

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : LUCIANO BERNARDO VALDERRAMA SOLÓRZANO
DENUNCIADA : LATAM AIRLINES PERÚ S.A.
MATERIAS : DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra Latam Airlines Perú S.A.C., al haberse probado que no desplegó un trato discriminatorio en perjuicio del señor Luciano Bernardo Valderrama Solórzano, con relación al idioma en el que fueron brindadas las instrucciones del vuelo en la ruta Lima – Ayacucho – Lima.*

Lima, 10 de enero de 2024

ANTECEDENTES

1. El 17 de enero de 2022¹, el señor Luciano Bernardo Valderrama Solórzano -en adelante, el señor Valderrama- interpuso una denuncia contra Latam Airlines Perú S.A.C. -en adelante, Latam- por presunta infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). En ese sentido, manifestó lo siguiente:
 - i) Que, el 28 de febrero de 2021 viajó de Lima hacia Ayacucho y retornó el 6 de julio de 2021 de Ayacucho hacia Lima, sin que las instrucciones de vuelo se dieran en idioma quechua, a pesar de que es un idioma usado por el 69% de las personas en dicho departamento (Ayacucho) y que su persona es quechua hablante.
 - ii) Que, interpuso un reclamo en el libro de reclamaciones de la aerolínea y la respuesta fue que ellos garantizan un servicio completo e íntegro brindando indicaciones en el idioma universal (español e inglés), lo cual da cuenta que los quechuahablantes carecen de gran importancia, por lo que no se hallarían comprendidos en un servicio en las condiciones señaladas, incurriendo en discriminación.
 - iii) Que, solicitó como medidas correctivas que: a) Las instrucciones de vuelo se hagan en quechua, inglés y castellano en todos los vuelos a ciudades donde haya quechuahablantes; b) Las indicaciones por escrito se hagan en quechua, inglés y castellano (pasajes, folletos y otros) y; c) se le reembolse el precio del pasaje.
2. En sus descargos, Latam manifestó lo siguiente:
 - i) Que, Latam se caracteriza por ser una empresa respetuosa de la pluralidad de idiomas y aun cuando el 69% de las personas que habitan

¹ Subsanado mediante escrito del 21 de febrero de 2022.
M-SC2-13/1B 1/11

- en Ayacucho sean quechuahablantes -según el denunciante-, no existe obligación de dar instrucciones de vuelo en quechua mientras presta el servicio de transporte a sus pasajeros, inclusive en aquellas localidades de destino de los vuelos que predominaría el uso de dicho idioma.
- ii) Que, durante el transcurso de los vuelos abordados por el denunciante no manifestó ninguna disconformidad con el servicio ni con el hecho de que las instrucciones de vuelo fueran en español e inglés, como hubiera sido el caso en que no hubiera podido comprender las instrucciones de vuelo brindadas en los mencionados idiomas.
 - iii) Que, no hay evidencia de que se hubiera limitado el acceso al servicio del denunciante o que hubo un trato desigual en su contra durante el vuelo, la denuncia solo se ha basado en meras declaraciones de parte.
 - iv) Que, el artículo 2º.2 del Código señala que la información relevante que debe ser trasladado al consumidor para que pueda tomar una decisión adecuada de consumo debe ser brindado en idioma castellano, lo cual no solo se aplica al sector aeronáutico, sino también a todos los rubros tutelados por el Código manera transversal.
 - v) Que, el escrito de denuncia y el escrito de subsanación se encuentran redactados en perfecto idioma castellano, sin que el señor Valderrama hubiera expresado alguna limitación; por el contrario, el denunciante lo suscribe como abogado, lo cual muestra que puede comunicarse en idioma castellano (incluso hay videos donde expone argumentos en una audiencia de la Junta Nacional de Justicia).
 - vi) Que, la denuncia interpuesta por el señor Valderrama podría calificarse como denuncia maliciosa por ausencia de motivos razonables en ella².
3. Mediante la Resolución 475-2023/CC2 del 17 de marzo de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento³:
- i) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Latam por presunta infracción del artículo 38º del Código, al considerar que, de acuerdo con la Constitución Política del Perú, el quechua es un idioma oficial en los lugares donde predomine y, al haberse dado las instrucciones de vuelo en idioma español dentro de la aeronave, no se verifica que se hubiera brindado un trato discriminatorio contra el señor Valderrama, pues el artículo 2º.2 del Código señala que la información relevante en la prestación del servicio debe proporcionarse en idioma castellano.
 - ii) Denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante, así como la condena al pago de costas y costos del procedimiento.

² El 15 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 emitió el Informe Final de Instrucción s/n, el cual fue notificado a las partes en la misma fecha.

³ En dicho pronunciamiento, la Comisión precisó que la imputación de cargos -en lo referido al trato discriminatorio- sería analizado como una presunta infracción de artículo 38º del Código, dejando de lado el análisis de los artículos 18º y 19º del Código por el cual también había sido tipificado el hecho denunciado.

4. El 27 de marzo de 2023, el señor Valderrama apeló la Resolución 475-2023/CC2, bajo los siguientes argumentos:
- i) Que, los derechos lingüísticos no pueden circunscribirse a las entidades ni deben entenderse que tales derechos pierden vigencia o dejan de ser preponderantes por el hecho de subir a una aeronave, aun cuando los vuelos provengan de zonas quechuhablantes.
 - ii) Que, el artículo 6° del Decreto Supremo 004-2016-MC que aprueba el Reglamento de la Ley 29735, Ley de Regula el Uso Preservación, Desarrollo, Recuperación, Fomento y Difusión de las Lenguas Originarias del Perú, señala que los derechos lingüísticos comprenden ser atendido y recibir información oral, escrita o audiovisual en las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos, según lo establecido en el artículo 4°.1 de la Ley 29735.
 - iii) Que, el inciso 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú señala que no puede haber discriminación por razón de idioma, de manera que las personas que reciben un servicio en lugares donde se habla su idioma nativo (quechua o aymara) debe hacerse no solo en castellano, por lo que utilizar el idioma inglés para una minoría de turistas es dar mayor importancia a los extranjeros, lo cual es una manifestación de discriminación.
 - iv) Que, diversos tratados internacionales⁴ establecen que no puede haber discriminación en razón del idioma, pero la Comisión considera que en una cabina de avión el quechua no es un idioma preponderante y que es aplicable el artículo 2°.2 del Código que señala que la información relevante debe proporcionarse en idioma castellano, de modo que está haciendo prevalecer el Código sobre la Constitución y los tratados internacionales.
 - v) Que, la Corte Interamericana de Derechos Humanos se ha pronunciado en relación a un caso penal sobre el derecho a no ser discriminado por razón del idioma, instancia que en su momento deberá pronunciarse sobre los lugares donde predomina el idioma como el presente caso.

ANÁLISIS

Sobre la prohibición de la discriminación en el consumo

5. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, respecto del cual, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de

⁴ El recurrente refirió la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales, la Convención Internacional sobre Eliminación de Todas Formas de Discriminación Racial, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus familiares, la Convención relativa a la Lucha contra las Discriminaciones en la Esfera de la Enseñanza, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes de Hombre, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

principio y de derecho subjetivo⁵. Ahora, el derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. Así, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución⁶, así como por otros de cualquier índole.

6. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁷. Por lo que, de conformidad con dicho marco normativo, la conducta en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, basta para configurar el trato discriminatorio, debiendo imputarse dicha acción del proveedor independientemente de la causa que origine el trato desigual⁸.
7. Respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala la carga de la prueba⁹. Así, en los casos de procedimientos iniciados por una

⁵ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno)

⁶ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 2.-** Toda persona tiene derecho: (...) 2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.** 38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. 38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. 38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

⁸ El razonamiento planteado no implica desconocer que existan actos de discriminación en el consumo más graves que otros, al ser posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba.** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una

denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego, será el proveedor quien deberá probar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.

8. De lo expuesto, el artículo 39° no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada, podrán determinar el nivel de gravedad de la misma, para graduar y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria.

Sobre la prohibición de discriminación en razón del idioma

9. El artículo 55° de la Constitución Política del Perú dispone que los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional. Asimismo, la Cuarta Disposición final y transitoria de la Carta Magna establece que las normas relativas a los derechos y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretan de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por el Perú. Debe precisarse que según el artículo 56° de la Constitución los tratados que versan sobre derechos humanos deben ser aprobados por el Congreso de la República antes de su ratificación¹⁰.
10. Dicho lo anterior, para el caso en concreto es importante remitirse en primer lugar a la Carta de las Naciones Unidas (preámbulo) que establece, entre los objetivos básicos, el de *“reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de*

simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

¹⁰

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 55°. - Los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional.

Artículo 56°. - Los tratados deben ser aprobados por el Congreso antes de su ratificación por el Presidente de la República, siempre que versen sobre las siguientes materias:

1. Derechos Humanos.
2. Soberanía, dominio o integridad del Estado.
3. Defensa Nacional.
4. Obligaciones financieras del Estado.

También deben ser aprobados por el Congreso los tratados que crean, modifican o suprimen tributos; los que exigen modificación o derogación de alguna ley y los que requieren medidas legislativas para su ejecución. (...)

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS (...)

Cuarta.- Las normas relativas a los derechos y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretan de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por el Perú

hombres y mujeres”, y se proclama que uno de los propósitos de las Naciones Unidas es realizar la cooperación internacional en el desarrollo y estímulo del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todas las personas “sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión”¹¹.

11. De manera similar, el artículo 1° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH)¹², el artículo 2.1° del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)¹³, el artículo 2.2° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)¹⁴ y el artículo 3° del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales¹⁵, establecen que los derechos enunciados en ellos son aplicables a todas las personas sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

¹¹ **CARTA DE LAS NACIONES UNIDAS.**

(...)

Nosotros los pueblos de las Naciones Unidas resueltos a preservar a las generaciones venideras del flagelo de la guerra que dos veces durante nuestra vida ha infligido a la Humanidad sufrimientos indecibles, a **reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres** y de las naciones grandes y pequeñas, a crear condiciones bajo las cuales puedan mantenerse la justicia y el respeto a las obligaciones emanadas de los tratados y de otras fuentes del derecho internacional, a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad, (...).

CAPITULO I

PROPOSITOS Y PRINCIPIOS.

Artículo 1°: Los Propósitos de las Naciones Unidas son: (...)

3. Realizar la cooperación internacional en la solución de problemas internacionales de carácter económico, social, cultural o humanitario, y en el desarrollo y estímulo del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todos, sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión.

¹² **PACTO DE SAN JOSÉ. CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS. (...)**

Artículo 1°.- Obligación de Respetar los Derechos.

1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivo de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.
2. Para los efectos de esta Convención, persona es todo ser humano.

¹³ **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS. (...)**

Artículo 2°

1. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

¹⁴ **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.**

(...) **Artículo 2° (...)**

2. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

¹⁵ **PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.**

(...) **Artículo 3°**

Obligación de no Discriminación

Los Estados partes en el presente Protocolo se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

12. En ese sentido, la prohibición de discriminación es una obligación general de los Estados en materia de derechos humanos, que les impide privar el goce o el ejercicio de los derechos humanos a personas que se encuentren sujetas a su jurisdicción, ya sea por motivos de origen, sexo, raza, color, religión, opinión, condición económica, social, idioma, o de cualquier otra índole.

Aplicación al caso en concreto

13. En el presente caso, el señor Valderrama denunció a Latam debido a que en el vuelo de ida (Lima-Ayacucho) del 28 de febrero de 2021 y en el de retorno (Ayacucho-Lima) del 6 de julio de 2021, las instrucciones de vuelo no se dieron en idioma quechua, pese a que es un idioma usado por el 69% de las personas en dicho departamento (Ayacucho) y que su persona es quechuhablante, por lo que consideró que Latam incurrió en un acto discriminatorio en su contra.
14. En sus descargos, Latam manifestó que es una empresa respetuosa de la pluralidad de idiomas, pero no existe obligación legal de dar instrucciones de vuelo en idioma quechua mientras presta el servicio de transporte. Agregó que el denunciante no manifestó ninguna disconformidad durante el servicio o que las instrucciones de vuelo no hubieran podido ser comprendidas, pues el denunciante puede comunicarse en idioma castellano. Finalmente, señaló que el artículo 2º.2 del Código señala que la información relevante en una relación de consumo debe brindarse en castellano.
15. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Latam por presunta infracción del artículo 38º del Código, al considerar que, de acuerdo con la Constitución Política del Perú, el quechua es un idioma oficial en los lugares donde predomine y, al haberse dado las instrucciones de vuelo en idioma español dentro de una aeronave, no se verifica que se brindara un trato discriminatorio contra el señor Valderrama, más aún cuando el artículo 2º.2 del Código señala que la información relevante en la prestación del servicio debe proporcionarse en idioma castellano.
16. En su apelación, el señor Valderrama cuestionó la decisión de la Comisión, conforme a los numerales i) a v) del párrafo 4 de la presente resolución.
17. Cabe señalar que el recurrente invocó en su recurso impugnatorio diversas normas como la Constitución Política del Perú, Tratados Internacionales¹⁶, la Ley 29735, Ley de Regula el Uso Preservación, Desarrollo, Recuperación, Fomento y Difusión de las Lenguas Originarias del Perú (en adelante, la Ley de Lenguas Originarias), el Decreto Supremo 004-2016-MC que aprueba el Reglamento de la Ley de Lenguas Originarias (en adelante, el Reglamento de la Ley de Lenguas Originarias) y el Código.

¹⁶ Algunos de los cuales se ha hecho referencia en los párrafos 10 y 11 de la presente resolución.

18. Sobre el particular, se observa que el artículo 48° de la Constitución Política del Perú¹⁷ reconoce la realidad lingüística del Perú y consagra como idiomas oficiales el castellano y, en las zonas donde predominen, el quechua, el aimara y las demás lenguas originarias, según la ley. En esa línea, el artículo 9° de la Ley de Lenguas Originarias¹⁸ establece que son idiomas oficiales, además del castellano, las lenguas originarias en los distritos, provincias o regiones en donde predominen.
19. Asimismo, el artículo 4° de la referida ley¹⁹ señala que son derechos de toda persona, entre otros, a usar su lengua originaria en los ámbitos públicos y privados; y ser atendida en su lengua materna en los organismos o instancias estatales. Siendo que el artículo 6° del Reglamento de la Ley de Lenguas Originarias²⁰ indica que los derechos lingüísticos comprenden, entre otros, usar la lengua indígena u originaria en forma oral y escrita en cualquier espacio público o privado; y ser atendido y recibir información oral, escrita o audiovisual en su lengua indígena u originaria en las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos.
20. De las normas previamente citadas, se deduce que los derechos lingüísticos de las personas se encuentran amparados por normas legales nacionales y supranacionales y corresponde al Estado velar por su plena vigencia en los ámbitos público y privado. Por consiguiente, esta Sala no solo reconoce la realidad y diversidad lingüística del Perú, sino que por mandato de la Constitución y la ley debe velar por su cumplimiento y los fines que persigue en el marco de sus propias competencias que se encuentran relacionadas y

¹⁷ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 48.-** Son idiomas oficiales el castellano y, en las zonas donde predominen, también lo son el quechua, el aimara y las demás lenguas aborígenes, según la ley.

¹⁸ **LEY 29735, LEY DE REGULA EL USO PRESERVACIÓN, DESARROLLO, RECUPERACIÓN, FOMENTO Y DIFUSIÓN DE LAS LENGUAS ORIGINARIAS DEL PERÚ. Artículo 9. Idiomas oficiales.** Son idiomas oficiales, además del castellano, las lenguas originarias en los distritos, provincias o regiones en donde predominen, conforme a lo consignado en el Registro Nacional de Lenguas Originarias.

¹⁹ **LEY 29735, LEY DE REGULA EL USO PRESERVACIÓN, DESARROLLO, RECUPERACIÓN, FOMENTO Y DIFUSIÓN DE LAS LENGUAS ORIGINARIAS DEL PERÚ. Artículo 4. Derechos de la persona**

4.1 Son derechos de toda persona:

- a) Ejercer sus derechos lingüísticos de manera individual y colectiva.
- b) Ser reconocida como miembro de una comunidad lingüística.
- c) Usar su lengua originaria en los ámbitos público y privado.
- d) Relacionarse y asociarse con otros miembros de la comunidad lingüística de origen.
- e) Mantener y desarrollar la propia cultura.
- f) Ser atendida en su lengua materna en los organismos o instancias estatales.
- g) Gozar y disponer de los medios de traducción directa o inversa que garanticen el ejercicio de sus derechos en todo ámbito.
- h) Recibir educación en su lengua materna y en su propia cultura bajo un enfoque de interculturalidad.
- i) Aprender el castellano como lengua de uso común en el territorio peruano.

²⁰ **DECRETO SUPREMO 004-2016-MC. REGLAMENTO DE LA LEY 29735, LEY DE REGULA EL USO PRESERVACIÓN, DESARROLLO, RECUPERACIÓN, FOMENTO Y DIFUSIÓN DE LAS LENGUAS ORIGINARIAS DEL PERÚ. Artículo 6.- Alcance de los derechos lingüísticos.** Los derechos lingüísticos son de ejercicio individual y colectivo, y existe interdependencia entre estos. Los derechos lingüísticos se desarrollan de la siguiente manera:

6.1. Usar la lengua indígena u originaria en forma oral y escrita en cualquier espacio público o privado.

6.2. Ser atendido/a y recibir información oral, escrita o audiovisual en su lengua indígena u originaria en las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos, según lo establecido en el artículo 4.1 de la Ley N° 29735. (...)

delimitadas a las relaciones de consumo²¹.

21. Ahora bien, es oportuno indicar de manera previa al análisis que el presente caso -consistente en un presunto acto de discriminación- se inició a través de una denuncia de parte, por lo que corresponderá a esta Sala evaluar de modo concreto y específico si el señor Valderrama fue afectado en sus derechos como consumidor por el hecho de que Latam no brindó información sobre las instrucciones de vuelo en idioma quechua, siendo él una persona quechuahablante.
22. En su apelación, el señor Valderrama ha cuestionado la decisión de la Comisión que declaró infundada su denuncia, alegando, entre otros, que los derechos lingüísticos no pueden circunscribirse a las entidades ni pierden vigencia o dejan de ser preponderantes por el hecho de que el consumidor suba a una aeronave, aun cuando los vuelos provengan de zonas quechuahablantes.
23. Conforme a la carga de la prueba anteriormente señalada, en primer lugar, corresponde al consumidor probar el trato desigual. Según el artículo 39° del Código, un consumidor solo tendrá que demostrar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad.
24. Cabe señalar que en el presente caso no ha sido materia controvertida que las instrucciones de vuelo se hubieran dado solo en español e inglés, sino que lo que se cuestiona es que la información brindada por Latam durante la prestación del servicio no haya sido en idioma quecha y si ello constituye un acto discriminatorio contra del señor Valderrama, quien alega haber sido afectado por ser una persona quechuahablante.
25. Sobre el particular, esta Sala advierte que, si bien el denunciante invocó los derechos lingüísticos como fundamento de su apelación, lo cierto es que en su caso particular no sería una persona que se comunica solo en idioma quechua, sino que además domina el idioma español, es decir, es una persona bilingüe. En efecto, de acuerdo con sus escritos presentados en el procedimiento y el enlace <https://www.youtube.com/watch?v=d2fhc0A2K0E>²³,

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- Ámbito de aplicación**
1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste. (...)

²² Citado por Latam en sus descargos (ver foja 92 del expediente).

²³ Citado por Latam en sus descargos (ver foja 92 del expediente).

el señor Valderrama escribe²⁴ y habla en idioma español.

26. En ese sentido, en el caso concreto del señor Valderrama, se aprecia que la información brindada sobre las instrucciones vuelo en idioma español pudo ser comprendida por él, por lo que no se ha visto vulnerado o afectado su derecho como consumidor. De modo que el hecho de que dicha información no se hubiera dado en idioma quechua no puede ser considerado –en este caso concreto- como un acto con efecto exclusorio o discriminatorio en contra del denunciante.
27. Así, a criterio de este Colegiado, no se advierte que el señor Valderrama hubiera estado expuesto a una situación de desventaja o desequilibrio que le hubiera impedido u obstaculizado conocer las instrucciones de vuelo en la ruta Lima – Ayacucho – Lima, al momento en que personal de Latam brindó dicha información.
28. Considerando que se ha comprobado que el señor Valderrama comprende también el idioma español, le resulta aplicable lo establecido en el artículo 2º.2 del Código, según el cual señala que la información relevante vinculada a la prestación del servicio dirigida al consumidor debe proporcionarse en idioma castellano. Con lo cual, contrariamente a lo señalado por el recurrente, no se está haciendo prevalecer el Código sobre la Constitución y los tratados internacionales, sino solo se está aplicando la norma pertinente aplicable a su condición particular: ser una persona que puede comunicarse en castellano. Por tanto, de acuerdo con lo señalado anteriormente, no se ha probado que se hubiera brindado un trato discriminatorio por el hecho de que el personal de Latam hubiera dado las instrucciones de vuelo en español e inglés.
29. Finalmente, cabe señalar que el hecho de que la Corte Interamericana de Derechos Humanos se ha pronunciado en relación a un caso penal sobre el derecho a no ser discriminado por razón del idioma, no resulta un caso que puede ser replicado al presente, dado que en la situación particular del señor Valderrama no existe una barrera idiomática que le hubiera impedido conocer las instrucciones de vuelo.
30. Bajo tales consideraciones, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Valderrama, al haberse probado que no desplegó un trato discriminatorio en perjuicio del señor Luciano Bernardo Valderrama Solórzano, con relación al idioma en el que fueron brindadas las instrucciones del vuelo en la ruta Lima – Ayacucho – Lima.

²⁴ Por derecho propio suscribe sus escritos como abogado colegiado en el Colegio de Abogados de Áncash.

RESUELVE:

Confirmar la Resolución 0475-2023/CC2 del 17 de marzo de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia contra Latam Airlines Perú S.A.C. por la presunta infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse probado que no desplegó un trato discriminatorio en perjuicio del señor Luciano Bernardo Valderrama Solórzano, con relación al idioma en el que fueron brindadas las instrucciones del vuelo en la ruta Lima – Ayacucho – Lima.

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

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente