



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Conflicto de competencia entre el Indecopi y el DGAC, sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADA

AUTORA:

Yraida Franchessca Vásquez Lluque (ORCID: 0000-0003-2102-6958)

ASESOR:

Leniks Manuel León Acosta (ORCID: 0000-0003-1409-061X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
DERECHO ADMINISTRATIVO

LIMA – PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

La presente elaboración de tesis va dedicada en primer lugar a Dios, a mi familia, por darme la fuerza para seguir adelante con mis sueños, a pesar de los obstáculos que en el camino se presentan, y a mi padre Félix Lluque que desde el cielo siempre me cuida y protege.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, a la institución ya que sin sus enseñanzas no culminaría un sueño que estoy a un paso de cumplir, a mi familia, en especial a mi madre, hermana, y mis hijos por todo el amor, dedicación y darme el apoyo para la formación de mi carrera; gracias por el enorme consejo, estaré eternamente agradecida

# ÍNDICE

<b>Dedicatoria</b> .....	i
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Declaratoria de Autenticidad</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>Abstract</b> .....	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.2 Trabajos Previos</b> .....	3
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema:</b> .....	5
<b>II. MÉTODO</b> .....	10
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
2.2 Escenario del Estudio .....	16
2.3 Participantes .....	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
2.5 Procedimientos.....	17
2.6 Método de análisis de información .....	18
2.7 Aspectos Éticos .....	18
<b>III. RESULTADOS</b> .....	19
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	29
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	34
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	36
<b>VII. PROPUESTAS</b> .....	37
<b>REFERENCIAS</b> .....	39
<b>ANEXOS</b> .....	41

## RESUMEN

La presente tesis titulada “Conflicto de competencia entre el Indecopi y el DGAC, sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016- 2018”, tiene como objetivo general describir el conflicto de competencia entre el Indecopi y el DGAC, sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018. Los objetivos específicos son; describir la posición en la que se encuentra el Indecopi sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018, y por último describir la posición en la que se encuentra el DGAC sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018.

El método de investigación que se realizó en la presente tesis es de tipo básica, puesto que no se pretende la aplicación práctica de sus descubrimientos, si no el incremento del conocimiento para responder ante una problemática o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones, nacen del análisis y estudio previo de expedientes, es decir casos reales emitidos por el propio Indecopi, el diseño de investigación viene a ser cualitativo. Mediante el presente estudio se pudo recolectar todos los datos en una sola circunstancia, en un único tiempo, a través de la revisión de resoluciones del Indecopi que corresponden entre los años 2016 y 2018. El escenario sobre el cual se sustenta el presente estudio corresponde, al incumplimiento de itinerarios de vuelos. La elaboración de la presente tesis se sustenta en resoluciones del Indecopi, las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron el buscador de resoluciones del Indecopi, así como lectura de expedientes físicos en el mismo Indecopi. El procedimiento que se siguió fue recopilar las resoluciones emitidas por el Indecopi; el método utilizado fue de análisis de información cualitativo, se habla sobre una situación social en la que participan sujetos, hechos sociedad en general. El método desarrollado fue descriptivo, en tanto consistió en que éste fue aplicado en el estudio para responder las interrogantes de, quien, porque, como, cuando, donde, del objetivo de estudio, y los aspectos éticos donde se ha respetado y se ha citado adecuadamente. Asimismo, la presente investigación es de alcance temporal, transversal y descriptiva, dado que la investigación de centra básicamente en una realidad sin intervención dentro de la investigación.

Finalmente, a modo de conclusión, se logra determinar que el conflicto de competencia entre el Indecopi y el DGAC, sobre itinerarios de vuelos, debido a que utiliza un criterio errado sobre el deber de idoneidad previsto en el Código de Protección y Defensa al Consumidor. En efecto, resulta equivocado establecer que cualquier retraso en la salida de los vuelos (así sea mínimo) será considerado infracción.

Palabras claves: Indecopi, competencia, retrasos de vuelos, resoluciones y el DGAC.

## Abstract

The present thesis entitled "Conflict of competition between Indecopi and the DGAC, on non-compliance with flight itineraries, between the years 2016-2018", has the general objective of describing the conflict of competition between Indecopi and the DGAC, on non-compliance with itineraries. of flights, between the years 2016-2018. The specific objectives are; Describe the position in which Indecopi is on non-compliance with flight itineraries, between the years 2016-2018, and finally describe the position in which the DGAC is on non-compliance with flight itineraries, between the years 2016-2018.

The research method that was carried out in this thesis is of an applied type, born from the analysis and previous study of files, that is, real cases issued by Indecopi himself, the research design is qualitative. Through this study, it was possible to collect all the data in a single circumstance, in a single time, through the review of Indecopi resolutions that correspond between 2016 and 2018. The scenario on which this study is based corresponds, the breach of flight itineraries. The preparation of this thesis is based on resolutions of Indecopi, the techniques and instruments of data collection were the search engine for resolutions of Indecopi, as well as the reading of physical files in the same Indecopi. The procedure followed was to compile the resolutions issued by Indecopi; the method used was qualitative information analysis, it talks about a social situation in which subjects participate, facts society in general. The method developed was descriptive, as it consisted in that it was applied in the study to answer the questions of who, why, how, when, where, of the study objective, and the ethical aspects where it has been respected and cited adequately. Likewise, the present investigation is of temporal, transversal and descriptive scope, given that the investigation basically focuses on a reality without intervention within the investigation.

Finally, by way of conclusion, it is possible to determine that the conflict of jurisdiction between Indecopi and the DGAC, on flight itineraries, due to the fact that it uses an erroneous criterion on the duty of suitability provided for in the Consumer Protection and Defense Code . Indeed, it is wrong to establish that any delay in the departure of flights (even if it is minimal) will be considered a violation.

Key words: Indecopi, competition, flight delays, resolutions and the DGAC

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática:

El presente trabajo lleva como título: “Conflicto de competencia entre el Indecopi y el DGAC, sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018” lo encontramos ubicado dentro de la rama del Derecho Administrativo- INDECOPI. En primer lugar, se analiza, si el INDECOPI resulta competente para conocer aquellos procedimientos administrativos que versen sobre incumplimiento de itinerarios de vuelos, es decir, los casos que se inicien por retrasos, reprogramaciones o cancelaciones de vuelos. La discusión se genera porque la DGAC también se atribuye competencia para conocer los procedimientos que versan sobre esta materia, conforme a lo indicado en el presente Reglamento de la DGAC que contempla como supuesto de infracción específicamente “el incumplimiento de itinerarios de vuelos”.

El INDECOPI es la institución del Estado, dependiente de la PCM, encargado de otorgar las garantías a los consumidores, así como velar por la protección de la propiedad intelectual y la defensa de la competencia. Es importante mencionar que INDECOPI tiene como función principal proteger el mercado.

Por otro lado, la DGAC es una entidad de ámbito nacional, dependiente del MTC, que, a través de la Autoridad Aeronáutica, tiene como función el fomento, regulación y administración del transporte aéreo. En esa línea de ideas, la DGAC maneja la gestión de la Aviación Civil, en relación al marco legal nacional aeronáutico, la OACI, así como conforme a RAP.

Del análisis del art. 105° de la Ley N° 29571, se puede advertir que el INDECOPI sólo puede ser negada cuando exista un organismo superior con rango de ley.

De otro lado, respecto al criterio de idoneidad utilizado por el INDECOPI para este tipo de procedimientos sobre incumplimiento de itinerarios, considero que no es el adecuado pues el mismo resulta ser muy pro-consumidor y no se adecua a la realidad de una industria sectorial tan específica como resulta ser la aeronáutica, en la cual se incluye a las aerolíneas que prestan el servicio.

En esa línea de ideas, debemos considerar que el INDECOPI es la entidad que protege no solo a los consumidores sino en general al mercado. Es así que, el consumidor es reconocido como el principal agente del mercado, sin embargo, no es el único pues también existen los proveedores que para este caso serían las aerolíneas. Por tanto, el criterio de idoneidad que adopte el INDECOPI en los casos de incumplimiento de itinerarios tiene que ser el adecuado a una industria tan particular y especial como lo es la aeronáutica, en la cual resulta imposible garantizar el 100% de cumplimiento de itinerarios de vuelos.

Así, un criterio de idoneidad acorde a esta industria en particular sería el que considere que cuando los pasajeros son debidamente protegidos (adopción de medidas de protección) ante el incumplimiento del itinerario de un vuelo (con otorgamiento de alimentación, hospedaje, gastos de movilidad, reembarque en otros vuelos, entre otros), las aerolíneas no incurrir en infracción alguna.

Debe entenderse que no existe nadie mejor que el propio consumidor para determinar si su interés afectado fue satisfecho o no, siendo que, si este no presenta quejas, reclamos o interpone denuncias ante INDECOPI, no debería presumirse afectación alguna, ni menos aun disponerse de oficio el inicio de procedimientos administrativos sancionadores contra las aerolíneas por cualquier incumplimiento de itinerario de vuelos, que además culminan con la imposición de exorbitantes multas en su contra. De acuerdo al criterio actual del INDECOPI, cualquier incumplimiento de itinerario de vuelos, no justificado según dicha autoridad administrativa, constituye una infracción señalada en el art. 19 del Código. Este criterio actual de idoneidad es nefasto y genera que se sancione a las aerolíneas por retrasos de vuelos mínimos de un (1) minuto, dos (2) minutos o cinco (5) minutos, como viene sucediendo con algunas Oficinas Regionales de INDECOPI (por ejemplo, en Arequipa); y, además trae como consecuencia de que las aerolíneas (como el caso de AVIANCA PERÚ) retiren sus operaciones del país (solo se quedó con la ruta Lima-Cusco), generándose así que para determinadas rutas solo quede operando una sola aerolínea que vuele a la misma, la cual al tener el monopolio de la ruta podrá establecer precios exorbitantes o abusivos por estos pasajes, generando un grave perjuicio de cara a los consumidores quienes se verán obligados a comprar tales tiquetes aéreos, pagando precios excesivos, para poder trasladarse a estas rutas.

Leyva (2012) “Las políticas económicas y laborales, orientadas por la puesta eficiencia del libre mercado, son fuentes de tensión política y desigualdad social”. (p. 35)



Según Leyva (2000) “A nivel mundial en el sector de la aviación comercial con respecto a los accidentes aéreos, se presenta una tendencia que tiene una relación inversa con el crecimiento del tráfico aéreo”. (p. 69)

Valencia, Tobón, Becerra (2007) “Para analizar la pérdida de bienestar se llega a tener en cuenta ciertas particulares de servicio de transporte aéreo que al mismo tiempo se encuentran asociados con la calidad, [...]”. (p.150)

## **1.2 Trabajos Previos**

### **A nivel nacionales:**

Calderón, (2018), en su trabajo de investigación, titulado: *“Implicancias de la Modificación del Artículo 108.f del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la subsanación de los Defectos presentados en el Servicio de Transporte Aéreo”*, desarrollado para obtener el Título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor de la PUCP, tiene como objetivo general determinar los efectos de la aplicación de los remedios establecidos en la Decisión N° 619 de la CAN, aplicables a los casos de retrasos cancelaciones y sobreventas de vuelos, respecto a la interpretación de la idoneidad de servicio de transporte aéreo (página 1). El autor utilizó el método de investigación descriptiva- crítica, en la cual concluyó: “1. Que la modificación del artículo 108.F del Código de Consumo, genere un impacto que modifica la línea interpretativa de los órganos resolutivos del INDECOPI respecto a la idoneidad del servicio de transporte aéreo, en tanto que a partir de dicha modificación, el otorgamiento de los remedios establecidos en la Decisión 619 de la CAN a los consumidores afectados, implicará un eximente de responsabilidad del proveedor respecto de los perjuicios que se podrían haber generado a dichos consumidores.”

De otro lado, Tejada, considera como referencia en trabajos nacionales, la tesis desarrollada por Dávila, (2015), referida a *“Establecer el quebrantamiento del deber de idoneidad, respecto a los retrasos de vuelos aéreos, denunciados ante la autoridad competente”*, para la obtención del grado en la Universidad César Vallejo. En dicho trabajo se concluye que: “La afectación al principio de idoneidad en los retrasos de vuelos” no tiene mucha relevancia en razón que las sanciones son leves.

## **A nivel internacionales:**

Se tienen los siguientes antecedentes:

El Kaoutit, (2012), en su investigación titulada “*El deber de las empresas aéreas de cumplir de los itinerarios de vuelos*”, desarrollado para obtener el grado de Doctor en la Universidad RJC de España, el mismo que tuvo como objetivo general enfocar la atención en casos de emergencias, en casos fortuitos e incidencias en equipajes; siendo que en dicho trabajo el autor expone las sanciones de los transportistas en casos de incumplimiento de sus obligaciones del contrato conforme a la legislación internacional, comunitaria y nacional. Estos temas constituyen los objetivos generales del referido estudio y la metodología utilizada en ese trabajo, se basó en un análisis histórico-doctrinario. En el referido trabajo se concluyó que: “1. Se debe establecer de una legislación similar en el derecho internacional, así como, en el ámbito europeo, que disponga las garantías legales sobre los pasajeros, así como las sanciones por el incumplimiento de itinerarios y incidencias de equipajes. 2. Estimamos que, al nivel internacional, en el Convenio de Montreal del año 1999, si bien subsanó muchos de los errores que padecían los anteriores instrumentos internacionales, estos se han ido modificando más no han erradicado los yerros que se han visto a lo largo de la historia.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema: El Indecopi**

Es un órgano fundado en 1992, mediante Decreto Ley N° 25868. Tal y como ya lo había mencionado en líneas anteriores, dicha autoridad tiene como misión que la entidad se desarrolle de la mejor manera ante la sociedad, y que se cumplan con las normas respecto de los consumidores, es así que promueve la economía peruana una civilización de leal y libre competencia, cuidando todas las formas de propiedad intelectual. Por otro lado, el Indecopi en casos de detectarse comportamientos que tengan que repercutir por el interés de terceros, puede actuar iniciativa de la autoridad o por iniciativa de parte, iniciando así el procedimiento sancionador contra proveedores responsables.

El plazo establecido para presentar el descargo de cinco (5) días hábiles, el mismo que se puede prorrogar hasta diez (10) días hábiles. Es importante indicar que de no presentar los descargos establecidos la secretaría técnica, declara en rebeldía.

La Secretaría Técnica pone en conocimiento de la CEB el proyecto de resolución final para este sea examinado y aprobado, luego de ser aprobada la resolución final por parte de la CEB, esta es notificada a las partes. Se puede apelar la resolución final dentro de un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de su notificación. La CEB elevará la apelación a la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del Indecopi, la cual decidirá sobre los extremos cuestionados.

## **Constitución Política Del Perú**

Según Carbonell:

Las iniciativas legislativas destinadas a salvaguardar al cliente se dieron en los países de la Unión europea. Asimismo, Latinoamérica a través de sus Cartas Magnas y distintos marcos legales, han intentado a nivel internacional conseguir la defensa al consumidor. En esa línea de ideas, el autor compara a las diferentes Cartas Magnas y la protección que le dan algunos Estados a los consumidores en sus Cartas Magnas. (2015, p. 232)

De la revisión del art. 65° de la Carta Magna, se puede advertir que uno de sus principales deberes que tiene el Gobierno es defender a los usuarios y consumidores, en tal razón, procura informar a la población respecto de los bienes y servicios que están a disposición para el consumo y velar por la salud pública y seguridad.

Cabe resaltar que uno de los derechos de los consumidores, sería el derecho a la prestación idónea de un servicio, como lo sería la atención a los tripulantes. En ese sentido, a criterio del INDECOPI, cualquier incumplimiento de itinerarios de vuelos (retraso, demora, cancelación), genera necesariamente una afectación al deber de idoneidad.

Carbonell (2015), en su obra titulada “Investigación al Código del consumidor”, señala que tal cuerpo normativo en el art. 20° que para establecer el incumplimiento por parte del proveedor se debe acreditar que éste haya quebrantado las garantías que esté brindando, que se encuentre obligado”. (p. 128)

Según Carbonell en la obra antes referida, las garantías pueden ser:

- a) La primera de ellas es la garantía legal.
- b) La garantía explícita.

- c) La garantía implícita

### **Decreto Supremo N° 006-2014- PCM Reglamento de Libro de Reclamaciones**

En el supuesto negado de que INDECOPI pudiese atribuirse competencia para conocer procedimientos que versan sobre incumplimiento de itinerarios, estos deberían delimitarse exclusivamente a aquellos que son generados por reclamos o denuncias de parte (consumidores afectados) y no disponer el inicio de oficio de tales casos. En ese sentido, uno de los medios a través de los cuales los consumidores afectados pueden interponer sus reclamos y quejas por incumplimientos de itinerarios es el Libro de Reclamaciones, con el cual deben contar los proveedores (entre ellos, las aerolíneas).

Según el INDECOPI, la finalidad del Libro de Reclamaciones es que los consumidores puedan expresar su queja o reclamo respecto al servicio o la adquisición del bien.

Tejada (2019), considera que “el libro de reclamaciones es una de las principales innovaciones en materia de protección al consumidor, pese a lo complicado de su creación e implementación” (p. 187). Ello, explica la concepción, nacimiento, muerte y renacimiento de este importante mecanismo de autocomposición de aquellos conflictos que pueden presentarse en la relación de consumo, analizando particularmente las obligaciones que genera para los proveedores y consumidores.

### **Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444**

Morón (2018), respecto a los procedimientos iniciados de oficio (como los referidos a incumplimiento de itinerarios de vuelos respecto a los que INDECOPI se atribuye competencia) que:

Con la denominación de procedimiento administrativo de oficio nos referimos a aquel promovido por una decisión de actuación propia de las autoridades públicas competentes, cumpliendo su deber de oficialidad o principio inquisitivo inherente a la función pública con el objetivo de tutelar el interés público, realizar una actividad investigadora, inspectora, sancionadora o satisfacer una necesidad propia de la Administración. Son de naturaleza gratuita para los administrados involucrados. Por ejemplo, procedimientos tributarios (acotación), procedimientos internos, procedimientos de fiscalización (defensa monumental), procedimiento de inspección de trabajo, etc. (p. 597).

Agrega, Morón (2018) que:

Las autoridades administrativas son las que dan origen al procedimiento de oficio, mediante un acto administrativo de trámite (acuerdo, resolución, etc.) que se dirige al interior de la Administración para activar sus competencias propias. Por su propia naturaleza no son actos dirigidos a los particulares porque no les producen actos impugnables autónomamente, salvo que, por ejemplo, como medida accesoria conlleven alguna medida cautelar que sí pueda ser cuestionada o materia de oposición independiente. (p. 598).

### **Itinerarios de vuelos**

Supuesto en el cual, se sigue una secuencia de varios puntos en una trayectoria que define, direcciona y describe el camino o ruta, no tiene tiempo mínimo e incluye lugares, paradas y accidentes que pueden encontrarse en el camino.

### **Ley N° 29571, ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

El artículo 105° de la Ley N° 29571, indica que la entidad, que tiene la competencia y alcance nacional para conocer las denuncias respecto a infracciones a la Ley antes mencionado, así como sancionar es el Indecopi. En base a dicho sustento legal, el INDECOPI se atribuye facultades para conocer, de oficio o por denuncia de parte, aquellos procedimientos que versan sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos, imputando tales hechos como una presunta infracción.

El deber de idoneidad aparece previsto en el artículo 18° de la Ley N° 29571 que establece que lo idóneo es lo que el consumidor espera y que recibe considerando el proveedor le haya ofrecido, según la publicidad e información transmitida.

### **Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)**

El 24 de diciembre de 1896 funcionó en la **Secretaría de Fomento**, luego con el gobierno de Juan Velasco Alvarado adquirió el nombre de MTC. Es el órgano del Estado, que busca el ordenamiento territorial vinculando a las áreas de recursos, producción, mercados y centros poblados.

## **Ley de Aeronáutica Civil**

Es preciso indicar que la Ley 27261, Ley Aeronáutica Civil de Perú, establece sus funciones en su *Capítulo II Autoridad Aeronáutica Civil en su artículo 8°.- De la autoridad competente en sus incisos 8.1 El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción es la única Autoridad Aeronáutica Civil.; artículo 9°.- De la Competencia de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en su literal d) Regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar, todas las actividades aeronáuticas civiles incluidas las que el Estado, de conformidad con el artículo 5°, numeral 5.2 de la presente Ley;* en ese sentido, según lo mencionado las actividades aeronáuticas están sujetas a control, fiscalización y sanción de la DGAC, mientras que el Derecho Supremo 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú señala que dicha autoridad sancionará las infracciones a la referida ley y sus disposiciones reglamentarias.

### **Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)**

Es un órgano de ámbito nacional, dependiente del MTC, que, mediante la Autoridad Aeronáutica Civil en el Perú, se encarga del fomento, regulación y el funcionamiento del sistema de transporte aéreo. Es importante indicar de la DGAC tiene como función el desarrollo de la gestión de aviación, encontrándose sujeto a la legislación nacional peruana. la OACI, así como conforme a RAP, es así que se debe constituir una sola organización que fomenta el crecimiento del sistema aeronáutico civil nacional.

En la investigación “El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los Usuarios” (2013), realizada por la ASPEC, se señala que los instrumentos en base a los cuales se rige todo el sistema de transporte aéreo de carga y pasajeros en el país, son los siguientes: Ley General de Aeronáutica Civil del Perú aprobada por Ley N°27261, de fecha de promulgación el 09 de mayo del año 2000; y, el Decreto Supremo N° 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley General de Aeronáutica Civil, de fecha de promulgación el 21 de diciembre del año 2001, siendo las referidas normas, de carácter nacional.

El Reglamento de Infracciones y Sanciones Aeronáuticas, aprobado mediante Resolución Ministerial 361-2011-MTC/02, ha previsto en su Título II de las Infracciones lo siguiente: *Capítulo I “Infracciones de los Titulares de permisos de operaciones y/o vuelo, propietarios, poseedores o explotares de aeronaves civiles, así como de los operaciones de*

*talleres de mantenimiento aeronáutico y titulares de otras autorizaciones emitidas por la DGAC que no se encuentren contempladas en los capítulos específicos”, en su artículo 19 Infracciones Imputables, inciso 3 Con carácter grave, en su literal 19.3.8 Incumplir de manera injustificada los itinerarios, frecuencias y horarios autorizados, 19.3.10 En el caso de titulares de permisos de operación de transporte aéreo no regular, a anunciar frecuencias, horarios o itinerarios para sus operaciones aéreas, y por último en su literal 19.3.11 No informar a la DGAC el establecimiento o modificación de sus itinerarios, frecuencias de vuelos y horarios; con la anticipación que establece el Reglamento de la Ley.*

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, resulta claro que la fiscalización y eventual sanción de la conducta antes referida ha sido asignada de manera exclusiva y excluyente a la DGAC y que, por ende, tal hecho no puede ser materia de un procedimiento administrativo ante el Indecopi.

### **Decisión Andina N° 619**

La segunda norma importante que regula el transporte aéreo de pasajeros es la Decisión N° 619 de la Comunidad Andina, promulgada el 15 de julio del año 2005 en la ciudad de Lima, la cual establece los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular en los países de la Comunidad Andina. Ello, conforme a la investigación “El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los Usuarios” (2013), realizada por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC).

El artículo 8° de la Decisión Andina N° 619, señala las formas de compensación que deben ser empleadas por los transportadores aéreos.

### **Regulación de incumplimiento de aerolíneas en el Derecho comparado:**

#### **COLOMBIA:**

A partir del día 25 de mayo 2019, la Superintendencia de Transporte se convirtió en la autoridad encargada de proteger los derechos de consumidores aéreos. Siendo esto así, la Superintendencia de Transporte (equivalente al Ministerio de Transporte) cuenta con una delegatura de protección al usuario, mediante la cual se le otorga competencia para proteger los usuarios del transporte.

En aplicación de ello, cuando un usuario del servicio de transporte aéreo tenga inconvenientes relacionados, entre otros, con alguno de los siguientes aspectos, podrá acudir a la Superintendencia de Transporte para que sus derechos sean protegidos:

- ✓ Información sobre la prestación del servicio.
- ✓ Publicidad Engañosa.
- ✓ Programas de fidelización (LifeMiles, Millas).
- ✓ Equipaje (pérdida, deterioro y avería).
- ✓ Demora, interrupción del transporte, cancelación, sobreventa y anticipación del vuelo.
- ✓ Compra de tiquetes a través de mecanismos de comercio electrónico.
- ✓ Derecho de retracto, desistimiento o reembolso.
- ✓ Transporte de mascotas.
- ✓ Errores en la expedición del tiquete.
- ✓ Compensaciones.

Por otro lado, la Aerocivil (entidad colombiana de aeronáutica) seguirá teniendo a su cargo todo aquello relacionado con la regulación del sector aéreo, y supervisará el cumplimiento de la seguridad aviación civil y seguridad operacional.

Cabe señalar que, en el 2019, cumpliendo con su rol de protección a los usuarios, la Superintendencia de Transporte (entidad análoga al Ministerio de Transportes) formuló cargos contra Avianca S.A, toda vez que habría incumplido de forma injustificada y sistemática con el itinerario establecido en el contrato de transporte adquirido por los pasajeros.

#### **ESTADOS UNIDOS:**

La entidad encargada de regular y fiscalizar a las aerolíneas es el “Department of Transportation” (equivalente al Ministerio de transporte). En el portal web de la referida entidad es posible encontrar una sección denominada “Aviation Consumer Protection” mediante la cual, los consumidores pueden acceder al “Department of Transportation’s Aviation Consumer Protection Division” (ACPD), rama del Departamento de Transporte.



La ACPD se encarga de revisar y responder a las quejas que puedan presentar los consumidores. Asimismo, procura difundir el conocimiento entre los consumidores de los derechos que ostentan respecto de aerolíneas de las cuales son clientes.

Asimismo, las autoridades del Departamento de Transporte impusieron a Frontier Airlines de \$400.000 dólares puesto que, se determinó que retiraron por la fuera a pasajeros de vuelos sobrevendidos sin solicitar primero voluntarios ni pagar una compensación adecuada y oportuna.

Cabe resaltar que la normativa aplicada por las autoridades antes señaladas es la Convención de Montreal, suscrita por los Estados Unidos.

### **UNIÓN EUROPEA:**

En lo referente a derechos de los tripulantes, la Unión Europea, aplica los siguientes cuerpos normativos:

- ✓ Reglamento de a UE sobre derechos de los tripulantes aéreos.
- ✓ Directrices interpretativas de la Comisión Europea sobre los derechos de los pasajeros aéreos.
- ✓ Reglamento de la UE sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos.
- ✓ Reglamento de la UE relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje.

### **REINO UNIDO:**

La entidad encargada de aplicar el Reglamento (CE) es la “Civil Aviation Authority”, la misma que cuenta con un sistema de asistencia a los consumidores denominado “Passenger Advice and Complaints Team (PACT)”.

### **ESPAÑA:**

La entidad encargada de aplicar el Reglamento (CE) es la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, la cual cuenta con una División de Calidad y Protección al Usuario.

## **Formulación del Problema**

### **Problema General:**

¿En que consiste el conflicto de competencia entre el Indecopi y el DGAC, sobre incumplimientos itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018?

### **Problemas Específicos:**

¿Cuál es la Competencia del Indecopi respecto a los incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018?

¿Cuál es la Competencia del DGAC respecto a los incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018?

## **Justificación del Estudio**

### **Justificación teórica**

La presente investigación tiene por justificación que el DGAC, asuma la competencia que tiene atribuida por Ley, y en esa línea de ideas el Indecopi debe declinar su competencia a favor de la DGAC.

El INDECOPI se atribuye competencia para conocer casos sobre incumplimiento de itinerarios de vuelos que no le correspondería por ser la autoridad competente para ello la DGAC, conforme lo establece la normativa sectorial aeronáutica (Ley General Aeronáutica, Reglamento de la referida Ley y su Reglamento)

Para el INDECOPI cualquier incumplimiento de itinerarios de vuelos ya resulta una infracción al deber de idoneidad y no se considera a las medidas de protección adoptadas a favor de los pasajeros como acciones que deben liberar de responsabilidad a las aerolíneas pese a que en esta industria es imposible garantizar un 100% de cumplimiento de itinerario de los vuelos, tanto en Perú como en el mundo entero.

## **Justificación de la práctica**

En la actualidad, los consumidores son protegidos por el Indecopi frente a alguna afectación del proveedor, es así que el Indecopi mediante la Secretaría Técnica, reciben denuncias, tienen la potestad de iniciar un procedimiento sancionador de oficio, ante alguna irregularidad que ellos consideres, pues es el caso, de los incumplimientos de itinerarios. El Indecopi considera que el retraso de vuelos por partes de las empresas aéreas, es una infracción al deber de idoneidad, obviando claramente que quienes deben intervenir sobre itinerarios de vuelos es la DGAC.

Actualmente nos encontramos frente a un conflicto de poderes, respecto a la competencia de itinerarios de vuelos.

## **Justificación metodológica**

En la justificación metodológica se emplea el uso de la metodología de diversas investigaciones referentes a la materia, también se utiliza la recolección y análisis de datos, por ello realizamos la debida aplicación de triangulación de las entrevistas realizadas a los expertos.

## **Relevancia**

Esta investigación cobra relevancia debido a que uno de los requisitos de validez de los actos administrativos, se está vulnerando por el Indecopi. Las competencias de las autoridades tienen su propia fuente en su Carta Magna y en la ley, reglamentadas por las normas administrativas.

## **Objetivos**

### **Objetivo general:**

Analizar el conflicto de competencia entre el Indecopi y el DGAC, sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018

**Objetivos específicos:**

Describir la posición en la que se encuentra el Indecopi sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018

Describir la posición en la que se encuentra el DGAC sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos, entre los años 2016-2018

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

3. Según lo mencionado en líneas anteriores, está permitido el uso de una serie de métodos para la producción de conocimientos científicos, por ello, la metodología tiene que aplicarse de acuerdo a los objetivos que pretende alcanzar la idoneidad requerida a fin de que los resultados de la misma develen una respuesta ante el problema que en la investigación inicialmente se había formulado, y así satisfacer los objetivos planteados.
4. En ese contexto, el presente estudio se enmarca en el tipo básica, puesto que no se pretende la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el incremento del conocimiento para responder ante una problemática o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones, metodológicas aplicables a la investigación cualitativa de nivel explorativo, empleando el diseño teoría fundamentada y fenomenológico.

### **Enfoque**

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010), debido a la complejidad para determinar su nivel de confianza sobre los resultados de una investigación cualitativa, los autores de la metodología han establecido ciertos aspectos con los que debe cumplir una investigación cualitativa que determinarán el rigor científico de su información, estas serán, la dependencia, la credibilidad, transferencia y confirmación, que servirán para aceptar su validez. En primer lugar, se encuentra la dependencia, donde la información recolectada durante la investigación genere resultados equivalentes, con interpretaciones coherentes, pues de ahí parte toda recolección de datos, entrevistas y observaciones (pp. 471-478).

### **Diseño**

Es de investigación teoría fundamentada y fenomenológico, porque el indagador elabora una verdad o teoría respecto a un fenómeno, y fenomenológico porque, explora, describe y comprende las experiencias de las personas en torno suyo.

## **2.2 Escenario del Estudio**

Según Bisquerra, (2009):

(...) el escenario es la demarcación geográfica en la que se realizará el estudio de investigación; en el tipo cualitativa generalmente se habla sobre una situación social en la que participan sujetos, hechos sociedad en general, donde todo lo relaciona o interactúan conjuntamente. Empero el escenario también incluye la evaluación de estrategias que permitan su accesibilidad, es decir el rápido contacto con los informantes, del cual se prioriza la obtención de información concisa. Asimismo, el escenario es la validez de la investigación, en la que también se cuenta con una duración determinada, la misma de la investigación (páginas 305 a 306).

En ese sentido, el escenario de estudio en base al cual se llevará a cabo el presente trabajo es el referido a los incumplimientos de itinerarios de vuelos nacionales (Perú).

## **2.3 Participantes**

Supuestos de incumplimientos de itinerarios de vuelos nacionales (Perú) en Lima y provincias, que generaron supuestos de sanción en contra de diversas aerolíneas, las mismas que aparecen contenidas en diversas resoluciones del INDECOPI del periodo correspondiente entre los años 2016-2018.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Herramienta web del buscador de resoluciones del INDECOPI. Así como lectura de expedientes físicos en el mismo INDECOPI.

Elaboración de un listado de resoluciones del INDECOPI de los últimos cinco (5) años, separándolos por años y estableciendo lo que se contiene en las mismas sobre la competencia del INDECOPI y el criterio establecido sobre el deber de idoneidad en los casos que versan sobre el incumplimiento de itinerarios de vuelos.

## **2.5 Procedimientos**

Categorización, inicialmente con el modo de recolección de datos el cual en el presente proyecto de investigación es codificación abierta porque analizamos todas las informaciones recogidas mediante instrumentos que se mencionaron líneas arriba, para llegar a la conclusión del presente trabajo.

## **2.6 Método de análisis de información**

La tesis se realizó el método de Análisis de Información que es de codificación abierta, ya que se analiza toda la información recogida, esto es, por los expedientes del Indecopi.

## **2.7 Aspectos Éticos**

La investigadora respeta y cita adecuadamente en la presente investigación, respetando así los derechos de autor, basándose en el Código de Ética de Investigación en el Principio de Objetividad que señala lo siguiente: “La ética de la investigación en tanto exploración y búsqueda de conocimiento de la realidad, tiene en la verdad un principio propio específico; por tanto, las condiciones de su realización deben ser de tal naturaleza y características de no desvirtuarla”.

Dentro de los aspectos éticos, se tiene la información obtenida de las resoluciones del Indecopi, que será comparada con la data de encuestas (Ranking OTP) sobre puntualidad y cumplimiento de itinerarios de aerolíneas en Perú y en el mundo.

### III. RESULTADOS

#### Resultados de la entrevista

En la presente investigación, es importante establecer que los mecanismos que se han desarrollado en la presente, se ha logrado diseñar y estructurar una guía de entrevista (ver anexo 1), la misma que tiene como finalidad reunir la opinión de los expertos sobre el tema de investigación, la misma que fue elaborada para la obtención de información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación.

Por consiguiente, los resultados de la presente entrevista se adecuan a los objetivos de la investigación, en razón a las preguntas contenidas en el mencionado instrumento, fueron formuladas de acuerdo a los objetivos. En la línea de ideas, la presentación de los resultados es concluyente a las categorías y subcategorías, toda vez, que el objetivo general es la de vincular dichas categorías y los objetivos específicos surgen a raíz de las subcategorías.

**Categoría:** *Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor*

#### **Tabla 1:**

*Criterio actual respecto al deber de idoneidad que aplica el Indecopi en materia de incumplimiento de itinerarios de vuelos*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si lo conozco como regla general, constituye una infracción el incumplimiento de itinerarios de vuelos, salvo que medie una causa que suponga una ruptura de nexo causal (causa imprevisible e imprevista)
Ballon (2019)	Para Indecopi cualquier incumplimiento de itinerarios de vuelos, califica como una infracción al deber de idoneidad.



Peláez (2019)	Sí, tengo entendido que para Indecopi cualquier cancelación, demora o retraso de un vuelo califica como una infracción al deber de idoneidad, sin importar las medidas de protección que adopten las aerolíneas a favor de los pasajeros afectados.
Rojas (2019)	No conozco el actual criterio el Indecopi sobre al deber de idoneidad que aplica en materia de incumplimiento de itinerarios vuelos.

### **Análisis interpretativo**

Se concluye que los entrevistados manifiestan sobre su punto de vista el criterio actual respecto al deber de idoneidad que aplica el Indecopi de manera clara y precisa en el que consideran que para el Indecopi cualquier cancelación, demora o retraso de vuelo califica como una infracción al deber de idoneidad, sin importar las medidas de protección que adopten las aerolíneas a favor de los pasajeros afectados.

#### **Tabla 2:**

*El monto de las sanciones administrativas que impone el Indecopi a las aerolíneas por cancelar, demorar o retrasar vuelos*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si, aproximadamente 2 UIT por vuelo
Ballon (2019)	Tengo entendido que las multas que se ponen a las aerolíneas van desde las 30 UIT hasta más de 100 UIT
Peláez (2019)	La verdad no tengo conocimiento de una cifra exacta, pero me imagino que la multa final a imponerse dependerá del número de vuelos afectados y el número de pasajeros afectados. Bajo escenarios, entendería que las multas deben ser de 10 UIT en adelante.

Rojas (2019)	Si, entre 1 a 3 UIT.
--------------	----------------------

### **Análisis interpretativo**

Peláez (2019) señala no tener conocimiento de una cifra exacta, pero que imagina que la multa final a imponerse dependerá del número de vuelos afectados y el número de pasajeros afectados. Bajo ese escenario, entendería que las multas deben ser de 10 UTI en adelante.

### **Tabla 3:**

*Medidas correctivas ordenadas en este tipo de casos*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	No, considero que considero que constituyen medidas indemnizatorias.
Ballon (2019)	Sí estoy de acuerdo, pues aquellos pasajeros que al final no volaron sí tienen derecho a que se les reembolse lo pagado por sus pasajes aéreos.
Peláez (2019)	No estoy de acuerdo porque lo que ordena Indecopi como medida correctiva a las aerolíneas en este tipo de casos, es decir, devolver lo pagado por el pasaje aéreo a los pasajeros que finalmente no embarcaron, no tiene mucho sentido ni aplicación práctica en la realidad pues la mayoría de estos ya fueron previamente protegidos por las aerolíneas
Rojas (2019)	Si, porque aquellos pasajeros que no pudieron volar tienen derecho a que se les reembolse lo pagado.

### **Análisis interpretativo**

Sobre este punto, no se encuentran de acuerdo con las medidas correctivas ordenadas en este tipo de casos, toda vez que el Indecopi como medida correctiva ordena a las aerolíneas en este tipo de casos, devolver lo pagado por el pasaje aéreo a los pasajeros que finalmente no embarcaron. Lo claramente no tendría

sentido, ya que la mayoría de los consumidores afectados fueron protegidos por las aerolíneas previamente.

**Tabla 4:**

*Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros se encuentran obligados habilitar un número telefónico o cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso de registro de quejas y reclamos a distancia*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si, de acuerdo a la Ley 29571.
Ballon (2019)	Sí conocía de dicha obligación y me parece adecuada como un complemento al libro de reclamaciones.
Peláez (2019)	No tenía conocimiento de ello, pensé que bastaba que contarán con un libro de reclamaciones en los counters y en sus oficinas comerciales. Sin perjuicio de ello, sí me parece una buena medida la opción del número telefónico para ingreso de reclamos y quejas a distancia
Rojas (2019)	Si, me parece adecuada como un complemento al Libro de reclamaciones.

**Análisis interpretativo**

Casi todos los entrevistados tienen conocimiento que los proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros se encuentran obligados habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso de registro de quejas y reclamos a distancia, ya que esto implicaría lo adecuado como complemento al libro de reclamaciones.

**Tabla 5:**

*Indecopi es competente para conocer las infracciones y sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de itinerarios de vuelos*

Experto	Respuestas
---------	------------

Lee (2019)	Estarían considerando como una forma de enriquecimiento sin causa, de todas maneras encontrarían una forma legal.
Ballon (2019)	No, estos temas deberían ser conocidos solo por la DGAC y no por el Indecopi.
Peláez (2019)	Hasta donde tengo conocimiento de este tipo de casos, consideraría que el Indecopi sí resulta competente para investigar y sancionar a las aerolíneas por incumplir itinerarios, en la medida que ello califica como una infracción al deber de idoneidad.
Rojas (2019)	Considero que ya existe un órgano quien se encarga de regular estas infracciones y sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de itinerarios.

### **Análisis interpretativo**

Todos los entrevistados coinciden en que el Indecopi no es competente para conocer infracciones y sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de itinerarios de vuelos, toda vez que existe un ente que regula la misma, es decir estos casos deben ser reconocidos solo por el DGAC.

### **Tabla 6:**

*El número de reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones es un buen parámetro de medición para que el Indecopi analice la pertinencia de iniciar o no una acción de oficio, en materia de incumplimiento de itinerarios de vuelos*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si, ya que ayuda a medir o utilizar un parámetro de medición pues a menor reclamos es porque ha habido menor afectación al consumidor
Ballon (2019)	Sí, a mi parecer, este es un buen parámetro de medición pues a menos reclamos es

	porque ha habido menos afectaciones a los consumidores
Peláez (2019)	Sí, considero que si debería considerarse este dato estadístico de reclamo pues no hay nadie mejor que el propio consumidor afectado para determinar si su interés afectado (por el incumplimiento de un itinerario) fue satisfecho o no.
Rojas (2019)	No, ya que no emplean el adecuado inicio de oficio.

### **Análisis interpretativo**

Casi todos los entrevistados coinciden en que el número de reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones es buen parámetro de medición para que el Indecopi analice la pertinencia de iniciar o no una acción de oficio, pues a en este parámetro de medición a menos reclamos es porque ha habido menos afectación a los consumidores.

### **Tabla 7:**

*El derecho al debido procedimiento de las aerolíneas es respetado por el Indecopi en los procedimientos de oficio sobre incumplimiento de itinerarios de vuelos*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	No, ya que he podido ver casos, en Oficinas Regionales de Indecopi terminan sancionando a las aerolíneas con cambios de criterios de último momento.
Ballon (2019)	Sí, en la mayoría de los casos, puesto que se da oportunidad a que las aerolíneas presenten descargos, luego apelen la resolución de primera instancia y presenten pruebas de sus argumentos de defensa.
Peláez (2019)	Esperaría que sí, sin embargo, he podido ver algunos últimos casos donde contraviniendo

	el debido procedimiento, Oficinas Regionales de Indecopi terminan sancionando a las aerolíneas con cambios de criterio de último momento, por ejemplo, en perjuicio de las imputadas.
Rojas (2019)	Si puesto que se da oportunidad a que las aerolíneas presenten descargos, apelen la resolución de primera instancia y presentan pruebas de sus argumentaciones.

### **Análisis interpretativo**

Casi todos los entrevistados coinciden el derecho al debido procedimiento a las aerolíneas es respetado por el Indecopi en los procedimientos de oficio sobre incumplimiento de itinerarios de vuelos, puesto que se da oportunidad a que las aerolíneas presenten descargos, luego apelen la resolución de primera instancia y presenten pruebas de sus argumentos de defensa.

### **Tabla 8:**

*Las autoridades realizan el correcto impulso de oficio en los procedimientos de incumplimiento de itinerarios de vuelos*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	No, el Indecopi debería requerir mayor información a entidades competentes DGAC, CORDAC a efectos de determinar
Ballon (2019)	No, debido a que el Indecopi no suele pedir información relevante a la DGAC, CORPAC, LAP.
Peláez (2019)	No, pues, lamentablemente, la mayoría de los casos de incumplimiento de itinerarios son resueltos solo en base a la información proporcionada por las administradas, sin que el Indecopi requiera información a otras

	entidades públicas con competencia en lo referente al transporte aéreo de pasajeros.
Rojas (2019)	No, considero que Indecopi es demasiado proteccionista y poco razonable

### **Análisis interpretativo**

Casi todos los entrevistados coinciden en las autoridades no realizan un adecuado inicio de procedimiento sancionador, ya que nos encontramos frente a una falta de competencia, y a una mala interpretación al deber de idoneidad.

### **Tabla 9:**

*Las fuentes de internet son indispensables para la sociedad*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si, porque la globalización nos obliga a estar conectados siempre.
Ballon (2019)	El internet en estos tiempos lo es todo, en ese sentido lo que no está en internet no existe para la sociedad.
Peláez (2019)	En estos tiempos sí es indispensable el internet como fuente de conocimiento para la sociedad porque todo está digitalizado y a través del internet se tiene acceso inmediato a esta información de manera más célere y directa (por ejemplo, lo referente a las aerolíneas más sancionadas por Indecopi).
Rojas (2019)	Si, porque es más fácil que los consumidores acudan a información que permite dinamizar la economía.

### **Análisis interpretativo**

Todos los entrevistados coinciden en que las fuentes de internet son indispensables para la sociedad, toda vez que en estos tiempos, es indispensable el internet como fuente de conocimiento para la sociedad, ya que todo se encuentra digitalizado y a través del internet se tiene acceso inmediato a dicha información.

#### **Tabla 10:**

*El régimen de economía del mercado que rige en el Perú, es bien entendida y aplicada por el Indecopi y justificaría generar una sobreprotección a los consumidores en los casos de cancelaciones/demoras de vuelos*

<b>Experto</b>	<b>Respuestas</b>
Lee (2019)	No, Indecopi en muchas ocasiones toma una postura sobreproteccionista al consumidor, infringiendo en muchas ocasiones lo dispuesto en la Constitución en perjuicio de las empresas.
Ballon (2019)	Indecopi no viene interpretando correctamente el régimen de economía del mercado pues no adopta las acciones necesarias para preservar el mercado, centrándose solamente en la protección al consumidor.
Peláez (2019)	Indecopi a veces cae en el error de considerar que su finalidad es solo la protección a los consumidores, cuando ello no es así. Justamente en el régimen de economía de mercado por el cual nos regimos, el bien jurídico a proteger por el Indecopi es el mercado y no solo los consumidores.
Rojas (2019)	No, porque Indecopi sobreprotege a los consumidores.



--	--

### **Análisis interpretativo**

Todos los entrevistados coinciden en que la economía del mercado que rige en el Perú, no se estaría interpretando de manera correcta por el Indecopi puesto que no adopta las acciones necesarias para preservar el mercado por el cual nos regimos.

### **Tabla 11:**

*Los pronunciamientos del Indecopi en casos de incumplimiento de itinerarios a la larga terminan afectando el pluralismo económico previsto en la Constitución*

<b>Experto</b>	<b>Respuestas</b>
Lee (2019)	Si, ya que estos pronunciamientos a la larga generarán que las Empresas (aerolíneas) abandonen sus operaciones en el Perú.
Ballon (2019)	Sí, en tanto a la larga estas empresas que brindan el servicio de transporte aéreo de pasajeros deciden abandonar el mercado peruano.
Peláez (2019)	Sí, pues genera que las empresas (aerolíneas) a la larga abandonen sus operaciones en el Perú y decidan trasladarse a otros países.
Rojas (2019)	Si, ya que a largo plazo estas empresas brindan el servicio de transporte aéreo, deciden abandonar el mercado peruano.

### **Análisis interpretativo**

Todos los entrevistados coinciden en que los pronunciamientos del Indecopi en casos de incumplimiento de itinerarios a la larga terminan afectando el pluralismo económico, en tanto a la larga estas empresas que brindan servicio de transporte aéreo de pasajeros deciden abandonar el mercado peruano

### **Tabla 12:**

*El artículo 65 de la Constitución que establece la protección al consumidor en general como labor del Estado, es empleado de forma correcta por el Indecopi en procedimiento de incumplimiento de itinerarios de vuelos.*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	No, porque debe ser entendido que en tanto consideren sus intereses afectados no fueron satisfechos por los proveedores, sin embargo no se estaría afectando por un acuerdo de ambas partes.
Ballon (2019)	El Indecopi sí vela de manera adecuada por proteger el interés de los consumidores.
Peláez (2019)	No, puesto que, si bien una finalidad del Estado es velar por la protección de los consumidores, ello, debe ser entendido en tanto estos considerasen que sus intereses afectados no fueron satisfechos por los proveedores (aerolíneas), en caso de incumplimiento de itinerarios.
Rojas (2019)	No, ya que si bien es cierto el Indecopi vela por proteger el interés de los consumidores, no estaría utilizando el o la correcta interpretación de Ley.

### **Análisis interpretativo**

Todos los entrevistados están de acuerdo que el artículo 65 de la Constitución que establece la protección al consumidor en general como labor del Estado, no es empleado de forma correcta por el Indecopi puesto que, si bien una finalidad del Estado es velar por la protección de los consumidores, ello debe ser entendido en tanto estos considerasen que sus intereses afectados no fueron satisfechos por los proveedores, en casos de incumplimiento de itinerarios.

### **Tabla 13:**

*Funciones que cumple la Dirección general de aeronáutica civil (DGAC)*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Tiene competencia, entre otras, para determinar sanciones por fallas en aeronaves, supervisar los incumplimientos de itinerarios, etc.
Ballon (2019)	La DGAC se encarga de supervisar la actividad de las aerolíneas en el mercado peruano.
Peláez (2019)	Se que la DGAC es la autoridad sectorial encargada de la supervisión y fiscalización de las aerolíneas en lo relativo a la prestación del servicio de transporte aéreo
Rojas (2019)	Si, por regla general se encarga de supervisar la actividad de las aerolíneas.

#### **Análisis interpretativo**

Todos los entrevistados se encuentran de acuerdo que el DGAC tendría competencia sobre las funciones aeronáutica civil, ya esta autoridad sectorial encargada de la supervisión y fiscalización de las aerolíneas en lo relativo a la prestación del servicio de transporte aéreo.

#### **Tabla 14:**

*Reglamento de infracciones y sanciones aeronáuticas, el mismo cuya supervisión de cumplimiento corresponde a la DGAC*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si, tenía conocimiento que existía un Reglamento de infracciones y sanciones aeronáuticas.
Ballon (2019)	Sí conocía el reglamento de infracciones y sanciones aeronáuticas y tenía conocimiento de que una infracción prevista en el mismo era el incumplimiento de itinerario de vuelos.

Peláez (2019)	Sí sabía que existía un reglamento de infracciones y sanciones aeronáuticas. No tenía conocimiento de que una infracción contemplada en este reglamento era el incumplimiento de itinerarios de vuelos
Rojas (2019)	Si, no tenía conocimiento.

### **Análisis interpretativo**

Casi todos los entrevistados consideran que conocen el Reglamento de infracciones y sanciones aeronáuticas, así mismo tenían conocimiento de que una infracción prevista en el mismo era el incumplimiento de itinerarios de vuelos.

### **Tabla 15:**

*La Ley N° 27861 (Ley aeronáutica civil del Perú) es respetada por el Indecopi al atribuirse competencias que legalmente son asignadas a la DGAC*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	No, ya que el Indecopi se atribuye competencias reservadas a la DGAC.
Ballon (2019)	El Indecopi viola la Ley de aeronáutica civil al atribuirse competencia que no le corresponden
Peláez (2019)	Sí el Indecopi se atribuye competencias reservadas a la DGAC sí estaría afectando la Ley N° 27861
Rojas (2019)	No, ya que el Indecopi utiliza de manera equivocada la competencia.

### **Análisis interpretativo**

Casi todos los entrevistados consideran que el Indecopi viola la Ley aeronáutica civil toda vez que se atribuye competencia que no le corresponde.

### **Tabla 16:**

*Derecho de información de los proveedores.*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si, es el deber de los proveedores transmitir toda información relevante a los consumidores.
Ballon (2019)	Sí, es el deber por el cual los proveedores (aerolíneas) deben transmitir toda la información relevante a los pasajeros y consumidores en general.
Peláez (2019)	Sí, es el deber por el cual los proveedores deben transmitir toda la información relevante a los consumidores
Rojas (2019)	Si, el deber de los proveedores transmitir toda información necesaria al consumidor.

### **Análisis interpretativo**

Casi todos los entrevistados consideran si conocen en que consiste el derecho de información de los proveedores, para Ballon (2019) “Es el deber por el cual los proveedores (aerolíneas) deben transmitir toda la información relevante a los pasajeros y consumidores en general”.

### **Tabla 17:**

*Las aerolíneas cumplen con transmitir a los pasajeros el derecho de información de vuelos por causas imputables al transportista aéreo.*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si, ya que las aerolíneas informan con la debida anticipación
Ballon (2019)	Considero que, no siempre se cumple con transmitir esta información relevante sobre la situación de tales vuelos
Peláez (2019)	Considero que, por lo general, las aerolíneas sí lo hacen y con la debida anticipación.
Rojas (2019)	No, siempre se transmite información relevante sobre la situación de tales vuelos.

**Análisis interpretativo:**

Casi todos los entrevistados consideran que las aerolíneas cumplen con transmitir a los pasajeros el derecho de información de vuelos por causas imputables al transportista aéreo, ya que las aerolíneas cumplen con información con debida anticipación.

**Tabla 18:**

*El derecho de compensación*

*previsto en la Decisión Andina N° 619 a favor de los pasajeros afectados con incumplimiento de itinerarios de vuelos*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si, es un derecho a una compensación económica de los pasajeros afectados por el incumplimiento de un itinerario de vuelo.
Ballon (2019)	Es una medida de protección a favor de los pasajeros afectados con el incumplimiento del itinerario de un vuelo
Peláez (2019)	Entiendo que es el derecho a una compensación económica de los pasajeros afectados por el incumplimiento de un itinerario de vuelo.
Rojas (2019)	Si, es una medida de protección a favor de los pasajeros afectados.

**Análisis interpretativo:**

Casi todos los entrevistados consideran que conocen el derecho de compensación a favor de los pasajeros afectados, ya que es el derecho a una compensación económica de los pasajeros afectados por el incumplimiento de un itinerario de vuelo.

**Tabla 19:**

*Las aerolíneas deben contar con Libro de Reclamaciones en sus counters y demás establecimientos comerciales*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si, todo proveedor con establecimientos comerciales abiertos al público debe contar con aviso y libro de reclamaciones.
Ballon (2019)	Sí tenía conocimiento de esta obligación, con la cual estoy de acuerdo, por ser este un mecanismo directo para canalizar las quejas y reclamos de los consumidores
Peláez (2019)	Sí conocía dicha obligación, en tanto cualquier proveedor con establecimientos comerciales abiertos al público debe contar con aviso y libro de reclamaciones
Rojas (2019)	Si, me encuentro de acuerdo, por ser un mecanismo directo para canalizar las quejas y reclamos de los consumidores.

### **Análisis interpretativo**

Casi todos los entrevistados consideran que si tienen conocimiento que las aerolíneas deben contar con Libro de Reclamaciones en sus counters y demás establecimientos comerciales, ya que es una obligación en tanto cualquier proveedor con establecimiento comercial abierto al público debe contar con aviso y libro de reclamaciones.

#### **Tabla 20:**

*El excesivo inicio de procedimiento de oficio y las posteriores sanciones en contra de las aerolíneas, podrían terminar afectando los derechos constitucionales a la libertad de empresa/libertad de contratación de estas empresas e incluso terminar sacándolas de este mercado*

Experto	Respuestas
Lee (2019)	Si, existen aerolíneas en el Perú que son reducido la prestación del servicio en rutas nacionales por el inicio de oficio.
Ballon (2019)	Si, pues las empresas al final ven tan regulada su actividad económica que ya no la pueden ejercer libremente y a la larga

	terminan saliendo del mercado peruano de transporte aéreo de pasajeros
Peláez (2019)	Sí, considero que el exceso de procedimientos de oficio y posteriores sanciones en contra de las aerolíneas, finalmente afecta la libertad de empresas de estas y a la larga genera que estas salgan del mercado (por ejemplo, Avianca).
Rojas (2019)	No, pero considero que aumenta los costos de los pasajes aéreos, la cual finalmente se traslada al consumidor.

#### **Análisis interpretativo**

Todos los entrevistados consideran que el excesivo inicio de procedimiento de oficio y las posteriores sanciones en contra de las aerolíneas, podría terminar afectando los derechos constitucionales a la libertad de empresa/libertad de contratación de estas empresas e incluso terminar sacándolas de este mercado, puesto que afecta a la libertad de empresas de estas a la larga genera que estas salgan del mercado.

## **IV. DISCUSIÓN**

En atención a las metas planteada, en la presente investigación, se logró obtener lo siguiente:

Objetivo general que consiste en describir el conflicto de competencia entre el Indecopi y el DGAC, sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos.

El INDECOPI es la institución del Estado, dependiente de la PCM, encargado de velar por la defensa de la competencia y la protección de la propiedad intelectual. El bien jurídico protegido por el INDECOPI es el mercado, siendo actores dentro de este: los proveedores y los consumidores. Así, INDECOPI debe proteger el correcto funcionamiento del mercado.

Por ello Peláez (2019) nos dice que los incumplimientos de itinerarios de vuelos: “Estos temas deberían ser conocidos solo por la DGAC y no por el Indecopi, así que podemos mencionar que se logra determinar que la verdadera competencia del Indecopi no consiste en sancionar o fiscalizar incumplimientos de itinerarios de vuelos.



Por otro lado, Lee (2019) nos dice que “El único competente de ver casos en itinerarios de vuelos son la DGAC” Eso quiere decir que se debe realizar una adecuada fiscalización y sanción sobre incumplimientos de itinerario de vuelos, ya que el Indecopi está utilizando la mala interpretación al deber de idoneidad, e iniciando procedimientos de oficios, sin antes ver que el único competente es el DGAC.

Asimismo, el segundo objetivo se centraría en describir la posición en la que se encuentra el Indecopi sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos.

Respecto a este punto, respecto el criterio de idoneidad utilizado por el INDECOPI para este tipo de procedimientos sobre incumplimiento de itinerarios, considero que no es el adecuado pues el mismo resulta ser muy pro-consumidor y no se adecua a la realidad de una industria sectorial tan específica como resulta ser la aeronáutica.

Debemos considerar que el INDECOPI es la entidad que protege no solo a los consumidores sino en general al mercado. Es así que, el consumidor es reconocido como el principal agente del mercado, sin embargo, no es el único pues también existen los proveedores que para este caso serían las aerolíneas. Por tanto, el criterio de idoneidad que adopte el INDECOPI en los casos de incumplimiento de itinerarios tiene que ser el adecuado a una industria tan particular y especial como lo es la aeronáutica, en la cual resulta imposible garantizar el 100% de cumplimiento de itinerarios de vuelos.

Es así que Peláez (2019) nos dice que: “Para el Indecopi cualquier cancelación, demora o retraso de un vuelo califica como una infracción, sin importar la medida de protección que adopten las aerolíneas a favor de los pasajeros afectados”, partiendo de esta premisa podemos darnos cuenta que claramente, el Indecopi utiliza o realiza una mala interpretación al deber de idoneidad, toda vez que como tenemos conocimientos las aerolíneas dan de conocimiento con previo aviso al consumidor, sobre un retraso que pudiese existir. Considera no encontrarse de acuerdo con lo que ordena el Indecopi como medida correctiva a las aerolíneas en este tipo de casos, es decir, devolver lo pagado por el pasaje aéreo a los pasajeros que finalmente no embarcaran, no tiene mucho sentido ni aplicación práctica en la realidad pues la mayoría de estos ya fueron previamente protegidos por las aerolíneas. Pues como podemos apreciar en las diversas opiniones, todos coinciden con la mala interpretación y la falta de competencia del Indecopi para ver casos de itinerarios de vuelos, ya que las aerolíneas compensan a los consumidores afectados, y estos no realizan reclamo alguno ya que se encuentran conforme con la solución brindada.

Finalmente, el tercer objetivo es describir la posición en la que se encuentra el DGAC sobre incumplimientos de itinerarios de vuelos

La DGAC es la autoridad de ámbito nacional, dependiente del MTC, que, mediante la Autoridad Aeronáutica, se encarga del fomento, regulación y administración de los servicios aéreos. En esa línea de ideas, la DGAC maneja el proceso de gestión de la Aviación Civil, en sujeción a la legislación aeronáutica del territorio peruano, la OACI, así como conforme a RAP, es así que se debe constituir una sola organización que se encargue de velar por el crecimiento del desarrollo del mercado aeronáutico.

Por ello Ballón (2019) nos dice: “El Indecopi viola la Ley de aeronáutica civil al atribuirse competencia que no le corresponden”, es así que claramente en la encuesta realizada, los encuestadores tienen la misma idea que para la regulación de algún incumplimiento de itinerarios de vuelos, el DGAC es competente sobre ese extremo, es el único que puede realizar fiscalizaciones de itinerarios de vuelos.

## **V. CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

A modo de conclusión, se logra describir el conflicto de competencia entre el Indecopi y el DGAC, sobre itinerarios de vuelos, debido a que utiliza un criterio errado sobre el deber de idoneidad previsto en el Código de Protección y Defensa al Consumidor. En efecto, resulta equivocado establecer que cualquier retraso en la salida de los vuelos (así sea mínimo) será considerado infracción. Ello, más aún si se considera que la DGAC ya ha establecido que es razonable una demora en la salida de hasta 15 minutos.

### **SEGUNDO**

Se describe la posición en la que se encuentra el Indecopi sobre itinerarios de vuelos, ya que el actual criterio es, que si existe algún tipo de retraso ya sea de 1 minuto o 5 minutos, éste calificaría como un quebrantamiento a la Ley, obviando claramente lo estipulado por la DGAC, a través del Oficio circular N° 003-2016-MTC/12.07, en donde hace mención a la tolerancia para demoras y adelantos de itinerarios de hasta 15 minutos. Ello claramente el

Indecopi no lo toma en consideración al momento de aplicar un equivocado criterio sobre el deber de idoneidad, sancionando hasta por retrasos de 1 minuto, 3 minutos o 5 minutos.

### **TERCERO**

Describir la posición en la que se encuentra el DGAC sobre itinerarios de vuelos, resulta competente para conocer estos casos sobre retraso de vuelos (incumplimiento de itinerarios de vuelos) es la DGAC y no el Indecopi. Dicha competencia le viene atribuida por la Ley Aeronáutica y por su Reglamento que establece que la DGAC es el ente competente para sancionar. El art. 105 de la Ley N° 29571, establece que el Indecopi, sólo puede ser negada, cuando exista un Órgano con mayor rango de Ley, lo que correspondería a los casos sobre incumplimiento de itinerario de vuelos, ya que la competencia para conocer sobre esta materia ha sido dada por ley (ley de aeronáutica civil) a la Dgac. Así, lo reconoce, con buen criterio, un vocal de la Sala de Consumidor del Indecopi, Juan Espinoza Espinoza.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERO**

El Indecopi debe adecuar el criterio de idoneidad que aplica para casos sobre incumplimientos de itinerarios (retrasos de vuelos) a la realidad de la industria aeronáutica. En esta industria no es posible garantizar un 100% de cumplimiento en el itinerario de vuelos. En efecto puede que no sea posible cumplir con volar dentro de la hora programada por razones climatológicas, problemas en el propio aeropuerto (tráfico aéreo) y mantenimiento extraordinario (no previstos fuera de los regulares y periódicos) a las aeronaves (aviones) por razones imprevistas y fortuitas (como el ingreso de un ave a una turbina). No se puede poner en riesgo la vida de los pasajeros y tripulantes, bajo ningún supuesto.

### **SEGUNDO**

El Indecopi, no debe intervenir en los procedimientos sobre vuelos retrasados, ya que el competente para ello es la DGAC, según lo establecido por la Ley de Aeronáutica Civil.

### **TERCERO**

Se debe considerar que la adopción de medidas de protección (compensatorias) a favor de los pasajeros afectados por los incumplimientos de itinerarios, no generaría una infracción al deber de idoneidad de las aerolíneas. El DGAC, debe asumir las competencias que tiene atribuidas por Ley, y el Indecopi debe abstenerse de conocer dichos casos sobre incumplimiento de itinerarios de vuelos, declinando su competencia a favor de la DGAC, por el artículo 105 del Código de Consumo.

## **VII. PROPUESTAS**

### **PRIMERO**

Indecopi aplique la debida interpretación sobre la verdadera afectación al consumidor

### **SEGUNDO**

Indecopi, decline los inicios de procedimientos sancionador al DGAC, órgano competente.

### **TERCERO**

El Tribunal Constitucional proceda a emitir un pronunciamiento respecto a la competencia. En aplicación al Principio de Legalidad, Indecopi carece de competencia para iniciar de oficio, procedimiento sancionador contra aerolíneas por incumplimiento de itinerarios.

## REFERENCIAS

- Chanamé, O. (2011). *La constitución de todos los peruanos*. Lima. Fondo Editorial Cultura Peruana.
- Carbonell, O. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima. Juristas Editores E.I.R.L.
- Espinoza, E. (2004). *Ley de Protección al Consumidor*. Lima. Editorial Rodhas.
- Merino, A. (2008). *Contratos de Consumo e Idoneidad de los productos y servicios e la jurisprudencia del Indecopi*. Lima. Dialogo con la Jurisprudencia.
- Campos, G. (2012). *Acuerdos de tránsito aéreo. Las libertades del aire y los derechos aerocomerciales. Costa Rica. Ciudad Universidad Rodrigo Facio*. Tesis de investigación.
- Lyczkowska. (2012). *Retrasos y cancelaciones de vuelo: Responsabilidad del transportista. La Mancha. Centro de estudios de consumo- Universidad de Castilla La Mancha*. Tesis de investigación.
- Tejada. L. (2014). *Dejando a Nadie Contenido: Análisis sobre la Legislación y Pronunciamientos del INDECOPI en la Protección del Derecho de los T en el Ámbito del Transporte Aéreo y su efecto en los Operadores de Servicio*. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis de investigación.
- Rubio. E. (2000). *Compendio de Jurisprudencia Protección al Consumidor (Corte Constitucional – Sala Plena)*. Colombia. Superintendente de Industria y Comercio – República de Colombia.
- Estudio elaborado por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013). *El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los Usuarios*. Lima. Artículo de investigación.
- Mena, R. (2008). *La protección del consumidor en el transporte aéreo. Artículo de investigación*.
- Rodríguez, G. (2014). *El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor*. Perú. Artículo de Investigación.
- Schmerler, V.(2015). *“Fue sin querer queriendo” Análisis del rol de la protección al consumidor ante la deficiente prestación del servicio de transporte de pasajeros*. Perú. Artículo de investigación.
- Solomon, M. (2008). *Comportamiento del consumidor*. (7ma ed.). México: Pearson educación.
- Arellano, O. (1993). *Comportamiento del consumidor y marketing*. (1ra ed.). México: Editorial Mexicana.
- Bisquera, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. España: Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C.

- Salgado, A- (2007). *Investigación Cualitativa: Diseño, Evaluación del Rigor Metodológico y Retos*. Perú.
- Constitución Política del Perú. Diario Oficial El Peruano. Lima- Perú. 31 de octubre de 1993.
- Cuñat, R. (2007). *Aplicación de la teoría fundamentada (Grounded Theory) al Estudio de Procesos de Creación de Empresas*. España: Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).
- Mesías, C. (2004), *Exégesis del Código Procesal Constitucional*. (1era Ed). Gaceta Jurídica. Lima- Perú.
- Moliner, B., Gil, I., Berenguer, G. & Fuentes, M. (2008). Determinantes de queja y su importancia en la segmentación de clientes insatisfechos. *Cuaderno de la economía y la dirección de la empresa*, 36. 113-149. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80703605>
- Alaya E., L. (2014). *Los derechos de los consumidores reconocidos por el tribunal constitucional*. (2da. Ed). Gaceta jurídica. Lima- Perú.
- Aramayo B., (2013), *Fiscalización de la publicidad en Indecopi*. (Edi 1). Lima.
- Cabanellas (2010). *Diccionario jurídico* (1era. Edi). Lima. Perú.
- Carbonell, O. (2001). *Análisis al Código de Protección y defensa del consumidor* (2da). Lima: Juristas Editores E.I.R.L.
- Farina (2011). *Defensa del consumidor y del usuario*. (4ta. Edición) Buenos Aires: editorial Astrera.
- García (2014). *Tratado derecho de la competencia y de la publicidad* tomo I y Tomo II. Valencia.
- Leyva, M (mayo de 2012), *Los controladores del aérea*. El cotidiano (173), 35-36.
- Leyva, M (junio de 2000), *Transportes Aéreos Ejecutivos, S.A. (TAESA): expresión de un sistema político indeseable*. El cotidiano (101), 65-73.
- Valencia, G; Tobón, D; Becerra, Yiseth (enero de 2007), *Pérdida de bienestar en los pasajeros aéreos: El caso Alianza Summa en la Ruta Medellín- Bogota*: Cuadernos de administración (33), 147-179.

## ANEXOS

### Anexo 09: Formulario de Autorización para la publicación de Tesis

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **VASQUEZ LLUQUE YRAIDA FRANCHESSCA**, identificado con Documento de Identidad N° 46709977, egresado de la Escuela profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo ( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **CONFLICTO DE COMPETENCIA ENTRE EL INDECOPI Y DGAC SOBRE INCUMPLIMIENTO DE ITINERARIOS DE VUELOS, ENTRE LOS AÑOS 2016-2018**; en el repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización;



---

Ate, 30 de Marzo del 2020