de la Resolución N° 1418-2014/SPC-INDECOPI⁴.

7. El 6 de agosto de 2014, Globos Perú presentó sus descargos sobre los hechos imputados en su contra y señaló lo siguiente:
 - (i) El 28 de abril de 2013, fue un día trágico, debido a que el globo aerostático que pilotaba uno de sus socios Juan Carlos Fernández Moncada cayó al mar, a raíz del cual quedaron heridos algunos de los pasajeros que se encontraban en el globo aerostático.
 - (ii) Ante de iniciar la elevación, el equipo de tierra revisó el estado del clima y determinó que reunía las condiciones climatológicas para la elevación del globo aerostático. Lo anterior se corroboró con lo señalado por el Senamhi, que informó que ese día no había niebla ni neblina en el mar frente a Punta Hermosa.
 - (iii) Lamentablemente, mientras el globo aerostático se encontraba en vuelo, los vientos con los cuales flotaba cambiaron bruscamente de dirección e internaron el mismo al mar.
 - (iv) Desde que el globo ingresó al mar, el piloto (Juan Carlos Fernández Moncada) y el equipo de tierra, solicitaron apoyo a las autoridades (8:40 horas) para trasladar el globo a tierra. Lamentablemente, esa ayuda nunca llegó a tiempo y pese a todas las maniobras que realizó el piloto para mantenerse flotando el mayor tiempo posible, el gas se agotó y provocó su caída.
 - (v) Los hechos no obedecieron a un acto intencional o doloso de Globos Perú como intenta demostrar el MTC, sino que corresponden a un penoso incidente de fuerza mayor por los cambios bruscos microclimáticos que tiene nuestro país.
 - (vi) Pese a que los vuelos en globos aerostáticos son un deporte de aventura aéreo, tratábamos que su desarrollo sea el más seguro posible para todas las personas que quisieran practicar este deporte. El día en que ocurrieron los hechos denunciados, las condiciones climáticas eran las apropiadas para realizar ese vuelo, pero ya en el aire se presentaron cambios microclimáticos que arrastraron el globo al mar pese a las maniobras que realizó el piloto.
 - (vii) Los vuelos en globo aerostático son una variante de los deportes de aventura aérea (aerodeportivos), el cual exige capacidad física, habilidad y destreza de sus participantes. Conforme a ello, su empresa tiene permiso para realizar vuelos aerodeportivos y recreativos en globos aerostáticos, conforme lo señalado en el artículo 1° de la Resolución Directoral N° 368-2011-MTC/12.

⁴ Cabe indicar que la Sala en dicho pronunciamiento señaló que el MTC tiene como una de sus principales funciones la promoción y supervisión del cumplimiento de la política de desarrollo en materia de transportes, y considera que la supervisión de que los servicios se realicen conforme las normas correspondientes, es un mecanismo para materializar dicha función. Por dicho motivo, la Sala considera que resultaba válido que el MTC accione ante las autoridades competentes al constatar la prestación de algún servicio que brinde contraviniendo el ordenamiento jurídico y bajo ese supuesto lo calificó en este procedimiento como un tercero administrado.

- (viii) En este caso, no se ha podido determinar que su empresa y Needish brindaron alguna información inexacta del servicio o que este no fuese idóneo.
- (ix) En lo que respecta al equipamiento de vuelo, se encontraban a bordo el altímetro, variómetro, radio FM y teléfono móvil. En efecto, cuando el globo ingresó al mar (8:04 horas), el piloto realizó varias llamadas solicitando ayuda; sin embargo, el rescate demoró más de doce horas, cuando el globo, sus tripulantes y todo su equipamiento naufragaba en el mar, muy lejos del lugar en que inicialmente cayeron.
- (x) El MTC señaló que la capacidad del globo era de solo 5 personas, pero ello resulta falso. Incluso dicha entidad al transcribir los detalles del vuelo señaló que la capacidad era de 6 personas en la costa; sin embargo, esta capacidad estaba referida a los pasajeros, sin contar con la tripulación, vale decir el piloto.
- (xi) La capacidad de las personas a bordo es de máximo seis (6) personas de 85 kg cada una, respecto a las personas que podían realizar este deporte, sin incluir al piloto, con lo cual la capacidad del globo era para siete (7) personas, incluyendo al piloto.
- (xii) Conforme a lo ofrecido por su empresa al momento de publicitar sus servicios, contaba con un equipo GPS, pues es un elemento para la actividad que necesitaba, sobre todo cuando transportaba personas.
- (xiii) El equipo GPS, por razones de cobertura y organización de funciones se encontraba con el equipo de tierra que iba debajo del globo aerostático, desde el cual se monitorea de manera permanente los movimientos del globo.
- (xiv) El seguimiento del equipo a tierra facilitó la comunicación con las unidades de emergencia, a efectos de brindar los primeros auxilios.
- (xv) El objeto social de su empresa es realizar vuelos turísticos de aventura en globos aerostáticos; sin embargo, la legislación no se encuentra preparada para desarrollar tal actividad, vulnerando la libertad de empresa y el derecho al trabajo consagrados en la Constitución Política.
- (xvi) Tomó conocimiento que existen dos empresas (Aerostatos del Perú EIRL y Globos de los Andes S.A.) que han obtenido el permiso de operaciones comerciales, constituyendo una vulneración directa a diversos principios de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- (xvii) La empresa Aerostatos del Perú EIRL solicitó su permiso de aviación comercial el 5 de abril de 2010 y se le otorgó el 23 de junio de 2010, mediante Resolución Directoral N° 188-2010-MTC/12; en cambio, su empresa lo solicitó el 12 de marzo de 2009 y no ha podido obtenerla hasta la fecha.
- (xviii) Adicionalmente, la autorización otorgada a la empresa Aerostatos del Perú EIRL no señala la regulación específica a la que se somete, tampoco indica con qué artículo de la Ley de Aeronáutica Civil se otorgó la autorización.

- (xix) En el caso de la empresa, Globos de los Andes S.A., la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC) se ha negado a señalar la norma que fue aplicable para el otorgamiento del permiso para dicha empresa.
 - (xx) Su empresa obtuvo el permiso de operación aerodeportiva mediante aplicación de la RAP 103, la cual regula operaciones de vehículos y aeronaves ultralivianos motorizados (ULM) y no motorizados (UL), categoría a la que pertenecen los globos aerostáticos por no tener motor.
 - (xxi) Conforme a lo establecido en la RAP 103 las naves pertenecientes a la clasificación UL no necesitaban autorización para realizar actividades comerciales, ya que la regulación para permiso comercial solo está destinado para las naves ULM, por lo que la exigencia de una autorización comercial para una UL constituye un imposible jurídico.
 - (xxii) En el Informe N° 355-2013-DIRINCRI PNP/DIVINHOM-DEPIHOM05, emitido por la Policía Nacional del Perú en relación a la investigación realizada en torno a la denuncia interpuesta contra sus representantes en agravio de las víctimas del accidente objeto de denuncia, se establece que *“no es posible imputar responsabilidad a los representantes de Globos Perú, en tanto el accidente habría sido consecuencia de un súbito cambio en la dirección del viento que arrastró al globo aerostático hacia el mar”*.
8. El 18 de agosto de 2014, Needish presentó sus descargos sobre los hechos imputados en su contra y señaló lo siguiente:
- (i) Es una empresa que a través de su página web pone en conocimiento de los consumidores un catálogo de ofertas respecto de bienes y servicios que son anunciados por terceros; sin embargo, no presta directamente los productos, sino que únicamente sirve como una intermediaria entre el proveedor y el consumidor.
 - (ii) Como parte de su labor de intermediaria, difunde la publicidad de sus anunciantes y recauda los pagos que efectúan los consumidores a los proveedores con los cuales contratan; posteriormente, entrega los pagos realizados por los consumidores a los proveedores, efectuando el cobro de una comisión por publicidad.
 - (iii) Los límites de responsabilidad entre su empresa y el anunciante son debidamente informados a los consumidores. Para lo cual cumple con indicar en la sección Términos y Condiciones cuáles son las funciones y obligaciones que asume su empresa, como aquellas que son exigibles a los anunciantes.
 - (iv) Asimismo, dentro de las Condiciones Generales de Contratación de su empresa, se estipula todo lo referido a las atribuciones y responsabilidades del proveedor del servicio o producto. En tal sentido, resulta evidente que su empresa y sus anunciantes brindan servicios diferenciados, y que toda esa información es puesta en conocimiento de los consumidores.

- (v) Antes de publicar cualquier anuncio en su portal, celebra un acuerdo con los proveedores, quienes aceptan las cláusulas generales de contratación de la empresa. Al contratar con dichas empresas les solicita a estas toda la información documentaria que acredite que se encuentra en capacidad de brindar los servicios que ofrecen a través de su portal. Ello, con la finalidad de asegurar que las ofertas publicadas puedan ser prestadas por agentes capaces de cumplir con los compromisos que asumen con los consumidores.
- (vi) El servicio objeto de controversia fue anunciado por su empresa, en virtud al acuerdo celebrado con Globos Perú el 4 de marzo de 2014, para lo cual solicitó a dicha empresa los siguientes documentos: (a) copia de la partida registral que acredita la existencia de la persona jurídica; (b) Resolución Directoral N° 368-2011-MTC/12 que otorga permiso para realizar actividades aeronáuticas en globos aerostáticos a Globos Perú; y, (c) copias de las licencias de piloto de su empresa, el señor Juan Carlos Fernández Moncada.
- (vii) Los mencionados documentos fueron entregados oportunamente por el anunciante, de modo que su empresa pudo constatar que Globos Perú y su representante eran aptos para celebrar el contrato.
- (viii) Su empresa brinda a los usuarios un servicio de intermediación que consiste en un catálogo de servicios y productos ofertados por terceros a través de su página web.
- (ix) La idoneidad de este servicio para los consumidores, por su naturaleza, consiste en adoptar las medidas necesarias a efectos de garantizar el acceso a este servicio, para lo cual su empresa realiza la respectiva verificación de la existencia de las personas con las que contrata y una evaluación respecto de la capacidad de atender los requerimientos de los consumidores.
- (x) En este caso, su empresa no sólo verificó que la empresa Globos Perú se encontraba debidamente constituida, sino que atendiendo a su política de calidad verificó también que contaba con los pilotos certificados y que se encontraba autorizada para poder circular un globo aerostático, tal como lo indicaba la Resolución Directoral N° 368-2011-MTC/12, según la cual la DGAC otorgó a Globos Perú permiso para circular aeronaves y realizar actividades aerodeportivas y de recreación.
- (xi) En tal sentido, considera que cumplió con adoptar las medidas que garantizaban el acceso al servicio, sin verificarse indicio alguno que permita considerar que existió algún problema.
- (xii) En ese escenario, resultaría excesivo que se responsabilice a su empresa por problemas o presuntas omisiones que únicamente se encuentran en la esfera de control del anunciante y cuya supervisión y vigilancia resulta imposible.
- (xiii) Es importante recordar que en ningún momento afirmó que su empresa no tenga algún tipo de responsabilidad frente a los consumidores, sino que esta debe analizarse de forma diferenciada y acorde al nivel de actuación de las partes involucradas,

- distinguiéndose entre las prestaciones de las cuales es responsable su empresa y aquellas de las cuales es responsable Globos Perú.
- (xiv) La determinación del nivel de diligencia exigible a su empresa, debe partir de la premisa que esta no podrá exceder su esfera de control y el ámbito de sus competencias.
 - (xv) Al ampliar la esfera de control de su empresa no solo se estaría perjudicando su actividad comercial, sino que la obligaría a realizar provisiones sumamente costosas para certificar el cumplimiento de las obligaciones que terceros han asumido frente a los consumidores, las cuales no serían propias del servicio que ofrece.
 - (xvi) Es necesario que se tenga presente el Informe N° 355-2013-DIRINCRI-PNP/DIVINHOMDEP.E5, en el cual la investigación policial concluyó que no corresponde atribuir responsabilidad a su empresa, en vista que el acuerdo comercial celebrado con Globos Perú determinaba expresamente los servicios que correspondían a su empresa.
 - (xvii) El referido informe demuestra que Globos Perú contaba con autorización sectorial emitida por la DGAC, ante el vacío normativo de emitir una autorización comercial de vuelo de globos aerostáticos, los funcionarios de dicha entidad le indicaron a esa empresa que debían obtener una licencia para vuelos deportivos.

Expediente N° 432-2015/CC2

9. El 2 de febrero de 2015, las Denunciantes⁵ interpusieron una denuncia contra Needish, Globos Perú y los señores Duque⁶ y Fernández⁷ -en calidad de representantes de Needish y Globos Perú, respectivamente- por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en consideración a lo siguiente:
- (i) Recibieron en diferentes circunstancias correos electrónicos personales desde las direcciones de correos electrónicos noreply@r.grouponmail.com.pe y no-reply@groupon.com.pe, en los que les hicieron llegar una oferta comercial para contratar los servicios turísticos de un paseo de 45 minutos en un globo aerostático. El servicio fue ofrecido por Needish –como distribuidor del servicio- y señalaba como prestador del servicio a Globos Perú.
 - (ii) En distintos momentos, aceptaron la oferta y contrataron el servicio por el precio de S/. 280,00 por persona, siendo el dinero pagado vía la plataforma en línea de Needish. Precizaron que el dinero fue pagado a Needish y no a Globos Perú.

⁵ La presente denuncia fue interpuesta por las señoras [REDACTED], con DNI N° 42138946; [REDACTED], con DNI N° 43084313; [REDACTED], con DNI N° 10322218; Francesca Maldonado Quesada, con DNI N° 73874305.

⁶ Con DNI N° 80188925.

⁷ Con DNI N° 31673888.

- (iii) El 28 de abril de 2013, Globos Perú recogió a las Denunciante de sus respectivos domicilios y con dicho vehículo las transportó junto con otros pasajeros al distrito de Mala, provincia de Cañete, departamento de Lima. En dicho lugar recogieron el globo que se encontraba guardado en un inmueble de dicha localidad.
- (iv) Fueron llevadas a la playa Totoritas (Mala-Cañete) ubicada a la altura del kilómetro 85 de la carretera Panamericana Sur, arribaron a ese punto a las 06:50 horas. El personal de Globos Perú procedió a montar, ensamblar e inflar el globo aerostático.
- (v) Luego de embarcar seis pasajeros (incluyéndolas) más el piloto, el globo se elevó e inició su vuelo. En dicho momento había poca visibilidad, aproximadamente a las 07:10 horas sobrevolaban las costas de la playa Totoritas y rápidamente, a las 07:15 horas, se encontraban sobrevolando el mar de Totoritas.
- (vi) A las 07:30 horas el globo cae al mar, ingresando agua a la canastilla hasta el nivel de las rodillas de los pasajeros. En dicho momento el piloto explicó que se trató de un “mal cálculo”.
- (vii) Acto seguido se reinició el vuelo desde el mar, pese a que los pasajeros indicaron al piloto que deseaban volver a tierra inmediatamente, pero este no respondió a esos requerimientos. El globo continuó sobrevolando el mar con muy poca visibilidad, generando gran incertidumbre a los pasajeros respecto a su ubicación y dirección o trayecto.
- (viii) A las 08:20 horas el piloto perdió comunicación con el equipo de tierra de Globos Perú –conformado por 3 personas- que estaban haciendo seguimiento al globo.
- (ix) Aproximadamente, a las 08:30 horas, una de ellas -Katuska Quesada- le preguntó al piloto por el gas y tiempo restante para mantener el vuelo; el piloto le respondió que el globo podía volar hasta por tres horas en total; asimismo, le preguntó cómo leer el altímetro y este le explicó cómo hacerlo.
- (x) En ese momento, la referida señora advirtió que dicho instrumento indicaba que estaban volando durante 1:40 horas y se encontraba a 150 metros de altura, sin que se vea el mar por la niebla. De otro lado, otra de ellas –Francesca Maldonado- observó que el medidor de gas estaba en rojo y esto se lo comentó a su tía Katuska, quien observó que el segundo balón estaba en la misma condición, sin que llegue a revisar el tercer balón. Luego Katuska Quesada advirtió que el piloto había reiniciado el altímetro.
- (xi) Asimismo, la señora Katuska Quesada detectó con su sobrina que se apagó la llama de fuego de uno de los dos quemadores y que el globo estaba a 150 metros sobre el nivel del mar. En ese momento, el globo empezó a descender.
- (xii) Aproximadamente, veinte segundos antes de la caída del globo al mar, el piloto dijo: “se apagó el gas, miren” y todos vieron que los quemadores estaban apagados. Inmediatamente después se dio el

- impacto en el mar, de forma brusca, ello sucedió aproximadamente a las 09:00 horas.
- (xiii) La canastilla impactó por completo en el agua de forma brusca con los pasajeros dentro, luego salió a flote, resultando todos golpeados por el impacto. Precisó que la señora Francesca Maldonado logró salir cuando ocurrió el impacto.
 - (xiv) El piloto entró en shock e instruyó reiteradas veces que todos los que saben nadar salten al mar, fuera de la canasta. Primero saltó la señora Lizette Contreras y luego su hermana Melissa. Luego, Aldo Torres se colgó de la parte externa de la canasta del globo porque no quería soltarse, pues entró en estado de pánico. El piloto le dijo *“Aldo suéltate, nos estás hundiendo, se va a hundir la canasta”*.
 - (xv) Una de ellas –la señora Katuska Quesada- le pidió al piloto un salvavidas para poder flotar en el mar, pero este le indicó que no había salvavidas. Luego esta última detectó que los balones de gas eran de aluminio y los desconectó para utilizarlos como elementos de flotación.
 - (xvi) El señor Aldo Torres se soltó de la canasta y se aferró a uno de los balones de gas, a pesar de ello ingresó más agua a la canastilla. El piloto tiró a la señora Milagros Burgos al mar, pese a que no sabía nadar ni flotar, ella se aferró al tercer balón, el que tenía Katuska Quesada, y que aún tenía la funda puesta.
 - (xvii) El piloto pidió a una de ellas –Katuska Quesada- que se tire al agua, ya que él se quedaría hasta el final en la embarcación por ser el piloto.
 - (xviii) A las 09:10 horas el señor Aldo Torres y una de ellas –Lizette Quesada- flotaban con un balón de gas; de otro balón las señoras Katuska Quesada y Milagros Burgos, junto con Melissa Contreras que estaba sostenida de un “dunlopillo” forrado de tela roja, que era el forro de uno de los balones, el mismo que fue encontrado flotando. Posteriormente, ellas se reunieron con la señora Milagros Burgos y todas permanecieron en el mismo balón de gas.
 - (xix) A las 09:50 horas, las sobrevivientes vieron flotando el cuerpo del piloto. De manera posterior, a las 16:00 horas perdieron de vista al señor Aldo Torres.
 - (xx) A las 17:30 horas divisaron a los helicópteros y fueron rescatadas. Las cinco sobrevivientes indicaron que faltaba rescatar a Aldo Torres, informando su posible ubicación; sin embargo, posteriormente fue de público conocimiento que el referido señor y el piloto del globo fallecieron.
 - (xxi) La licencia otorgada a Globos Perú era exclusivamente para actividades aerodeportivas; sin embargo, los vuelos promocionados por Globos Perú eran comerciales. En tal sentido, el día en que ocurrió el accidente, la autorización sectorial que tenía Globos Perú había sido revocada de manera automática, pues ya había incumplido con las obligaciones establecidas en la referida Resolución Directoral.

- (xxii) La empresa Globos Perú actuó de manera negligente al permitir un número de pasajeros mayor al permitido por el manual de la aeronave; además, no contaba con el equipamiento adecuado para prevenir accidentes, monitorear el vuelo desde tierra ni efectuar labores de rescate.
- (xxiii) Por su parte, Needish no cumplió con brindarles toda la información relevante para realizar una elección adecuada y los indujo al error.

10. El 11 de mayo de 2015, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por las Denunciantes, bajo los siguientes términos:

(...) PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 2 de febrero de 2015, presentada por la señoras [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] contra Needish Perú S.A.; Globos Perú S.A.C. y los señores [REDACTED] y [REDACTED] –estos últimos en calidad de representantes de las respectivas empresas codenunciadas- por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en consideración a lo siguiente:

- (i) *Por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en la medida que todos los codenunciados habrían ofrecido y prestado, respectivamente, un paseo en globo aerostático a las Denunciantes:*
 - (a) *sin contar con la autorización para realizar vuelos comerciales, ya que la licencia otorgada mediante Resolución Directoral N°368-2011-MTC/12 era exclusivamente para actividades aerodeportivas;*
 - (b) *con un mayor número de pasajeros a los permitidos por el fabricante del globo aerostático, en tanto sólo tenía capacidad para cinco (5) pasajeros más el piloto, pero prestó el servicio con seis (6) pasajeros más el piloto; y,*
 - (c) *sin contar con los equipos adecuados en caso de accidentes, en tanto no habría contado con: (a) un adecuado sistema de comunicaciones; (b) chalecos salvavidas; (c) protocolo de seguridad para casos de accidentes; y, (d) el equipo para monitorear el vuelo desde la tierra para efectuar labores de rescate.*
- (ii) *Por presunta infracción de los artículos 1.1° literal b), 2° y 3° del Código, en la medida que Needish Perú S.A. y el señor [REDACTED] –en calidad de representante de la mencionada empresa- habrían inducido al error a las Denunciantes al no brindarles toda la información relevante para que pudieran realizar una elección adecuada y las habrían inducido al error, en tanto:*
 - (a) *habría omitido informarles que Globos Perú no contaba con la autorización sectorial necesaria y suficiente para realizar la prestación del servicio contratado en los términos ofrecidos; y,*
 - (b) *no les habría informado los riesgos a su seguridad que implicaría el servicio de paseo en globo aerostático contratado. (...)*

11. El 29 de mayo y 4 de junio de 2015, el señor Fernández y Globos Perú, respectivamente, presentaron sus descargos sobre los hechos imputados en su contra y señalaron lo siguiente:

- (i) Son sujetos del procedimiento, Globos Perú y Needish, por lo que no debía considerarse como codenunciados a los señores Duque y Fernández, en tanto son representantes de las empresas.
- (ii) Comunicó que ante esta misma instancia se está tramitando otro procedimiento administrativo sancionador (Expediente N° 380-2013/CC2) con el cual se evidencia la triple identidad (objeto, sujeto y fundamento) que estaría vulnerando el principio de non bis in idem, que prohíbe juzgar o sancionar a una misma persona dos veces por el mismo hecho, por lo cual considera que este procedimiento debe ser declarado nulo, ya que atenta con los principios básicos del procedimiento administrativo sancionador.
- (iii) Según el principio non bis in idem no es posible la acumulación de sanciones contra un individuo, porque se estaría vulnerando el principio de tipicidad, lo cual evidencia que en este caso existen colusión de normas que sancionan por los mismos supuestos.
- (iv) El 28 de abril de 2013, fue un día trágico, debido a que el globo aerostático que pilotaba uno de sus socios Juan Carlos Fernández Moncada cayó al mar, a raíz del cual quedaron heridas algunas de las pasajeras que se encontraban en el globo aerostático y fallecieron otras dos personas.
- (v) Estos hechos no obedecieron a un acto intencional o doloso de Globos Perú como intentan demostrar las denunciadas, sino que corresponden a un penoso accidente de fuerza mayor producido por los cambios microclimáticos que tiene el país; lo cual no pueden ser predeterminados porque en el país no se cuenta con la tecnología necesaria para hacerlo.
- (vi) Ese fatídico día, los vientos con los cuales flotaba el globo aerostático cambiaron bruscamente de dirección e internaron el globo del campo al mar.
- (vii) Desde que el globo ingresó al mar, el piloto (Juan Carlos Fernández Moncada) y el equipo de tierra, solicitaron apoyo a las autoridades (8:40 horas) para que a través de un vehículo marino y unas cuerdas puedan trasladar el globo a tierra. Lamentablemente, esa ayuda nunca llegó a tiempo y pese a todas las maniobras que realizó el piloto para mantenerse flotando el mayor tiempo posible, el gas se agotó y provocó su caída.
- (viii) Pese a que los vuelos en globos aerostáticos son un deporte de aventura aéreo, tratábamos que su desarrollo sea el más seguro posible para todas las personas que quisieran practicar este deporte. El día en que ocurrieron los hechos denunciados, las condiciones climáticas eran las apropiadas para realizar ese vuelo, pero ya en el aire se presentaron cambios microclimáticos que arrastraron el globo al mar pese a las maniobras que realizó el piloto.
- (ix) Los vuelos de globo aerostático son una variante de los deportes de aventura aérea (aerodeportivos), el cual exige capacidad física, habilidad y destreza de sus participantes. Conforme a ello, su empresa tiene permiso para realizar vuelos aerodeportivos y

- recreativos en globos aerostáticos, conforme lo señalado en el artículo 1º de la Resolución Directoral N° 368-2011-MTC/12.
- (x) La capacidad de las personas a bordo es de máximo seis (6) personas de 85 kg cada una, respecto a las personas que podían realizar este deporte, sin incluir al piloto, con lo cual la capacidad del globo era para siete (7) personas, incluyendo al piloto.
 - (xi) En lo que respecta al equipamiento de vuelo, se encontraban a bordo el altímetro, variómetro, radio FM y teléfono móvil. En efecto, cuando el globo ingresó al mar (8:04 horas), el piloto realizó varias llamadas solicitando ayuda; sin embargo, el rescate demoró más de doce horas, en tanto el auxilio llegó varias horas después de lo solicitado, cuando el globo, sus tripulantes y todo su equipamiento naufragaba en el mar, muy lejos del lugar en que inicialmente cayeron. De la misma manera contaba con un GPS.
 - (xii) Su empresa obtuvo el permiso de operación aerodeportiva mediante aplicación de la RAP 103, la cual regula operaciones de vehículos y aeronaves ultralivianos motorizados (ULM) y no motorizados (UL), categoría a la que pertenecen los globos aerostáticos por no tener motor.
 - (xiii) Conforme a lo establecido en la RAP 103 las naves pertenecientes a la clasificación UL no necesitaban autorización para realizar actividades comerciales, ya que la regulación para permiso comercial solo está destinado para las naves ULM, por lo que la exigencia de una autorización comercial para una UL constituye un imposible jurídico.
 - (xiv) En el Informe N° 355-2013-DIRINCRI PNP/DIVINHOM-DEPIHOM05, emitido por la Policía Nacional del Perú en relación a la investigación realizada en torno a la denuncia interpuesta contra sus representantes en agravio de las víctimas del accidente objeto de denuncia se establece que *“no es posible imputar responsabilidad a los representantes de Globos Perú, en tanto el accidente habría sido consecuencia de un súbito cambio en la dirección del viento que arrastró al globo aerostático hacia el mar”*.
 - (xv) El objeto social de su empresa es realizar vuelos turísticos de aventura en globos aerostáticos; sin embargo, la legislación no se encuentra preparada para desarrollar tal actividad, vulnerando la libertad de empresa y el derecho al trabajo consagrados en la Constitución Política.
 - (xvi) Tomó conocimiento que existen dos empresas (Aerostatos del Perú EIRL y Globos de los Andes S.A.) que si han obtenido el permiso de operaciones comerciales, constituyendo una vulneración directa a diversos principios de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
 - (xvii) La empresa Aerostatos del Perú EIRL solicitó su permiso de aviación comercial el 5 de abril de 2010 y se le otorgó el 23 de junio de 2010, mediante Resolución Directoral N° 188-2010-MTC/12; en cambio, su

- empresa lo solicitó el 12 de marzo de 2009 y no ha podido obtenerla hasta la fecha.
- (xviii) Adicionalmente, la autorización otorgada a la empresa Aerostatos del Perú EIRL no señala la regulación específica a la que se somete, tampoco indica con qué artículo de la Ley de Aeronáutica Civil se otorgó la autorización.
 - (xix) En el caso de la empresa, Globos de los Andes S.A., la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC) se ha negado a señalar la norma que fue aplicable para el otorgamiento del permiso para dicha empresa
12. El 3 y 7 de julio de 2015, Needish y el señor Duque presentaron sus descargos sobre los hechos imputados en su contra y señalaron lo siguiente:
- (i) En el presente caso, el señor Duque asumió el cargo de Gerente General de su empresa el 30 de enero de 2014, pese a que el accidente materia de denuncia se produjo el 28 de abril de 2013, fecha en la que aún no ejercía su cargo como Gerente General.
 - (ii) El señor Duque no entabló relación de consumo alguno con las Denunciantes, en tanto los que contrataron con estas fueron Needish y Globos Perú.
 - (iii) Su empresa no tuvo participación directa ni indirecta en el servicio de transporte materia de denuncia, ya que este fue prestado por una tercera persona ajena a su entidad.
 - (iv) Indecopi ha tenido opiniones encontradas respecto a la procedencia de esta denuncia. Asimismo, le corresponde a la Comisión establecer desde qué momento resultaba exigible a su empresa solicitar autorizaciones y licencia a los anunciantes con los que trabaja, pues hasta la fecha existe un vacío normativo.
 - (v) La venta de los cupones se produjo el 12 de diciembre y 9 de enero de 2013, por lo que el plazo para que opere la prescripción venció el 12 de diciembre y el 9 de enero de 2015, por lo que a la fecha de imputación de cargos (22 de mayo de 2015) el derecho de acción de las interesadas había prescrito.
 - (vi) No presta el servicio de transporte aéreo de pasajeros, sino que es una plataforma que anuncia los productos de terceras personas. En tal sentido, toda vez que no realizan paseos en globo aerostático, no podría imputarse en su contra una infracción por no contar con una licencia para vuelos comerciales, llevar pasajeros demás o no contar con ciertos equipos.
 - (vii) En la imputación de cargos se estableció que Needish había incurrido en infracción al deber de idoneidad y de información, pero ambas conductas tratan de un mismo hecho infractor, por lo que no pueden ser analizadas por separado.
 - (viii) Las causas del accidente no son atribuibles a una falta de diligencia de Globos Perú ni de su empresa, sino que fue resultado de un hecho imprevisible, el cual es el clima.

- (ix) Existe una diferencia entre las relaciones entabladas por su empresa y los consumidores, y las efectuadas con Globos Perú. Por un lado, su empresa ofrece su página web un catálogo de ofertas respecto de bienes y servicios que son anunciados por terceros, por lo que se convierte en una intermediaria; y, Globos Perú provee directamente el producto al consumidor final.
- (x) Solicitó en virtud al acuerdo celebrado con Globos Perú que esta empresa presente copia de su partida registral, de la Resolución Directoral 368-2011-MTC/12 y las copias de las licencias del piloto. Ello, a fin que se realice una verificación de la existencia de las personas con las que contrata y una evaluación sobre la capacidad de atender los requerimientos de los consumidores.
- (xi) Resulta excesivo que se responsabilice a su empresa por supuestas omisiones que únicamente se encuentran en la esfera de control del anunciante y cuya supervisión y vigilancia resulta imposible.
- (xii) De imputarse responsabilidad a su empresa por la falta de idoneidad en el servicio del prestador, se aceptaría la idea de que un intermediario de publicidad debe presentarse en todas y cada una de actividades que realizarán los terceros con los que se relaciona comercialmente.
- (xiii) En la investigación policial que se desarrolló en el accidente sufrido al globo aerostático no se imputó responsabilidad alguna a su empresa.
- (xiv) Existe un problema de regulación sectorial, respecto al tipo de permiso que debía contar el globo aerostático para poder desarrollar el servicio contratado.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la acumulación de las denuncias

13. El artículo 149° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, Ley N° 27444), establece la facultad que tiene la autoridad responsable de la instrucción para disponer, mediante resolución irrecurrible, la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión⁸.
14. El artículo 84° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que: *“Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos afines a ellas”*.

⁸ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 149°.- La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrativos, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.

15. La acumulación de procedimientos tiene como finalidad simplificar y otorgar celeridad y eficacia a los procedimientos administrativos, tramitando en un solo expediente casos que guardan conexión entre sí.
16. Sobre el particular, existen dos tipos de acumulación: (i) la objetiva, cuando se acumulan, varias pretensiones de un mismo administrados; y, (ii) la subjetiva, por la cual se acumulan pretensiones de distintos administrados, conforme a lo establecido en el artículo 83º del Código Procesal Civil⁹.
17. En el presente caso, analizados los hechos cuestionados en los procedimientos seguidos bajo los Expedientes N° 380-2013/CC2 y 432-2015/CC2 se verifica que estos cuestionan la presunta falta de idoneidad e información de los codenunciados respecto al servicio prestado por codenunciados el día en que ocurrió el accidente del globo aerostático donde iban como pasajeras las Denunciantes.
18. En efecto, la Comisión considera que los hechos materia de denuncia seguidos bajo los expedientes antes mencionados se encuentran referidos a asuntos afines entre sí, en tanto cuestionan Globos Perú y Needish -así como sus respectivos representantes- no habrían prestado un servicio acorde a lo ofrecido y sin brindarles la información necesaria.
19. Por lo expuesto, y en la medida que se ha verificado conexidad entre los hechos denunciados en los referidos expedientes por presunta infracción al deber de idoneidad e información, corresponde acumular el Expediente N° 432-2015/CC2 al Expediente N° 380-2013/CC2.

(ii) Sobre la prescripción de la acción

20. El artículo 121º del Código establece que las infracciones administrativas prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁰.
21. Por su parte, el artículo 233º de la referida Ley establece cuales son las reglas sobre el cómputo del plazo de prescripción para sancionar infracciones administrativas y sobre la suspensión de la prescripción¹¹.

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 83.-** En un proceso pueden haber más de una pretensión, o más de dos personas. La primera es una acumulación objetiva y la segunda una acumulación subjetiva. La acumulación objetiva y la subjetiva pueden ser originarias o sucesivas, según se propongan en la demanda o después de iniciado el proceso, respectivamente.

¹⁰ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121º.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.-** Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹¹ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 233º.- Prescripción**

22. En ese sentido, para el cómputo del plazo de prescripción (y la operatividad de la suspensión de la prescripción) de dos años previsto en el artículo 3° de la Ley 27311, este Colegiado aplicará, las reglas previstas en el artículo 233° de la Ley 27444, cuyo numeral 233.2 señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
23. Por otro lado, el artículo 23° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre las Funciones, Normas y Organización del Indecopi, establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, esto es, se inicia con la presentación del escrito de denuncia¹².
24. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121° del Código se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión, en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la Ley N° 27444 y el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807.
25. En el presente caso, de la revisión de las denuncias presentadas por las Denunciantes cuestionan la presunta falta de idoneidad e información del servicio prestado por los codenunciados.
26. En tal sentido, este Colegiado considera que corresponde establecer si ha transcurrido el plazo de prescripción de 2 años que determine la pérdida de potestad de la autoridad administrativa para pronunciarse sobre la infracción

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

233.3 Los administrados plantean la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, debiendo en caso de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causas de la inacción administrativa.

¹² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI.- Artículo 23°.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

denunciada por la parte denunciante contra los codenunciados a todos los extremos de la denuncia, debiendo determinar qué infracción se le imputa al denunciado y cuál es la naturaleza de la misma con la finalidad de contabilizar el plazo prescriptorio a que hace referencia el artículo 121º del Código.

27. En este punto en concreto, resulta necesario señalar que todas las conductas denunciadas se encuentran referidas a la prestación de un servicio -transporte en globo aerostático- el mismo que se presentó el 28 de abril de 2013, fecha en la que ocurrió un accidente durante su prestación, por lo que los presuntos incumplimientos cuestionados por la parte denunciante pudieron ser advertidos desde esa fecha.
28. En ese sentido, de la revisión de la denuncia de oficio, se ha podido advertir que esta fue comunicada por el MTC el 3 de mayo de 2013, y en lo que respecta a la denuncia interpuesta por las Denunciantes, esta fue presentada el 2 de febrero de 2015, es decir, en ambos casos los hechos fueron comunicados a la autoridad administrativa antes que se cumplieran los dos (2) años del plazo prescriptorio.
29. En efecto, la parte denunciante pudo advertir esta presunta falta de información desde la fecha en que se prestó el servicio objeto de cuestionamiento (28 de abril de 2013) con lo cual el plazo prescriptorio venció el 28 de abril del 2015; sin embargo, se pudo corroborar que el MTC y las Denunciantes presentaron su denuncia antes que opere la prescripción.
30. Por tal motivo, este Colegiado considera que es posible emitir un pronunciamiento sobre este extremo de la denuncia.

(iii) Sobre la solicitud de informe oral

31. Mediante escritos del 18 de agosto de 2014 y 3 de julio de 2015, Needish solicitó a la Comisión se le conceda el uso de la palabra.
32. De acuerdo con el artículo 16º del Decreto Legislativo Nº 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, establece que la Comisión podrá convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. Asimismo, cuenta con la facultad para denegar dicho tipo de solicitudes mediante decisión fundamentada¹³.
33. En el presente caso, la Comisión ha verificado que durante el desarrollo del presente procedimiento Needish ha tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, así como aportar todos los medios probatorios que fueran

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.** Artículo 16º.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.-

16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio ó a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

necesarios para emitir un pronunciamiento sobre las materias controvertidas. Asimismo, a criterio de este Colegiado, obran en el expediente medios probatorios suficientes para evaluar los hechos denunciados.

34. Por tanto, considerando que Needish ha podido ejercer plenamente su derecho a exponer sus argumentos y ofrecer los medios probatorios pertinentes, así como también que en sus solicitudes de uso de la palabra no ha señalado la necesidad de presentar a la Comisión nuevos elementos de juicio que justifiquen otorgar el mismo, ni los aportes que realizaría a través de la referida diligencia, corresponde denegar el uso de la palabra solicitado.

Deber de idoneidad

35. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹⁴.

¹⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.”

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iusuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y

36. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
37. Adicionalmente, el artículo 25º del Código establece que los productos y servicios puestos a disposición del consumidor no deben conllevar riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes¹⁵. Sobre el particular, la Comisión considera que un producto o servicio no podrá ser considerado como idóneo, si éste implica un riesgo no justificado para la salud y/o la seguridad de los consumidores.

Sobre el deber de idoneidad en el comercio electrónico

38. El comercio electrónico (o en su denominación en inglés, *e-commerce*) comprende a aquél conjunto de actividades económicas lucrativas realizadas a través de redes informáticas por métodos específicamente diseñados para la oferta y recepción de pedidos de bienes o servicios¹⁶. En ese sentido, el comercio electrónico comprende *“no solamente las ventas o adquisiciones que el empresario y el usuario realizan a través de internet, sino que engloba todas las fases del negocio empresarial, siempre que éstas se realicen a través de la red”*¹⁷, tales como, las actividades de marketing y de publicidad.
39. De acuerdo a la definición indicada, las transacciones de comercio electrónico son aquéllas elaboradas a través de la contratación electrónica denominada también

que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25º.- Deber general de seguridad.**- Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

¹⁶ Secretaría de la Organización Mundial del Comercio, “El comercio electrónico en los países en desarrollo, Oportunidades y retos para las pequeñas y medianas empresas”, Organización Mundial del Comercio, Ginebra, 2013, pp.1-2

Anteriormente, dicho organismo consideró que el comercio electrónico comprendía “la producción, distribución, comercialización, venta y entrega de bienes y servicios por medios electrónicos”. Definición obtenida del punto 3 del párrafo 1 del Programa de Trabajo de la Organización Mundial de Comercio, adoptado por el Consejo General el 25 de septiembre de 1998. En: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/wkprog_s.htm

¹⁷ Millé, Antonio, “Impacto del comercio electrónico sobre la propiedad intelectual”, Conferencia en VII Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, Montevideo, 4 a 8 de mayo de 1998. Citado por Burgos Puyo, Andrea, “El consumidor y los contratos en internet”, Universidad Externado de Colombia, Colombia, 2007, pp. 19.

contratación con medios electrónicos; por lo que, en dichos supuestos, la oferta y el pedido del bien o servicio deben necesariamente haber sido efectuados a través de la internet en formatos o sitios virtuales acondicionados para ello, no siendo necesario que el pago y la entrega o prestación final de los bienes o servicios se realicen en línea.

40. El comercio electrónico¹⁸ puede ser efectuado entre empresas y Estados en cuyo caso recibe el nombre de “*Business to Administration*” (B2A); entre empresas, denominándose “*Business to Business*” (B2B); y, entre proveedores y consumidores, bajo la mención “*Business to Consumer*” (B2C). En este mercado B2C¹⁹, se pueden encontrar diversos métodos o tipos de negociación de *e-commerce*, tales como: la tienda virtual, que es un sitio virtual en el cual se ofrece la adquisición de productos y servicios; el centro comercial virtual (“*e-mall*”), es un sitio virtual que aloja varias tiendas virtuales; las cuponerías (denominado modelo descuento o ganga), son aquéllos en los cuales se ofertan productos a precio de coste o con descuentos; los *marketplace*, es un modelo en el cual, a través de un sitio virtual, diversos proveedores y consumidores se relacionan libremente con la finalidad de comprar o vender productos; la *extranet*, es una red privada creada por el proveedor con la finalidad de compartir de forma segura información de negocios y operaciones con proveedores; entre otros.
41. En la última década, el comercio electrónico ha tenido un gran desarrollo, principalmente debido al avance de las redes informáticas y de su calidad de contratación propia de la era globalizada, reduciendo los costos de transacción del comercio tradicional al eliminar la figura del intermediario, y permitiendo que consumidores y proveedores de zonas alejadas superen obstáculos logísticos y geográficos. En resumidas cuentas, la importancia del comercio electrónico radica en su utilidad para dinamizar la economía agilizando el intercambio de bienes y servicios.
42. Sin embargo, su uso y expansión requieren un elevado nivel de confianza por parte de todos sujetos involucrados²⁰, y en el caso particular del mercado B2C, principalmente la confianza del consumidor²¹.

¹⁸ Además, dentro del comercio electrónico, se diferencian aquellas transacciones que requieren del envío del producto a través del servicio postal (comercio electrónico indirecto), de aquéllos casos en los que los productos o servicios son remitidos por vía electrónica (comercio electrónico directo), tales como, el envío virtual de programas de computadoras, música, vídeos, servicio de ingeniería, libros virtuales, entre otros. En VEGA MERE, Yuri, “Encienda su computadora y compre: consumidor e Internet”, En *Ius et Veritas*, Revista Editada por estudiantes de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Año 14, N° 29, pp.223.

¹⁹ SEOANE, Eloy, “La Nueva Era del Comercio: El Comercio Electrónico, Las Tic's Al Servicio De La Gestión Empresarial”, *Ideas Propias*, España, 2005, pp. 120-122.

²⁰ Documento de Trabajo preparado la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), titulado “Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los Lineamientos para la Protección al Consumidor en el contexto del comercio electrónico”.

²¹ En: Burgos Puyo, Andrea, “El consumidor y los contratos en internet”, Universidad Externado de Colombia, Colombia, 2007, pp. 57-58, se señaló: “*Aun cuando el desarrollo del comercio electrónico se fortalece constantemente, una de las grandes preocupaciones de quienes encuentran en él un medio ideal de expansión se halla en el lento crecimiento de las relaciones empresa-consumidor frente a un mercado ampliamente fortalecido del comercio electrónico entre empresas. Se indagan entonces las dificultades de dicho crecimiento y*

43. En el mercado B2C, como en el comercio tradicional, la relación de consumo se encuentra constituida por un consumidor, un proveedor, y un bien o servicio; sin embargo, la naturaleza electrónica de esta contratación determina una situación particular en el consumidor, debido principalmente a que éste “[respecto del producto adquirido] sólo ha tenido frente a sí imágenes. El producto, para él, es una realidad virtual; ha carecido de la posibilidad de mirar el bien, de probarlo, de negociar las condiciones de adquisición (...), consume desde el ordenador de su casa sin desplazarse por ningún mundo de tres dimensiones”.
44. En efecto, a diferencia del comercio tradicional, en el comercio electrónico el consumidor no se lleva el producto adquirido, sino que el proveedor asume la obligación de entregárselo; por lo que, en sede nacional se ha señalado que “para que el sistema funcione es necesario que el cliente confíe en que el producto le llegará”²².
45. En dicho contexto, y en el marco de los principios de buena fe, de confianza, lealtad, y transparencia, un consumidor acude a las redes informáticas para la adquisición de un bien o servicio con la fundada expectativa de que los proveedores en e-commerce brinden cumplimiento a lo establecido en el Código, esto es, que cumplan con su deber de información en las etapas previas y posteriores a la celebración del contrato²³, y con su deber de idoneidad del bien o servicio, deber que se compone principalmente por la obligación del proveedor de cumplir las prestaciones contratadas²⁴ en el plazo y modo previstos.

se observa que, en la mayoría de los casos, la causa fundamental se encuentra en la limitada confianza del consumidor en internet como medio para la adquisición de bienes y servicios. Al consumidor le preocupa, al negociar en internet, recibir un bien que no fue adquirido; recibir un bien con una calidad inferior o características distintas a las mencionadas por el proveedor en la página web; recibir un bien con desperfectos; no recibir el bien; recibir el bien adquirido y con las características previstas, pero con un precio abultado o con recargos que no fueron previamente advertidos al consumidor; recibir un bien sin las garantías que amparen el buen funcionamiento del mismo durante un período determinado. Adicionalmente, el consumidor tiene dudas a la hora del uso de informaciones que puedan ser usadas fraudulentamente, como en el caso de suministrar los datos de su tarjeta de crédito, o de verse sometido al abuso de su privacidad, con el otorgamiento de su información personal a terceros”.

²² En: Matute, Genaro; Cuervo, Sergio; Salazar, Sandra; Santos, Blanca, “Del consumidor convencional al consumidor digital: El caso de las tiendas por departamento”, Esan Ediciones, Lima, 2012, pp. 30, se señaló lo siguiente: “Además, se indicó lo siguiente: “El comercio electrónico, como cualquier tipo de comercio, apunta a vender un producto a los clientes, con la diferencia de que en el mercado tradicional el cliente se lleva el producto, mientras que en el comercio electrónico es el propio vendedor el que ha de hacérselo llegar; por eso tiene especial relevancia la logística. Esto significa que el cliente compra el producto y el vendedor se encarga de que le llegue lo antes posible, en perfectas condiciones y con el mínimo costo; lo que obliga a que las empresas dedicadas al comercio B2C y B2B diseñen procedimientos eficientes de entrega de pedidos, para lo cual deben disponer de departamentos de logística o contratar la logística de entrega a un proveedor externo. Para que el sistema funcione es necesario que el cliente confíe en que el producto le llegará”.

²³ COTINO HUESO, Lorenzo, “Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías”, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2008, pp. 62 y 63.

²⁴ Es pertinente indicar que, dependiendo del tipo de negociación de comercio electrónico, las obligaciones de información, de entrega del producto, y de idoneidad, pueden recaer en diversos agentes de dicha contratación (el titular del sitio virtual, el proveedor, el productor, el prestador del servicio, entre otros).

Aplicación en el caso concreto: Sobre la relación comercial entre Needish y Globos Perú

46. De manera inicial, corresponde analizar los alcances de la relación comercial entre Needish y Globos Perú, para lo cual se pudo apreciar en el expediente copia del documento denominado “Acuerdo de Cooperación Globos Perú S.A.C. y Groupon Perú”, el mismo que fue aceptado por ambas partes, donde se pudo observar lo siguiente:

(...)

1. ANTECEDENTES

1.1 Groupon Perú gestiona sitios Web con un volumen de visitas en Perú periódicamente alto.

1.2 El SOCIO está interesado en participar en las oportunidades de promoción que ofrece Groupon Perú para aumentar su notoriedad e incrementar su volumen de ventas, motivo por el cual emitirá cupones para el consumo de sus productos y/o servicios, con descuentos en el precio, a favor de clientes finales.

1.3 Para tal fin, el SOCIO emite documentos denominados “cupones”, concediendo un “derecho de opción” para que los adquirentes de tales cupones (“Optantes”), celebren contratos definitivos con el SOCIO, para la venta de bienes y/o la prestación de servicios por parte del SOCIO a su favor, respecto de las prestaciones descritas en cada cupón. Cada cupón indica su correspondiente periodo de vigencia y eficacia.

2. PRESTACIONES DE GROUPON PERÚ

2.1. Groupon Perú divulgará, a través de las páginas web que gestiona, los “cupones” indicados en la sección 1.3, con la finalidad de colocarlos en poder de clientes finales, los cuales adquirirán la condición de “optantes”. De tal forma, Groupon Perú proporciona al SOCIO con clientes en el marco de este acuerdo de Cooperación.(...)

(...)

4. OBLIGACIÓN Y DEBERES DEL SOCIO

(...)

4.5. EL SOCIO asumirá la responsabilidad exclusiva de la ejecución exacta y oportuna de las prestaciones ofrecidas a los Optantes, quienes por la sola adquisición de los cupones gozarán del derecho de ejercer la Opción frente al Socio, para procurarse los bienes o servicios descritos en los cupones.

4.6. El SOCIO libera a Groupon Perú de todo reclamo de cualquier naturaleza (civil, penal, administrativa, en materia de protección al consumidor), presentado por los adquirentes de los cupones, referido a la ejecución o cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de las prestaciones allí descritas, en tanto obligado y responsable exclusivo de éstas.

(...)

(Subrayado nuestro)

47. Del citado documento, se ha podido apreciar que Globos Perú contrató los servicios de Needish para la difusión de los cupones de descuento, correspondiente a la promoción titulada “Paga desde S/. 280 por traslado + vuelo libre en globo aerostático por Balneario de Asia con Globos Perú para 1, 2 o 4 personas”, correspondiente al servicio que ofrecía en el mercado.

48. Al respecto corresponde señalar que pese a que usualmente Needish pone a disposición de los consumidores los cupones de descuento ofrecidos por las empresas -o personas naturales- que requieren su servicio; en el presente caso por la propia naturaleza del servicio y las características que este ofrecía a los usuarios en el mercado, corresponde realizar un análisis en concreto y específico respecto a la participación de dicho codenunciado en el proceso de comercialización del servicio ofrecido a través de su portal web.
49. En efecto, en el presente caso Globos Perú ofrece un servicio específico “de transporte de pasajeros en un globo aerostático”, el mismo que por su naturaleza se encuentra regulado por normativa sectorial.
50. Así, el artículo 8° de la Ley 27261, Ley General de Aeronáutica Civil del Perú (en adelante, Ley General de Aeronáutica Civil), establece al Ministerio de Transporte y Comunicaciones como la única Autoridad Aeronáutica Civil, la misma que es ejercida por la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, la DGAC) que depende de dicho ministerio²⁵.
51. En específico, el literales d) y g) del artículo 9° de la Ley General de Aeronáutica Civil, establecen que la DGAC cuenta con la competencia para regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar todas las actividades aeronáuticas civiles, así como para otorgar, modificar y suspender los Permisos de Operación y Permisos de Vuelo, respecto a dichas actividades²⁶.
52. Es por dicho motivo, que en este caso en concreto, este Colegiado considera que Needish debía asegurar que la información consignada en su plataforma virtual cumpla con los parámetros sectoriales correspondientes, lo cual implicaba un grado de diligencia adicional de su parte, con el cual debía asegurarse que Globos Perú cuente con los permisos suficientes y necesarios para poder desarrollar la actividad ofrecida en dicha plataforma.
53. Esto último implica que en determinadas actividades, especialmente las que cuentan con un marco regulatorio especial que requiere de manera previa un permiso sectorial para desarrollarla, corresponde a Needish verificar si el

²⁵ **LEY N° 27261. LEY GENERAL DE AERONÁUTICA DEL PERÚ.** Artículo 8.- De la autoridad competente
8.1 El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción es la única Autoridad Aeronáutica Civil.
8.2 La Autoridad Aeronáutica Civil es ejercida por la Dirección General de Aeronáutica Civil como dependencia especializada del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, con autonomía técnica, administrativa y financiera necesaria para el cumplimiento de las funciones que le señalan la presente Ley y su reglamentación. (...)

²⁶ **LEY N° 27261. LEY GENERAL DE AERONÁUTICA DEL PERÚ.**
Artículo 9.- De la competencia de la Dirección General de Aeronáutica Civil La Dirección General de Aeronáutica Civil es competente para:
(...)
d) Regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar, todas las actividades aeronáuticas civiles, incluidas las que realiza el Estado, de conformidad con el Artículo 5, numeral 5.2 de la presente Ley;
(...)
g) Otorgar, modificar, suspender y revocar los Permisos de Operación y Permisos de Vuelo; (...)

- proveedor directo de dicho servicio contaba con los permisos necesarios para desarrollar la actividad ofrecida a los consumidores.
54. A mayor abundamiento, pese a que Needish no brinda directamente los servicios ofertados en su plataforma, la forma en que se oferta dichos productos y se desarrolla su contratación (e-mails a los usuarios, viñetas con su logo y el pago se realiza a través de su plataforma) genera expectativa a los consumidores finales de su servicio, de que el servicio es avalado por su empresa, es decir, que asegure que el servicio ofrecido cumpla con las normativas sectoriales necesarias y suficientes para desarrollar la actividad contratada.
55. En cualquiera de los casos (copartícipe o intermediario) por la propia naturaleza del servicio contratado (servicio de transporte aéreo) se desprende la obligación de Needish y Globos Perú de asegurar que este cumpla con todo el marco normativo necesario para que su prestación sea idónea.
56. En ese sentido, se procederá a analizar la responsabilidad de los codenunciados respecto a los hechos materia de denuncia.
- (i) Sobre la falta de autorización para prestar el servicio contratado
57. El artículo 29° del Decreto Supremo N° 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil (en adelante, el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil) establece que las aeronaves civiles peruanas y extranjeras deben contar con el respectivo permiso de operación (o permiso de vuelo, según corresponda) para transitar en el espacio aéreo del territorio nacional²⁷.
58. Esto último, permite acreditar que todas las aeronaves²⁸, incluyendo los globos aerostáticos deben contar con un permiso de operación, a fin de transitar en el territorio nacional.
59. Según la Regulación Aeronáutica del Perú (RAP) N° 111.31, Subparte B, el Permiso de Operación es la autorización administrativa que se le otorga mediante resolución directoral para el funcionamiento y operación como operador de servicios especializados aeroportuarios en los aeródromos y/o sedes que se indique según corresponda; asimismo, indica que para *"poder operar adicionalmente deberá contar con el certificado de operador de servicios especializados aeroportuarios."*
60. Esto último, permite concluir que para poder operar en el territorio peruano se requiere el permiso de operación y el certificado de operador respectivo.

²⁷ **DECRETO SUPREMO N° 050-2001-MTC. REGLAMENTO DE LA LEY DE AERONÁUTICA CIVIL.** Artículo 29.- Las aeronaves civiles peruanas y extranjeras deben contar con el respectivo permiso de operación o permiso de vuelo, según corresponda, para transitar en el espacio aéreo del territorio nacional.

²⁸ Cabe indicar que en los Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP) en el punto.1.1 se definió a aeronave de la siguiente forma: *"Aeronave": Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones de la misma contra la superficie de la tierra."*

61. En el presente caso, obra en el expediente copia de la Resolución Directoral N° 368-2011-MTC/12 del 26 de octubre de 2011, emitida por la DGAC, en la que se apreció lo siguiente:

(...)

“SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Otorgar a la Compañía GLOBOS PERÚ S.A.C., Permiso de Operación respecto de Otras Actividades Aeronáuticas - Operación Aerodeportiva de Globos Aerostáticos de acuerdo al inciso e) del Artículo 167° de la Ley Aeronáutica Civil del Perú, por el plazo de cuatro (04) años contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, bajo las siguientes características:

NATURALEZA DEL SERVICIO:

- Otras Actividades Aeronáuticas - Operación Aerodeportiva en Globos Aerostáticos.

ÁMBITO DEL SERVICIO

- Nacional

MATERIAL AERONÁUTICO

- ULTRAMAGIC M-130

(...)

ARTÍCULO 2°.- Las aeronaves autorizadas a la Compañía GLOBOS PERÚ S.A.C. deben adecuarse a lo señalado por las Regulaciones Aeronáuticas del Perú - RAP N° 103. De efectuarse operaciones comerciales, las aeronave deberá contar con un Certificado de no objeción técnica comercial, matrícula, el correspondiente permiso de operación y todo otro requerimiento que la Dirección General de Aeronáutica Civil prescriba al respecto para el uso que el operador pretenda realizar. Asimismo, el tripulante que conduzca la operación comercial deberá contar con una licencia de piloto comercial.” [sic](Subrayado nuestro)

62. De lo expuesto, se ha podido apreciar que Globos Perú contaba con un permiso de operación, pero para actividades aerodeportivas, excluyendo de manera expresa el permiso para desarrollar operaciones comerciales, salvo que obtenga los permisos necesarios para ese tipo de actividad.
63. En sus descargos, Globos Perú señaló que prestó el servicio materia de denuncia como una actividad “aerodeportiva”, por lo que tenía permiso para realizar dicha actividad. Sin embargo, el propio permiso de operación restringe la actividad comercial²⁹(que implica una retribución económica) y lo limita únicamente a actividades aerodeportivas (Aviación General), la cual no implica el reconocimiento de una contraprestación económica³⁰.

²⁹ Cabe precisar que según el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil, en su artículo 154º y ss. define a la actividad comercial, a aquellas actividades que reciben una contraprestación económica por el servicio brindado, pueden ser de transporte aéreo especial y de trabajo aéreo. Por otro lado, el artículo 168º literal c) define a la Aviación General, la que se encuentra destinada -entre otras actividades- a la actividad deportiva.

³⁰ **DECRETO SUPREMO N° 050-2001-MTC. REGLAMENTO DE LA LEY DE AERONÁUTICA CIVIL.**

64. Cabe precisar que pese a que Globos Perú acreditó que solicitó el permiso para operar de forma comercial, no se aprecia que este haya sido otorgado. Asimismo, el argumento de defensa de Globos Perú referido a que otras empresas cuentan con dicho permiso y que a su empresa este no ha sido otorgado, no resulta suficiente para eximirlo de responsabilidad y no corresponde ser evaluado en esta instancia, sino ante la entidad sectorial correspondiente.
65. Por otro lado, obra en el expediente copia del "Informe Final CIAA-ACCID-004-2012 Globos Perú S.A.C. Ultramagic M-130, sin matrícula, Cañete" de fecha 28 de abril de 2013, elaborado por la Comisión de Investigación de Accidente de Aviación - CIAA (en adelante, la CIAA), donde se pudo apreciar lo siguiente:

"2.6. INFORMACIÓN SOBRE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

La compañía Globos del Perú S.A.C. funcionaba de acuerdo al Permiso de Operación autorizada por la Resolución Directoral DGAC N° 368-2011-MTC/12, de fecha 25 de Octubre de 2011 y con un plazo de duración de 04 años. Dicho permiso señala en su artículo 2°: "Las aeronaves autorizadas a la compañía Globos Perú S.A.C. deben adecuarse a lo señalado por las Regulaciones Aeronáuticas del Perú RAP 103.

La Regulación Aeronáutica del Perú parte 103 tiene como título: Regulaciones para la operación de Aviones Ultraligeros (UL) o Ultralivianos Motorizados (ULM). El material aeronáutico presentado por la compañía Globos del Perú S.A.C. fue un Globo Aerostático (Aerostato), Ultramagic M-130. La RAP 1 define dicho material aeronáutico como un Aerostato y no como un Avión Ultraliviano o un Ultraliviano Motorizado.

La Regulación utilizada por la DGAC para la autorización del Permiso de Operación no sería aplicable ya que no contempla las generalidades ni las normas de operación de este tipo de aeronave. En la actualidad no existe ninguna RAP que sea aplicable y cubra a la operación de aerostatos en la modalidad de Globos Aerostáticos Libres Tripulados.

Así mismo, el artículo 4° señala: "El presente Permiso de Operación será revocado de inmediato de forma automática, cuando el peticionario incumpla las obligaciones contenidas en la presente Resolución".

Existe evidencia de que la compañía Globos del Perú S.A.C. se encontraba llevando a cabo operaciones comerciales, vendiendo sus vuelos en globo a través de páginas web tales como Groupon, poniendo en evidencia el incumplimiento de las obligaciones establecidas por el artículo 4° de la Resolución Directoral DGAC N° 368-2011-MTC/12." [sic] (Subrayado nuestro)

Artículo 154.- En las actividades de Aviación Comercial, sean éstas de transporte aéreo, transporte aéreo especial y trabajo aéreo, se entiende como contraprestación el pago por el servicio, en dinero o en especie bajo cualquier forma, cantidad o valor.

Artículo 169.- La Aviación General no conlleva el reconocimiento de una contraprestación bajo ninguna forma ni modalidad.

66. De lo expuesto, se evidencia que la CIAA, al igual que este Colegiado, considera que existen elementos suficientes para poder concluir que Globos Perú realizaba actividad comercial incumpliendo las restricciones establecidas en el citado permiso de operación.
67. En ese sentido, a criterio de este Colegiado, ha quedado acreditado que Globos Perú prestó el servicio contratado por las Denunciantes, sin contar con el permiso sectorial necesario y suficiente para poder realizar actividad comercial con el globo aerostático donde transportó a las interesadas.
68. En esa misma línea, se desprende que Needish debía asegurar a las personas que contrataron el servicio de transporte aéreo en globo aerostático que sean transportadas con los permisos sectoriales pertinentes para realizar dicha actividad (aviación comercial). Sin embargo, en sus descargos Needish indicó que solicitó el Permiso de Operación a Globos Perú y con ello verificó que cumplía con dicho requisito.
69. No obstante ello, de la revisión del contenido del propio Permiso de Operación, se ha podido verificar que este únicamente permitía operar el globo aerostático como una actividad aerodeportiva, pero al cobrar por los vuelos (contraprestación económica) se ha podido acreditar que realizó actividad comercial, lo cual se encontraba restringido. Esto último permite acreditar que Needish tuvo la posibilidad de detectar la referida restricción, pero no lo hizo, pese a que su portal web ofrecía que dicho producto contaba con todos los permisos necesarios.
70. Por lo expuesto, en la medida que se ha podido acreditar la existencia del defecto denunciado, sin que los codenunciados acrediten alguna causa que los exima de responsabilidad, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18º, 19º y 25º del Código.
- (ii) Respecto a que el servicio fue prestado con una cantidad mayor de pasajeros de la que se ofertó y la permitida por el fabricante del globo aerostático
71. En este punto, corresponde señalar que de la revisión de los términos y condiciones ofertados por Needish para el servicio materia de denuncia, se ha podido apreciar que se consignó *“Máximo 6 personas por vuelo”* y *“El globo, traído desde España, tiene capacidad para 5 personas en ciudades de altura y 6 en la costa (...).”*
72. No obstante ello, de la revisión de la narración de los hechos efectuada por las Denunciantes, se ha podido apreciar que el día en que se prestó el servicio (28 de abril de 2013) había en el globo aerostático cinco (5) personas como pasajeros y dos (2) tripulantes.
73. En efecto, en el Informe N° 355-2013-DIRINCRI PNP/DIVINHOM-DEPINHOM.E5 del 20 de diciembre de 2013, se consignó que habían 7 ocupantes en el globo, dos (2) de la tripulación y cinco (5) pasajeros.

74. De igual forma, se aprecia que el “Informe Final CIAA-ACCID-004-2012 Globos Perú S.A.C. Ultramagic M-130, sin matrícula, Cañete” de fecha 28 de abril de 2013, elaborado por la Comisión de Investigación de Accidente de Aviación - CIAA se concluyó que el globo aerostático Ultramagic M-130 podía llevar un máximo de 6 personas, pero al momento del accidente habían 7 personas.
75. Cabe precisar que la CIAA, señaló lo siguiente respecto a la cantidad de pasajeros permitido en el globo aerostático objeto de cuestionamiento:

“2.3.3. MASA Y CENTRADO

(...)

De acuerdo al Manual de Vuelo del aerostato Ultramagic M-130 y a la información sobre el modelo en la página web del fabricante, la cantidad máxima de personas que puede transportar el modelo M-130 es de 06. El día del accidente el aerostato llevaba a bordo 07 personas, por lo que excedió la cantidad máxima de pasajeros. Este exceso fue un factor contribuyente a la ocurrencia del accidente.”

76. Del citado texto, se desprende que el servicio de transporte aéreo fue prestado con un número mayor de personas a bordo tanto en la capacidad ofrecida al momento de promocionar el vuelo, como la capacidad establecida por el fabricante del aerostato. Cabe acotar que en la página web del fabricante, se pudo corroborar la información presentada por la CIAA, que indica que para el modelo Ultramagic M-130 la capacidad era para seis (6) personas³¹. En ese sentido, ha quedado acreditada la existencia del defecto denunciado.
77. En lo que respecta a Globos Perú señaló que la capacidad era de seis (6) personas, sin incluir el piloto, con lo cual su capacidad máxima era de siete (7) pasajeros; sin embargo, no aportó material probatorio que permita acreditar dicha afirmación. Contrariamente a ello, en este procedimiento se ha podido acreditar que la capacidad de dicho aerostato era de seis (6) personas.
78. En ese sentido, a criterio de este Colegiado, en el caso de Needish se ha podido apreciar que dicho codenunciado no tomó en cuenta la capacidad máxima que tenía el globo aerostático materia de cuestionamiento, tampoco requirió a Globos Perú información técnica sobre la capacidad del aerostato y de la tripulación con la que esta empresa prestaba el servicio.
79. Pese a que Needish consignó que la capacidad de era de seis (6) pasajeros, no consignó que dentro de dicha capacidad debe estar incluida las dos (2) personas de tripulación con las que se prestó el servicio. A consecuencia de ello, es posible concluir que Needish permitió que se les brinde a las Denunciantes un servicio de transporte aéreo en globo aerostático con una capacidad de mayor a la ofrecida y a la estipulada por el fabricante, con lo cual queda configurada su responsabilidad en los hechos materia de denuncia.

³¹ <http://ultramagicamerica.com/seriem/> y <http://www.ultramagic.com/openfiles/Manuals04/MV04r16.pdf>

80. Por lo expuesto, en la medida que ha quedado acreditado la existencia del defecto denunciado en contra de Needish y Globos Perú, sin que estos acrediten alguna causa que los exima de responsabilidad, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18º y 19º del Código.
- (iii) Respecto a que el servicio fue prestado sin GPS y sin el equipo para monitorear el vuelo desde tierra para efectuar labores de rescate
81. Al respecto, obra en el expediente copia del anuncio del servicio ofertado en la plataforma virtual de Needish, donde se consignó que el globo aerostático estaba equipado con “altímetro, variómetro, GPS, radio FM y teléfono móvil”. En ese sentido, se advierte que Needish y Globos Perú ofrecieron que el globo aerostático con el que se prestaba el servicio de transporte aéreo contratado contaba con un equipo GPS (Global Position System), el mismo que permite monitorear el vuelo desde tierra ante cualquier labor de rescate.
82. Asimismo, en el “Informe Final CIAA-ACCID-004-2012 Globos Perú S.A.C. Ultramagic M-130, sin matrícula, Cañete” de fecha 28 de abril de 2013, elaborado por la Comisión de Investigación de Accidente de Aviación, CIAA se concluyó que el globo aerostático Ultramagic M-130 no contaba con equipo GPS, tal como se aprecia seguidamente:
- “2.3.5.4. REGISTRADORES DE VUELO
El aerostato no estaba equipado con grabadora de voz ni grabadora de parámetros de vuelo, tampoco contaba con GPS. Actualmente no existe ninguna RAP que regule la operación de Globos Aerostáticos Libres o los equipos mínimos necesarios a ser llevados a bordo”.*
83. Del citado texto, se desprende que el globo aerostático materia de denuncia prestó el servicio contratado sin contar con el equipo GPS, pese a que lo ofreció de manera expresa en los términos y condiciones al momento que las Denunciantes contrataron el servicio.
84. En su defensa, Globos Perú señaló que por razones de seguridad y organización de funciones, este instrumento (GPS) se encontraba con el equipo de tierra que iba debajo del globo aerostático, desde el cual monitorea los movimientos del globo. Sin embargo, no aportó al procedimiento material probatorio que permita justificar las razones de seguridad y organización alegadas.
85. Cabe acotar que los codenunciados ofrecieron que el globo aerostático estaba equipado con un equipo GPS, lo cual implicaba que se encontraba dentro del aerostato y no por el personal de tierra. En efecto, la finalidad de contar con el equipo GPS en el globo aerostático era brindar un instrumento de localización preciso sobre su ubicación, ante cualquier emergencia.
86. En esa misma línea de lo señalado en el ítem anterior, Needish debía asegurar que el servicio contratado se preste con las características ofrecidas, mas aún cuando este se tratan de equipos que brindar un grado de seguridad adicional

durante la prestación del servicio contratado, pues ello pudo influenciar en la decisión de los consumidores al momento de contratarlo.

87. Adicionalmente, corresponde señalar que pese a que se ha podido advertir que no existe Regulación Aeronáutica especial que detalle los implementos necesarios con los que debía contar un globo aerostático para prestar el servicio de transporte; sin embargo, en este caso el cuestionamiento radica en la falta del equipo GPS, pese a que fue ofrecido de manera expresa al momento de contratar el servicio.

88. En ese sentido, en la medida que ha quedado acreditado el defecto denunciado, sin que los codenunciados acrediten alguna causa que los exima de responsabilidad, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18º, 19º y 25º del Código.

(iv) Respecto a que el servicio fue prestado sin contar con un adecuado sistema de comunicaciones

89. De lo actuado en este procedimiento, se ha podido apreciar que en el anuncio del servicio ofertado en la plataforma virtual de Needish, se consignó que el globo aerostático estaba equipado con “radio FM y teléfono móvil”. Ello, permite advertir que Needish y Globos Perú ofrecieron que el globo aerostático con el que se prestaba el servicio de transporte aéreo contratado contaba con un equipo radio FM y teléfono móvil, a fin que pudiera tener una comunicación fluida con el personal que se encontraba en tierra.

90. Al respecto, del “Informe Final CIAA-ACCID-004-2012 Globos Perú S.A.C. Ultramagic M-130, sin matrícula, Cañete” de fecha 28 de abril de 2013, elaborado por la Comisión de Investigación de Accidente de Aviación, CIAA se ha podido advertir que se consignó lo siguiente:

“2.2.5 COMUNICACIONES

El piloto del aerostato Ultramagic M-130 contaba con un equipo de radio portátil para su comunicación con el equipo de seguimiento en tierra y también contaba con un equipo de teléfono celular, los cuales se encontraban operativos al momento del accidente.

Las comunicaciones se dieron de manera normal durante la primera etapa del vuelo, una vez el aerostato empezó a volar dentro de la nubosidad las comunicaciones empezaron a darse de manera esporádica y un poco interrumpida entre el piloto y su equipo de seguimiento en tierra. Las comunicaciones no fueron un favor contribuyente a la ocurrencia de este accidente.”

91. De lo expuesto, se ha podido apreciar que los codenunciados cumplieron con prestar el servicio de transporte con el equipo de comunicaciones ofrecido (radio FM y teléfono celular), el mismo que permitió una comunicación entre el aerostato y el personal que se encontraba en tierra.

92. Por lo expuesto, en la medida que no ha quedado acreditada la existencia del defecto denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.

(v) Respecto a que el servicio fue prestado sin contar con chalecos salvavidas

93. En este extremo de la denuncia, de la revisión de los términos y condiciones en la que se contrató el servicio anunciado en la plataforma de Needish, no se aprecia que se consigne como parte del equipamiento del globo aerostático los chalecos salvavidas.

94. De otro lado, en el "Informe Final CIAA-ACCID-004-2012 Globos Perú S.A.C. Ultramagic M-130, sin matrícula, Cañete" de fecha 28 de abril de 2013, elaborado por la Comisión de Investigación de Accidente de Aviación, CIAA se ha podido advertir que se consignó lo siguiente:

"2.5 SUPERVIVENCIA

(...)

Una vez en el mar, los sobrevivientes procedieron a agruparse y a sujetarse de restos que provenían del interior de la canasta del globo y que pudiesen mantenerlos a flote, no habían chalecos salvavidas a bordo ya que la operación de aerostatos no considera llevar a cabo sobrevuelos en el mar alejado de la costa"

95. Del citado texto, se desprende que la CIAA determinó que el globo aerostático donde se prestó el servicio a las Denunciantes no contaba con chalecos salvavidas, pero especificó que ello se debía a que no realizaría sobrevuelos alejados de la costa.

96. Cabe acotar que como se ha señalado en los ítems precedentes, la actividad comercial de transporte en globos aerostáticos no cuenta con una regulación específica respecto al equipamiento mínimo que debe tener el globo para transportar a pasajeros, por lo que no es posible establecer que existía una obligación técnica o normativa que necesariamente exija su implementación en el servicio materia de denuncia.

97. En ese sentido, en la medida que no se ha podido acreditar la existencia del defecto denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 25º del Código.

(vi) Respecto a que el servicio fue prestado sin un protocolo de seguridad para casos de accidentes

98. Al igual que lo señalado en el ítem anterior, de la revisión de los términos y contratación ofrecidos por Needish y Globos Perú no se ha podido apreciar que se hiciera mención alguna a un protocolo de seguridad para casos de accidentes.

99. Adicionalmente, de la revisión de las Regulaciones Aeronáuticas del Perú no se ha podido establecer que exista un marco normativo que establezca los requisitos

mínimos con los que debe contar un globo aerostático para efectuar el transporte de personas. En ese sentido, no ha sido posible determinar que los codenunciados se encontraban obligados a contar con un protocolo de seguridad para casos de accidentes, al momento de prestar el servicio contratado.

100. En ese sentido, en la medida que no ha quedado acreditado el hecho denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código.

Sobre el deber de información de Needish

101. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano del derecho a la información de los consumidores sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado³². Por ello, el artículo 1° literal b) contempla el derecho que tienen los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria sobre los productos y servicios que desean adquirir, a fin de que puedan realizar una elección adecuada³³.

102. Por su parte, los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código³⁴ establecen que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante, veraz, suficiente, de fácil comprensión y apropiada, respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que pueda ser conocida por un consumidor de manera sencilla.

103. En esa misma línea, el artículo 3° del Código, establece la prohibición que tienen los proveedores de proporcionar información falsa o que induzca al error al

³² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

³³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 1°. Derechos de los consumidores.-**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)

³⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)

2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

consumidor, respecto al origen, modo de fabricación, componentes, usos, cantidad, calidad o cualquier otro dato del producto o servicio ofrecido³⁵.

104. Las normas señaladas reconocen el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria para realizar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios que prestan en el mercado.
105. En el presente caso, las Denunciantes cuestionaron que Needish no brindó información relevante para poder realizar una elección adecuada y habían inducido al error.
106. En específico, debido a que omitió informar que Globos Perú no contaba con autorización sectorial necesaria y suficiente para realizar la prestación del servicio contratado; y, no les informó sobre los riesgos que implicaba el servicio contratado.
107. Por dicho motivo, se analizarán cada una de las conductas denunciadas, a fin de determinar la responsabilidad de Needish.
 - (i) Respecto a que Needish habría omitido informar a las denunciantes que Globos Perú no contaba con la autorización sectorial necesaria y suficiente para realizar la prestación del servicio contratado en los términos ofrecidos
108. En el presente caso, de los medios probatorios actuados en este procedimiento, ha quedado acreditado que Needish tuvo conocimiento del permiso de operación que tenía Globos Perú, otorgado mediante Resolución Directoral N° 368-2011-MTC/12 del 25 de octubre de 2011.
109. En el referido permiso de operación se estableció claramente que Globos Perú podía desarrollar actividades aerodeportivas y se restringía expresamente la posibilidad de realizar actividad comercial (recibiendo una contraprestación económica) al cumplimiento de ciertos requisitos que hasta la fecha no cuenta.
110. En ese contexto, se ha podido establecer que Needish conocía que Globos Perú no contaba con una autorización sectorial necesaria y suficiente para realizar la prestación del servicio contratado; sin embargo, no se aprecia que informó de esta circunstancia a las Denunciantes, pese a que resulta ser una información relevante para determinar las decisiones de consumo de las interesadas.
111. En su defensa Needish señaló que no existe una norma aplicable que le exija contar a Globos Perú con un permiso para realizar vuelos comerciales. Al respecto, como se ha señalado en los *ítems* anteriores, resultaba exigible a

³⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor**
Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

Globos Perú contar con un permiso de operación que le permita realizar actividad comercial y ello fue puesto en conocimiento a Needish, pero este no lo comunicó a las Denunciantes, por lo que no es posible amparar el argumento de defensa del referido denunciado.

112. En ese sentido, habiéndose acreditado la existencia del defecto denunciado, sin que Needish acredite alguna causa que lo exima de responsabilidad, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 1.1º literal b), 2º y 3º del Código.
- (ii) Respecto a que Needish no habría informado a las Denunciantes sobre los riesgos a su seguridad que implicaría el servicio de paseo en globo aerostático contratado
113. En este punto, el cuestionamiento principal de las Denunciantes radica que Needish no les informó sobre los riesgos que implicaba la prestación del servicio de transporte aéreo en globo aerostático.
114. Sobre el particular, corresponde señalar que en condiciones generales de contratación, el proveedor pone en conocimiento de los consumidores las características del servicio contratado. Entre estas características puede informar los detalles propios del servicio, pero no necesariamente puede prever los riesgos adicionales que pudiese implicar la contratación de un servicio, mas aún cuando se tratan de riesgos no previsibles.
115. En el presente caso, el servicio de transporte aéreo mediante globo aerostático, no implica por sí mismo una actividad riesgosa que requiere que se informe de manera detallada a los consumidores sobre cada uno de los posibles riesgos que podría implicar la prestación del servicio.
116. No obstante ello, del anuncio consignado en la plataforma de Needish se ha podido apreciar que se consignó que “el vuelo estaba sujeto a condiciones meteorológicas” y “el piloto puede anular el vuelo si las condiciones climáticas así lo requieren”. Ello, implica que el clima resultaría un factor determinante para la prestación del servicio y así es posible considerarlo como un riesgo para la prestación del servicio.
117. En ese sentido, ha sido posible concluir que el anuncio contaba con información suficiente que permitía advertir los riesgos previsibles que podrían perturbar la prestación del servicio. Por otro lado, no se ha podido acreditar que existan otros riesgos previsibles que debía informar Needish a las Denunciantes y que este no cumplió con realizarlo.
118. En ese sentido, a criterio de este Colegiado no se acreditó el defecto denunciado, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 1.1º literal b), 2º y 3º del Código.

Sobre la responsabilidad de los señores Duque y Fernández

119. En los mencionados extremos de la denuncia, los Denunciantes señalaron que los señores Duque y Fernández estaban implicados en los hechos denunciados, en tanto eran representantes de Needish y Globos Perú, respectivamente, y debía responder de manera solidaria con sus respectivas empresas, pues habían participado con dolo y culpa inexcusable en los hechos materia de denuncia.
120. Al respecto, el artículo 111° del Código establece que 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 administrativa³⁶.
121. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no se ha podido verificar que los señores Duque y Fernández, como personas naturales, hayan participado en los hechos materia de denuncia. Asimismo, tampoco se ha podido verificar que hubiesen actuado en ejercicio de sus cargos de representantes, bajo dolo o culpa inexcusable en las presuntas conductas infractoras.
122. Por dicho motivo, en este extremo de la denuncia este Colegiado no ha verificado la existencia de dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de las presuntas infracciones administrativas imputadas a título de cargo de los señores Duque y Fernández, por lo que corresponde declarar infundada la presente denuncia contra estos por presunta infracción de los artículos 1° literal b), 2°, 3°, 18°, 19° y 25° del Código.

Sobre las medidas correctivas

123. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
124. En el presente procedimiento quedó acreditado que Needish y Globos Perú habrían brindado un servicio de transporte en globo aerostático a las Denunciantes, sin contar con la autorización sectorial necesaria y suficiente, con

³⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 111°.**- Responsabilidad de los administradores.- Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (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.

- una cantidad de pasajeros mayor a la ofrecida y establecida por el fabricante, y sin contar con el equipo de GPS.
125. Sobre el particular, las Denunciantes solicitaron el reembolso del monto pagado por cada uno por el servicio materia de denuncia, por lo que corresponde disponer el cumplimiento de dicha conducta en calidad de medida correctiva.
126. Asimismo, quedó acreditado que Needish omitió informar a las Denunciantes que Globos Perú no contaba con el permiso sectorial para poder prestar el servicio contratado. Sin embargo, en la medida que el servicio ha sido prestado y es imposible retrotraer la situación de hecho a una etapa anterior al perjuicio ocasionado, no resulta posible ordenar medida correctiva respecto a dicho extremo de la denuncia.
127. En tal sentido, corresponde ordenar a Needish y Globos Perú, como medida correctiva que, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con efectuar de manera conjunta y/o individual el reembolso a cada una de las Denunciantes, el monto pagado por el servicio materia de denuncia, que asciende a S/. 280,00 por persona.
128. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la parte denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código³⁷, vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción³⁸.

³⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

³⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

129. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil³⁹.

Graduación de la sanción

130. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

131. En la Disposición Complementaria Final Única del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM⁴⁰, se señala que los factores que deberán tener en cuenta para la determinación de la multa a imponer por parte de los órganos resolutivos del INDECOPI son el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

132. Asimismo, se indica que cuando el beneficio ilícito no sea posible de estimar o este sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción que comprometa la vida, salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá reemplazar el beneficio ilícito por el daño en la determinación de la multa.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

³⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**
(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

⁴⁰ **DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. Disposición Complementaria Final. UNICA.- Factores para la determinación de las multas del INDECOPI**

Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el presente reglamento respecto de las sanciones a aplicar de conformidad con los Anexos IV y V referido al Libro de Reclamaciones, los factores que deberán tenerse en cuenta para la determinación de la multa a imponer por parte de los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las demás infracciones sancionables dentro del ámbito de su competencia, son el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

Excepcionalmente, cuando el beneficio ilícito no sea posible de estimar o este sea sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción y dicha infracción comprometa la vida, la salud, integridad o patrimonio de las personas, se podrá reemplazar el beneficio ilícito por el daño en la determinación de la multa.

- (I) **Sobre las conductas infractoras incurridas por Globos Perú referidas a que el servicio prestado: (a) no contaba con la autorización sectorial requerida y necesaria; (b) contaba con una cantidad mayor de pasajeros de la ofrecida y la estipulada por el fabricante; y, (c) no contaba con el equipo GPS que permita una pronta ubicación y monitoreo desde tierra.**

133. En este extremo de la denuncia, la Comisión considera que corresponde tener en cuenta los siguientes criterios de graduación:

(i) **Beneficio ilícito**

a. Por no contar con la autorización sectorial requerida.

Existe un beneficio ilícito el cual está asociado a los ingresos obtenidos en el desarrollo de actividades comerciales, durante el periodo en que operó sin contar con la autorización sectorial respectiva.

De acuerdo a información que obra en el expediente, los ingresos de Globos Perú ascendieron a S/. 21 170,00 para el año 2012 y S/. 14 814,00 para el año 2014⁴¹. Por lo tanto, considerando que no debió realizar actividades comerciales al no contar con licencia, los ingresos ilícitos del referido codenunciado ascienden a **S/. 35 984,00.**

b. Por contar con una cantidad mayor de pasajeros de la ofrecida y la estipulada por el fabricante.

Respecto del presente hecho infractor, conforme a lo establecido en la Disposición Complementaria Final Única del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, el beneficio ilícito resulta ser sustancialmente menor que el daño derivado de la infracción.

Considerando que la cantidad de pasajeros fue mayor a la permitida y que dicho hecho fue considerado como un factor que contribuyó en la ocurrencia del accidente⁴², la multa se calculará realizando una estimación del daño dividido entre la probabilidad de detección.

Para estimar el valor del daño, la literatura especializada sobre el tema señala que el valor apropiado⁴³ para la estimación del daño a la vida es el Valor de la Vida Estadística (VVE).

En tal sentido, para la valoración del daño asociado al presente caso, se promedian los resultados de dos estudios sobre el VVE aplicables al caso peruano: Miller (2000)⁴⁴ y CISS (2009)⁴⁵.

Estimaciones del VVE para ciudadanos peruanos.

⁴¹ Fojas 656 del Expediente.

⁴² Informe CIAA-ACCID-004-2013, ULTRAMAGIC M-130, SIN MATRÍCULA, GLOBOS PERÚ S.A.C.

⁴³ Fundamentalmente en temas de políticas públicas (Viscusi. 2003) como es el caso de fiscalización.

⁴⁴ MILLER, Ted. (2000). "Variations between Countries in Values of Statistical Life". *Journal of Transport Economy and Policy*. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188.

⁴⁵ CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Octubre 2005. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pag 1-42.

Estudio Fuente	Mejor estimación (US\$) (a)	Año datos	IPC USA (b)	IPC fecha infracción 2013 ¹ (c)	Tipo de cambio 2013 ² (d)	VVE ³ (fecha incumplimiento)
Miller (2000)	360,000	1995	152.4	233.546	2.77	S/. 1,528,163.20
CISS(2009)	363,859	2006	201.6	233.546	2.77	S/. 1,167,601.91
VVE (valor promedio simple)						S/. 1,347,882.55

¹ Fuentes: IPC USA: Bureau of Labor Statistics. www.bls.gov;

² Tipo de cambio bancario venta BCR

³ $VVE = a * (c/b) * d$

Elaboración: GSF

Con el resultado obtenido (S/. 1 347 882,55) se estima el daño a la vida. Sin embargo, debe considerarse que los valores señalados corresponden a estudios revisados que otorgan dicho valor en casos de pérdida de vidas humanas. En tal sentido, debe realizarse una corrección de dicho valor según los resultados obtenidos en el estudio de McMahon y Dahdah (2008), en el cual, entre otras, se presenta un detalle de relaciones de la valoración de lesiones respecto de casos de fallecimiento.

Porcentaje de lesiones respecto del valor de la vida estadística

País de estudio	Valor unitario de la Vida Estadística VVE* en moneda de c/país	Valor unitario de una lesión VLG** en moneda de c/país	VLG/VVE
Alemania	1,161,885	87,267	8%
Australia	1,832,310	397,000	22%
Austria	2,676,374	316,722	12%
Estados Unidos	3,000,000	464,663	15%
Francia	1,156,925	124,987	11%
Nueva Zelanda	3,050,000	535,000	18%
Reino Unido	1,384,463	155,563	11%
Suecia	18,383,000	3,280,000	18%

Fuente: Valores tomados de McMahon, K. y Dahdah. S. (2008). *The True Cost of Road Crashes: Valuing life and the cost of a serious injury*.
Elaboración: GSF

De acuerdo al informe CIAA-ACCID-004-2013, los denunciados sufrieron hipotermia, deshidratación, fatiga e insolación, por lo cual, se plantea un escenario conservador, utilizando el valor mínimo (8% del VEE) por lesiones generadas a las 4 consumidores afectados. En tal sentido, la cuantificación del daño generado en el presente caso, asciende a:

$$VLG = 8\% * VVE * 4 = 8\% * (S/. 1\ 347\ 882,55) * 4 = \underline{\underline{S/. 431\ 322,41}}$$

c. No contar con un equipo GPS para una pronta ubicación

Se ha considerado la existencia de un costo evitado por el uso del equipo GPS durante la prestación del servicio materia de denuncia, para el cual se estima tanto la existencia de costos de adquisición del equipo como los gastos operativos, siendo el total ascendente a **S/. 19 002,00**⁴⁶.

(ii) Probabilidad de detección de la infracción

La probabilidad de detección es alta, en tanto una vez ocurrido el accidente se realizaron las investigaciones necesarias que permitieron detectar la conducta infractora de Globos Perú y se puso en conocimiento a la autoridad administrativa del hecho. En tal sentido, la probabilidad de detección se estima en 1.

(iii) Factores atenuantes y agravantes

Cabe acotar que en el extremo referido a la falta de un equipo GPS, este Colegiado considera que en aplicación del numeral 3 del artículo 112° del Código⁴⁷, Globos Perú expuso a los consumidores denunciante a un mayor riesgo de afectación a su salud e integridad física, por lo que corresponde considerar dicha circunstancia como un factor agravante equivalente a un factor "2", únicamente para dicho extremo.⁴⁸

134. Con los resultados obtenidos de los párrafos precedentes, este Colegiado considera que corresponde imponer a Globos Perú las siguientes sanciones:

N°	Infracciones incurridas	Multa en S/.	Multa en UIT
1	Respecto a que brindó un servicio sin contar con la autorización sectorial requerida y necesaria para brindar el tipo de servicio contratado.	S/. 35 984,00	9,3 UIT
2	Respecto a que brindó un servicio con una cantidad mayor de pasajeros a la capacidad ofrecidas y estipulada por el fabricante.	S/. 431 322,00	112 UIT
3	Respecto a que brindó un servicio sin contar con un GPS en el globo aerostático que permita monitorear el vuelo desde la tierra ante cualquier emergencia.	S/. 38 004,00	9,8 UIT

⁴⁶ El costo del equipo GPS asciende a S/. 7,260, el dato corresponde a información obtenida del Sistema de Contrataciones del Estado - SEACE, Contratación de servicios realizada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Provias Nacional: SECUENCIAL SIAF N°: 02 EXP.: I-017319-2012.

Se ha considerado también un costo anual por seguimiento y servicio de rastreo satelital ascendente a S/. 558,00. Fuente: Según contrato de empresa proveedora de servicios de GPS PEGACO S.A.

Asimismo, el costo anual de contratar una persona dedicada al manejo del equipo asciende a S/. 11 184,00. Fuente: Ministerio de Trabajo. Promedio de remuneraciones (Soles S/.) en el Sector Privado por tamaño de empresa y categoría ocupacional, según actividad económica. Categoría: **Obrero**. Año 2013. Se estima que Globos Perú S.A.C. contaba con no más de 10 trabajadores.

⁴⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112 – Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

(...)

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

(...)

3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

⁴⁸ Según el D.T.N°01-2012/GEE, "Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi", la conducta puede ser agravada hasta en 100% el valor de la multa base, convirtiendo el factor en un valor numérico que fluctúa entre 0.70 y 2.

Multa a Globos Perú	S/. 505 310,00	131,1 UIT
----------------------------	-----------------------	------------------

135. En ese contexto, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

136. Considerando lo señalado en el cuadro precedente, y teniendo en cuenta lo establecido en la Disposición Complementaria Final Única del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, la Comisión considera que corresponde imponer a Globos Perú una multa total de 131,1 UIT.

(II) Sobre las conductas infractoras incurridas por Needish

(i) Respecto a la prestación de un servicio no idóneo, en tanto: (a) no contaba con la autorización sectorial requerida y necesaria; (b) contaba con una cantidad mayor de pasajeros de la ofrecida y la estipulada por el fabricante; y, (c) no contaba con el equipo GPS que permita una pronta ubicación y monitoreo desde tierra.

137. En este extremo de la denuncia, la Comisión considera que corresponde utilizar los siguientes criterios de graduación:

(i) Beneficio ilícito:

En este caso se considera la existencia de un costo evitado respecto de las labores de verificación que debe realizar Needish al proveedor directo del servicio (Globos Perú), a fin de asegurarse que:

a. Cuente con los permisos suficientes para poder desarrollar la actividad ofrecida

Al respecto, se considera la contratación de un personal que realice dichas funciones de verificación administrativa, el cual se ha estimado en **S/. 8 893,00**⁴⁹.

b. Cumpla con brindar el servicio, conforme a la capacidad de pasajeros permitida en el globo aerostático

Sobre el particular, se considera la contratación de un personal que realice dichas funciones de verificación, el cual se ha estimado en **S/. 2 175,00**⁵⁰.

⁴⁹ Fuente: Ministerio de Trabajo. Promedio de remuneraciones (Soles S/.) en el Sector Privado por tamaño de empresa y categoría ocupacional, según actividad económica. Categoría: **Ejecutivo**. Año 2013. Según SUNAT, Needish Perú S.A.C. contaba con 15 trabajadores a diciembre de 2014.

⁵⁰ Fuente: Ministerio de Trabajo. Promedio de remuneraciones (Soles S/.) en el Sector Privado por tamaño de empresa y categoría ocupacional, según actividad económica. Categoría: **Empleado**. Año 2013. Según SUNAT, Needish Perú S.A.C. contaba con 15 trabajadores a diciembre de 2014.

- c. Brinde el servicio con el equipo GPS que permita una pronta ubicación y monitoreo desde tierra, conforme a lo ofrecido
En este punto, se considera la contratación de un personal que realice dichas funciones de verificación, el cual se ha estimado en **S/. 2 175,00**⁵¹.

(ii) Probabilidad de detección de la infracción:

La probabilidad de detección es alta, en tanto una vez ocurrido el accidente se realizaron las investigaciones necesarias que permitieron detectar la conducta infractora de Needish, luego de lo cual se puso en conocimiento a la autoridad administrativa. En tal sentido, la probabilidad de detección se estima en 1.

138. Con los resultados obtenidos de los párrafos precedentes, este Colegiado considera que corresponde sancionar a Needish, con las siguientes sanciones:

Nº	Infracciones incurridas	Multa en S/.	Multa en UIT
1	Respecto a que el servicio prestado no contaba con la autorización sectorial requerida y necesaria para brindar el tipo de servicio contratado.	8 893,00	2,3 UIT
2	Respecto a que el servicio se prestó con una cantidad de pasajeros mayor a la ofrecida y estipulada por el fabricante.	2 175,00	0,5 UIT
3	Respecto a que el servicio se prestó sin contar con un GPS en el globo aerostático que permita monitorear el vuelo desde la tierra ante cualquier emergencia.	2 175,00	0,5 UIT

- (ii) Respecto a que Needish omitió informar a las Denunciantes que Globos Perú no contaba con la autorización sectorial necesaria y suficiente para realizar la prestación del servicio contratado en los términos ofrecidos

139. En el presente extremo de la denuncia se considerarán los siguientes criterios para graduar la multa:

(i) Beneficio ilícito:

Constituido por el ahorro incurrido por Needish al no haber implementado los medios pertinentes para poder informar a los usuarios de sus servicios, las características relevantes sobre el servicio ofertado en su plataforma virtual. Para ello se estima la contratación de un personal que realice las funciones de verificación de la información publicada y de los servicios contratados, el cual se ha estimado en S/. 2 175,00⁵².

(ii) Probabilidad de detección:

⁵¹ Vid. Nota 50.

⁵² Fuente: Ministerio de Trabajo. Promedio de remuneraciones (Soles S/.) en el Sector Privado por tamaño de empresa y categoría ocupacional, según actividad económica. Categoría: **Empleado**. Año 2013. Según SUNAT, Needish Perú S.A.C. contaba con 15 trabajadores a diciembre de 2014.

La probabilidad de detección es alta, por lo que la investigación es producto de un accidente, poniendo en conocimiento a la autoridad administrativa del hecho. En tal sentido, la probabilidad de detección se estima en 1.

140. Considerando lo señalado precedentemente, y teniendo en cuenta lo establecido en la Disposición Complementaria Final Única del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM⁵³, la Comisión considera que corresponde imponer a Needish por este extremo de la denuncia una multa de 0,5 UIT.

(iii) Multa total impuesta a Needish

141. En este punto del análisis, la Comisión en base a las multas impuestas por cada una de las infracciones atribuibles a Needish, que de manera ilustrativa se muestran en el siguiente cuadro, ha calculado la multa final a imponer.

Nº	Infracciones incurridas	Multa en S/.	Multa en UIT
1	Respecto a que el servicio prestado no contaba con la autorización sectorial requerida y necesaria para brindar el tipo de servicio contratado.	8 893,00	2,3 UIT
2	Respecto a que el servicio se prestó con una cantidad de pasajeros mayor a la ofrecida y estipulada por el fabricante.	2 175,00	0,5 UIT
3	Respecto a que el servicio se prestó sin contar con un GPS en el globo aerostático que permita monitorear el vuelo desde la tierra ante cualquier emergencia.	2 175,00	0,5 UIT
4	Respecto a la omisión de informar a las Denunciantes que Globos Perú no contaba con la autorización sectorial necesaria y suficiente para realizar la prestación del servicio contratado en los términos ofrecidos.	2 175,00	0,5 UIT
Multa a Needish		S/. 13 243,00	3,8 UIT

142. En ese sentido, este Colegiado ha considerado pertinente sancionar a Needish en este procedimiento con una multa total de 3,8 UIT.

Sobre las costas y costos

143. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI⁵⁴.

⁵³ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = 2,175 / 1 = 2,175 Nuevos Soles = 0.5 UIT.

⁵⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

144. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Needish y Globos Perú, la Comisión considera que corresponde ordenarles el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar de manera conjunta y/o individual a las Denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden S/.36,00⁵⁵.

145. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en el que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

RESUELVE:

PRIMERO: Acumular el Expediente 432-2015/CC2 al Expediente N° 380-2013/CC2, en tanto se ha verificado conexidad entre los hechos denunciados entre los referidos expedientes.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por las señoras [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] en contra de Globos Perú S.A.C. y Needish Perú S.A. por infracción a los artículos 18°, 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que los proveedores denunciados no habrían cumplido con brindar el servicio de vuelo aerostático de manera idónea y conforme a los términos que ofrecieron, promocionaron y contrataron con las usuarias que se accidentaron por la caída del globo aerostático el 28 de abril de 2013, en tanto dicho servicio habría sido brindado:

- (i) sin contar con la autorización sectorial requerida y necesaria para brindar el tipo de servicio contratado;
- (ii) sin contar con el equipo GPS en el globo aerostático que permita su pronta ubicación y monitoreo desde tierra ante cualquier emergencia; y,
- (ii) con una cantidad mayor de pasajeros a la capacidad que se consignó en las condiciones de contratación;

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por las señoras [REDACTED], [REDACTED], Lizette Anabelle Quesada Ortiz, [REDACTED], [REDACTED] en contra de Globos Perú S.A.C. y Needish Perú S.A. por infracción a los artículos 18°, 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que los proveedores denunciados no habrían cumplido con brindar el servicio de vuelo aerostático de manera idónea y conforme a los términos que ofrecieron, promocionaron y contrataron con las usuarias que se accidentaron por la caída del globo aerostático el 28 de abril de 2013, en tanto dicho

⁵⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

servicio habría sido brindado sin contar con los equipos adecuados en caso de accidentes, en tanto no habría contado con: (a) un adecuado sistema de comunicaciones; (b) chalecos salvavidas; (c) protocolo de seguridad para casos de accidentes.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por las señoras [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] en contra de Needish Perú S.A. por infracción a los artículos 1.1º literal b), 2º y 3º la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría inducido al error a las Denunciantes al no brindarles información relevante para que pudieran realizar una elección adecuada y las habrían inducido al error, en tanto habría omitido informarles que Globos Perú no contaba con la autorización sectorial necesaria y suficiente para realizar la prestación del servicio contratado en los términos ofrecidos; y,

QUINTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por las señoras [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] en contra de Needish Perú S.A. por infracción a los artículos 1.1º literal b), 2º y 3º la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría inducido al error a las Denunciantes al no brindarles información relevante para que pudieran realizar una elección adecuada y las habrían inducido al error, en tanto no les habría informado los riesgos a su seguridad que implicaría el servicio de paseo en globo aerostático contratado.

SEXTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por las señoras [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] en contra de los señores [REDACTED] y [REDACTED] por presunta infracción a los artículos 18º, 19º y 25º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que los proveedores denunciados no habrían cumplido con brindar el servicio de vuelo aerostático de manera idónea y conforme a los términos que ofrecieron, promocionaron y contrataron con los usuarios que se accidentaron por la caída del globo aerostático el 28 de abril de 2013, en tanto dicho servicio habría sido brindado:

- (i) sin contar con la autorización sectorial requerida y necesaria para brindar el tipo de servicio contratado;
- (ii) con una cantidad mayor de pasajeros a la capacidad que se consignó en las condiciones de contratación;
- (iii) sin el equipo GPS en el globo aerostático que permita su pronta ubicación ante alguna emergencia; y
- (iv) sin contar con los equipos adecuados en caso de accidentes, en tanto no habría contado con: (a) un adecuado sistema de comunicaciones; (b) chalecos salvavidas; (c) protocolo de seguridad para casos de accidentes.

SÉPTIMO Declarar infundada la denuncia interpuesta por las señoras [REDACTED], [REDACTED], Katuska Elizabeth Quesada

Ortiz, [REDACTED] en contra del señor Andrés de Jesús Luque Mejía -en calidad de representante de Needish Perú S.A.- por presunta infracción a los artículos 1.1º literal b), 2º y 3º la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría inducido al error a las Denunciantes al no brindarles información relevante para que pudieran realizar una elección adecuada y las habrían inducido al error, en tanto:

- (a) habría omitido informarles que Globos Perú no contaba con la autorización sectorial necesaria y suficiente para realizar la prestación del servicio contratado en los términos ofrecidos; y,
- (b) no les habría informado los riesgos a su seguridad que implicaría el servicio de paseo en globo aerostático contratado.

OCTAVO: Ordenar a Globos Perú S.A.C. y Needish Perú S.A., en calidad de medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente, cumpla con efectuar de manera conjunta y/o individual el reembolso a cada una de las Denunciantes, el monto pagado por el servicio materia de denuncia, que asciende a S/. 280,00 por persona.

NOVENO: Imponer a Needish Perú S.A. las siguientes sanciones

Nº	Infracciones incurridas	Multa en UIT
1	Respecto a que el servicio prestado no contaba con la autorización sectorial requerida y necesaria para brindar el tipo de servicio contratado.	2,3 UIT
2	Respecto a que el servicio se prestó con una cantidad de pasajeros mayor a la ofrecida y estipulada por el fabricante.	0,5 UIT
3	Respecto a que el servicio se prestó sin contar con un GPS en el globo aerostático que permita monitorear el vuelo desde la tierra ante cualquier emergencia.	0,5 UIT
4	Respecto a la omisión de informar a las Denunciantes que Globos Perú no contaba con la autorización sectorial necesaria y suficiente para realizar la prestación del servicio contratado en los términos ofrecidos.	0,5 UIT
Multa a Needish Perú S.A.		3,8 UIT

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵⁶.

DÉCIMO: Imponer a Globos Perú S.A.C. las siguientes sanciones

⁵⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa.-** Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es 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 que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

Nº	Infracciones incurridas	Multa en UIT
1	Respecto a que brindó un servicio sin contar con la autorización sectorial requerida y necesaria para brindar el tipo de servicio contratado.	9,3 UIT
2	Respecto a que brindó un servicio con una cantidad mayor de pasajeros a la capacidad ofrecidas y estipulada por el fabricante.	112 UIT
3	Respecto a que brindó un servicio sin contar con un GPS en el globo aerostático que permita monitorear el vuelo desde la tierra ante cualquier emergencia.	9,8 UIT
Multa a Globos Perú S.A.C.		131,1 UIT

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵⁷.

DÉCIMO PRIMERO: Ordenar a Globos Perú S.A.C. y Needish Perú S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar de manera individual y/o conjunta a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, las denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

DÉCIMO SEGUNDO: Disponer la inscripción de Globos Perú S.A.C. y Needish Perú S.A., en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵⁸.

DÉCIMO TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁵⁹. Cabe

⁵⁷ Vid. Nota 54.

⁵⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

⁵⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807.-** Modifícase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁶⁰.

Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.

MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI
Presidenta

“Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

⁶⁰ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212º.- Acto firme.-** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.