

## ATENEA VS. LAN

Denuncia presentada ante el INDECOPI el 26 de marzo del 2008, contra la empresa LAN PERÚ por infracciones a los artículos 5, inciso b), 8 y 15 del Decreto Legislativo N° 716- Ley de Protección al Consumidor, por la comisión de las siguientes conductas infractoras:

- La modificación de horarios de vuelo en forma arbitraria.
- La imposibilidad de los pasajeros de realizar el check-in vía internet.
- El retraso en la salida de los vuelos y la falta de información de ello a los usuarios.
- Las restricciones incluidas en los vuelos “Round Trip” como práctica indebida.
- La aplicación a los usuarios de la restricción de los boletos “Round Trip”, esto es, la cancelación del vuelo de retorno cuando no se utiliza el de ida; a pesar de NO haberles informado sobre dicha restricción, dicha denuncia ya ha sido resuelta en segunda instancia.

A través del Expediente N° 44-2008/CPC-INDECOPI-LOR se emitió la **Resolución N° 161-2008/CPC-INDECOPI-LOR de fecha 30 de Setiembre del 2008**, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-LORETO, que DECLARÓ **FUNDADA** la denuncia contra LAN PERÚ S.A., por infracción a los artículos 5°, inciso b), 15° y 8° del Decreto Legislativo N° 716, por:

- **Modificar arbitrariamente los horarios de vuelos;**
- **El retraso en la salida de los vuelos de LAN.**
- **No brindar el servicio de *check-in* vía internet;**
- **No informar a sus usuarios sobre los retrasos de sus vuelos, y;**
- **Falta de información de LAN sobre los retrasos de sus vuelos.**
- **La inclusión dentro del servicio de transporte aéreo de la restricción correspondiente a los vuelos “Round Trip”.**

Sin embargo en Segunda Instancia se emitió la **Resolución Final N° 208-2010/SC2-INDECOPI de fecha 01 de febrero del 2010**, la misma que fue resuelta por la Sala de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor N° 02, que **REVOCA la Resolución N° 161-2008/CPC-INDECOPI-LOR de fecha 30 de Setiembre del 2008, y REFORMÁNDOLA**, declara INFUNDADA la denuncia por:

- **Modificar arbitrariamente los horarios de vuelos;**
- **No brindar el servicio de *check-in* vía internet;**
- **No informar a sus usuarios sobre los retrasos de sus vuelos, y;**
- **La inclusión dentro del servicio de transporte aéreo de la restricción correspondiente a los vuelos “Round Trip”.**

**y declara la NULIDAD de la Resolución N° 161-2008/CPC-INDECOPI-LOR de fecha 30 de Setiembre del 2008**, en lo referente a la cancelación del vuelo de retorno ante la pérdida del vuelo de ida sin haber informado dicha restricción al consumidor, e integrándola, **declararla FUNDADA por infracción al artículo 8° del Decreto Legislativo N° 716.**

### **SEDE JUDICIAL**

No estando conforme con la Resolución de última instancia de INDECOPI, la Asociación Atenea interpuso Demanda Contencioso Administrativa en Iquitos contra LAN e INDECOPI con fecha 10 de mayo del 2010, solicitando que **SE DECLARE LA “NULIDAD PARCIAL DE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 208-2010/SC2-INDECOPI DE FECHA 01 DE FEBRERO 2010.**

**Se inicia el trámite judicial con el Expediente N° 0152-2010-0-1903-JR-CA-01 del 1er JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE MAYNAS**

Con Resolución N° 02 de fecha 07 de junio del 2010: Admite a trámite la demanda.

Se plantea una Excepción de Incompetencia Territorial interpuesto por el INDECOPI con fecha 25 de junio del 2010.

Con Resolución N° 07 de fecha 13 de setiembre del 2010 se **Declara Fundada la Excepción de Incompetencia.** Se declara la nulidad de todo lo actuado y se remiten los autos al Juzgado Contencioso Administrativo de Turno de Lima.

Se abre el **Expediente N° 7017-2010 en el Vigésimo Quinto Juzgado Contencioso Administrativo con Sub Especialidad En Temas De Mercado**

Se emite la Resolución N° 03 de fecha 25 de marzo del 2011 que Admite a trámite la demanda.

Resolución N° 14 – Se emite **Sentencia de primera Instancia de fecha 26 de setiembre del 2014: DECLARA FUNDADA EN PARTE LA DEMANDA.**

Resolución N° 15 de fecha 05 de noviembre del 2014: concede la Apelación con efecto suspensivo contra la sentencia que declaro fundada en parte la demanda.

En este momento se encuentra en Apelación en la **Quinta Sala Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Lima**, habiéndose emitido la Resolución N° 02 de esta Sala, de fecha 13 de abril del 2015, donde se pone en conocimiento de las partes el Dictamen Fiscal N° 266-2015 en la cual Opina se Confirme la Sentencia que declaró Fundada la Demanda, y señala fecha y hora para la Vista de la Causa el 12 de mayo del 2015 a las 9:30 horas.

### ATENEA VS. STAR PERÚ

Con fecha 31 de marzo de 2009, se presentó una denuncia ante INDECOPI contra la aerolínea STAR PERÚ, por infracción al derecho a la información y falta de idoneidad en el servicio prestado, la misma que fue declarada fundada en primera instancia mediante Resolución N° 242-2009/INDECOPI-LOR.

**RESOLUCIÓN N° 2066-2010/SC2-INDECOPI** de fecha 13 de setiembre del 2010, emitida por el Tribunal de Defensa y de la Propiedad Intelectual (Sala de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor N° 02), notificada el 22 de setiembre del 2010, que resuelve: **CONFIRMAR EN TODOS SUS EXTREMOS LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA Y DISPUSO QUE ATENEA PARTICIPE DE UN 10% DE LA MULTA.**

### ATENEA VS. BANCO DE LA NACIÓN

Denuncia interpuesta con fecha 04 de junio del 2009 ante el INDECOPI contra el Banco de la Nación por infracción al derecho a la información y falta de idoneidad en el servicio prestado, en razón del cobro arbitrario efectuado a los consumidores por concepto de “comisión por consulta de retiro”.

### SEDE ADMINISTRATIVA

**Denuncia:** Con fecha 04 de junio del 2009, ATENEA denunció al Banco de la Nación, por infracciones a los artículos 5° inciso b), 8° y 13° literal b) y 15° del Decreto Legislativo N° 716 – Ley de Protección al Consumidor-, en defensa de los intereses colectivos y difusos de aquellos consumidores que realizan movimientos en sus cuentas de ahorros y se ven obligados a pagar una “comisión por consulta de retiro en ATM”. Asimismo, denunció, debido a que el banco no informó la **razón por la que estarían cobrando comisiones por operaciones no efectuadas, ni la razón técnica y legal de tales cobros.**

### Trámite:

**Exp. N° 061-2009/CPC-INDECOPI-LOR**

**RESOLUCIÓN N° 305-2009/CPC-INDECOPI-LOR DE FECHA 30 DE OCTUBRE DEL 2009**, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-LORETO, que:

1. DECLARÓ **FUNDADA** la denuncia contra BANCO DE LA NACIÓN, por infracción a los artículos 5°, inciso b) y 15° del Decreto Legislativo N° 716 –Ley de Protección al Consumidor-, luego de verificar que el rubro de cargado por concepto de retiros en cajeros ATM era confuso en su identificación, pues consignaba “COMISIÓN POR CONSULTA DE RETIRO EN ATM”, cuando la comisión era por retiros y no por consulta.
2. DECLARÓ **INFUNDADA** la denuncia por infracción de los artículos 8° y 13° del Decreto Legislativo N° 716 –Ley de Protección al Consumidor-, debido a que las comisiones cobradas no resultaron injustificadas o indebidas y tampoco implicaba un cambio en las condiciones para el Señor Acosta.

**RESOLUCIÓN FINAL N° 2407-2010/SC2-INDECOPI DE FECHA 25 DE OCTUBRE DEL 2010**, emitida por la Sala de defensa de la Competencia y Protección al Consumidor N° 02, que **REVOCA la Resolución N° 305-2009/CPC-INDECOPI-LOR de fecha 30 de octubre del 2009, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco por presuntas infracciones de los artículo 5° literal b) y 15° de la Ley de Protección al Consumidor, y REFORMÁNDOLA**, declaró INFUNDADA la denuncia; y **CONFIRMÓ la Resolución N° 305-2009/CPC-INDECOPI-LOR**, en el extremo que declaró INFUNDADA la denuncia por la presunta **infracción al artículo 8° y 13° del Decreto Legislativo N° 716 - Ley de Protección al Consumidor-**.

#### **SEDE JUDICIAL**

Se interpuso demanda contencioso administrativo contra BANCO DE LA NACIÓN e INDECOPI con fecha 13 de enero del 2011, solicitando se declare la “**NULIDAD TOTAL DE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 2407-2010/SC2-INDECOPI Y LA NULIDAD PARCIAL DE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 305-2009/INDECOPI-LOR.**”

#### **Trámite:**

**EXP. N° 206-2011-0-1801-JR-CA-04 - 4TO JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO TRANSITORIO DE LA CSJ LIMA**

Resolución N° 02 de fecha 03 de marzo del 2011: Admite a trámite la demanda.

Excepción de representación insuficiente del demandante interpuesto por el BANCO DE LA NACIÓN con fecha 22/03/11.

Resolución N° 03 de fecha 04 de abril del 2011: Se tiene por contestada la demanda del INDECOPI y del BANCO DE LA NACIÓN.

Resolución N° 04 de fecha 06 de mayo del 2011: Declara Infundada la Excepción de representación insuficiente del demandante; y se declara saneado el proceso.

Resolución N° 5 de fecha 01 de agosto del 2011: Concede apelación sin efecto suspensivo y con la calidad de diferida contra la Resolución N° 04 de fecha 06 de mayo del 2011, que declaró infundada la excepción de representación insuficiente. Remítase los autos al Ministerio Público.

Resolución N° 06 de fecha 22 de noviembre del 2011. A conocimiento de las partes el Dictamen Fiscal N° 952-2011 de fecha 15 de noviembre del 2011.

Resolución N° 07 de fecha 09 de enero del 2012: Téngase presente la observación formulada por el BANCO DE LA NACIÓN contra el dictamen fiscal, y póngase los autos a despacho para resolver.

Resolución N° 08 de fecha 02 de marzo del 2012: Téngase presente el escrito presentado por INDECOPI, y concédase el uso de la palabra a la defensa del INDECOPI, para el día 09 de mayo del 2012, a las 12:00 horas.

Resolución N° 11 de fecha 15 mayo del 2014: Previamente a emitir sentencia, requiérase al co-demandado Banco de la Nación, presentar el reporte de las comisiones denominadas “Comisión por Consulta de Retiro ATM” cobradas durante el semestre de enero a julio del 2009, dejándose sin efecto la Resolución N° 10 y 7.

Resolución N° 13 de fecha 27 de octubre del 2014: Téngase por cumplido el requerimiento formulado al Banco de la Nación, y póngase lo autos a despacho para sentenciar.

Resolución N° 14 de fecha 27 de marzo del 2015: Recibidos los autos del área de archivo con los respectivos cargos de notificación de las partes, se dispone REINGRESE los autos a despacho para sentenciar.

### ATENEA VS. CINE STAR IQUITOS

**El día 11 de Enero de 2010 se presentó una denuncia administrativa presentada contra Transpacific Investment S.R.L. - “Cine Star Iquitos” por infracción al derecho a la información, en razón de que la empresa denunciada modificó sin previo aviso la cartelera puesta a conocimiento de los consumidores, y por falta de idoneidad en el servicio prestado, en razón de los constantes desperfectos técnicos que se presentan durante la exhibición de las películas.**

**DENUNCIA DE ATENEA DE FECHA 11 DE ENERO DEL 2010:** Se denunció a

TRANSPACIFIC INVESTMENT S.R.L. - "CINE STAR IQUITOS", por las siguientes INFRACCIONES:

1. Infracción al Derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección, adecuadamente informada, en la adquisición de productos o servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios,
2. Falta de Idoneidad en la Prestación del Servicio.

**Trámite:**

**EXPEDIENTE N° 005-2010/CPC-INDECOPI-LOR**

**Resolución N° 02 de fecha 27 de enero del 2010**, se otorga plazo a CINE STAR para que cumpla con presentar los poderes que acrediten su representación legal. *\*No se encontraron datos sobre este plazo.*

**Resolución N° 4 de fecha 20 de abril del 2010**, y Resolución N° 5, de fecha 22 de abril del 2010, mediante las cuales se corre traslado a ATENEA del escrito de descargos presentado por TRANSPACIFIC INVESTMENT S.R.L.

**RESOLUCIÓN N° 217-2010/INDECOPI-LOR** de fecha 01 de junio del 2010, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI Loreto, que declara FUNDADA la denuncia, amonestando a dicha empresa y ordenándole cumplir con el pago de las costas y costos a favor de la Asociación Atenea, **la misma que quedó CONSENTIDA.**