

INVESTIGACIÓN

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

Con el apoyo de :

Proyecto
socican
Acción con la Sociedad Civil
para la Integración Andina



*Estudio elaborado por la Asociación Peruana de Consumidores y
Usuarios – ASPEC*

INDICE

- I. Presentación
- II. Transporte aéreo nacional y sus usuarios
- III. Normativa aplicable y autoridades competentes
- IV. Competencia en el transporte aéreo peruano
- V. Régimen tarifario peruano y tarifas a nivel regional
- VI. Cláusulas generales en los contratos de transporte aéreo nacional
- VII. Derechos de los usuarios del transporte aéreo peruano
- VIII. Deberes de los usuarios del transporte aéreo peruano
- IX. Reclamos en el transporte aéreo
- X. Conclusiones y propuesta de mejoras en beneficio de los usuarios
- XI. Casuística

I. PRESENTACION

En el Perú la competencia en el mercado del transporte aéreo se encuentra limitada en extremo en lo que concierne a los vuelos nacionales, al punto que algunos la consideran prácticamente inexistente. De las tres principales aerolíneas que operan el transporte de pasajeros a nivel nacional, una de ellas concentra aproximadamente el 83 % del mercado de la aviación comercial, la otra tan sólo opera una ruta para cumplir con la legislación peruana y obtener los permisos de operación y la tercera moviliza un número muy reducido de pasajeros que no genera mayor competencia.

Esta falta de competencia en el mercado aéreo peruano –que, como se explicará, se debe a factores diversos- propicia una serie de prácticas que vulneran los derechos de los pasajeros quienes, por ejemplo, se ven precisados a aceptar cláusulas de contratación arbitrarias, no reciben información básica sobre sus derechos o carecen de sistemas expeditivos y eficientes para formular sus quejas.

No obstante, los usuarios del transporte aéreo nacional tienen una serie de derechos contemplados en la legislación vigente los cuales tampoco son adecuadamente difundidos por las autoridades locales. Ésa es la razón por la que, en el fondo, los pasajeros aceptan en ocasiones prácticas que violan sus derechos: Simplemente, los desconocen.

En tal virtud, la presente investigación busca analizar, desde la perspectiva del usuario final, es decir, el pasajero, los derechos que los asisten, así como los abusos a los cuales son sometidos constantemente. Adicionalmente, el estudio pretende identificar propuestas de mejora de la normativa vigente actualmente que permita resolver o disminuir los problemas que deben enfrentar diariamente los consumidores del transporte aéreo peruano.

II. TRANSPORTE AEREO NACIONAL Y SUS USUARIOS

Las líneas aéreas o aerolíneas, son aquellas organizaciones que se dedican al transporte de pasajeros o carga, por avión.

El mundo de las líneas aéreas es complejo. Existen compañías que se dedican a transportar pasajeros y carga de forma regular, mientras que también hay otras empresas que transportan a sus clientes o grupos de clientes de la forma puntual acordada entre ellos, como lo son los Charter.

La aviación comercial en el Perú es operada por dos agentes:

1. Las líneas aéreas nacionales; y
2. Las líneas aéreas extranjeras, que tienen frecuencias de llegadas y salidas en territorio peruano.

El referido mercado aéreo tiene a su vez dos tipos de usuarios:

1. El Transportista de carga: y
2. El pasajero

El tráfico de pasajeros y de carga, tanto nacional como internacional, ha crecido considerablemente durante la última década. Es de esperar que, en el futuro, la demanda por servicios de transporte aéreo desde y hacia el Perú se incremente, continuando la tendencia de la década pasada.

En ese sentido, es necesario que las líneas aéreas mejoren su capacidad de brindar servicios confiables y de calidad a sus pasajeros.

A continuación se detalla la relación de empresas de transporte aéreo de pasajeros que opera en el mercado peruano:

CUADRO N° 1

Líneas aéreas que efectúan operaciones en el Perú

No.	Nacionales
1	Lan Perú
2	LC Busre
3	Star Perú
4	Taca Perú
5	ATSA*
Extranjeras	
6	Aerolíneas Argentinas
7	Aeromexico
8	Aerosur
9	Air Canada
10	Air Comet
11	Air France
12	Alitalia
13	American Airlines
14	Avianca
15	British
16	Continental Airlines
17	Copa Airlines
18	Delta
19	Gol
20	Iberia
21	KLM
22	LACSA
23	Lan Chile
24	Sky Airlines
25	Spirit Airlines
26	TAM Líneas Aéreas

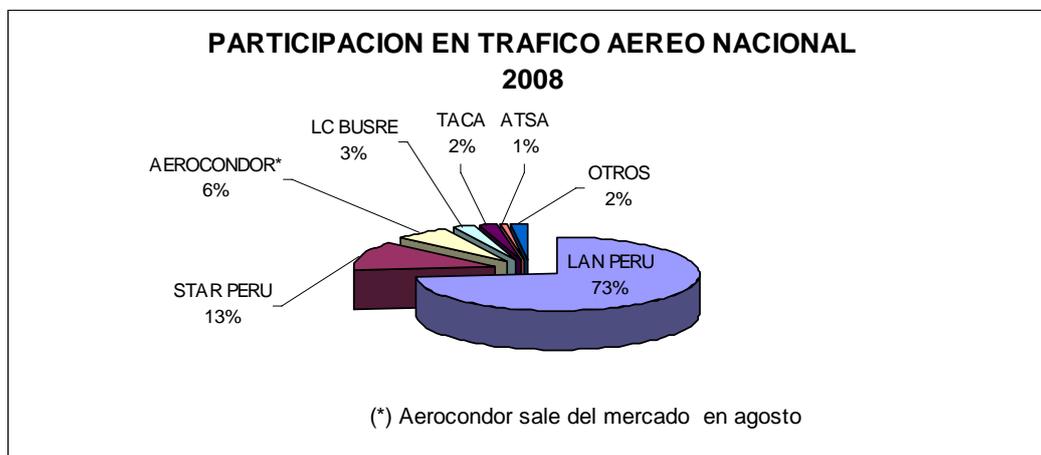
Elaboración Propia

Fuente: MTC

* Vuelos Ejecutivos

De las líneas aéreas nacionales mencionadas en el cuadro anterior, la participación de las mismas en el tráfico de pasajeros a nivel nacional se encuentra distribuido de la siguiente manera:

GRAFICO N° 1



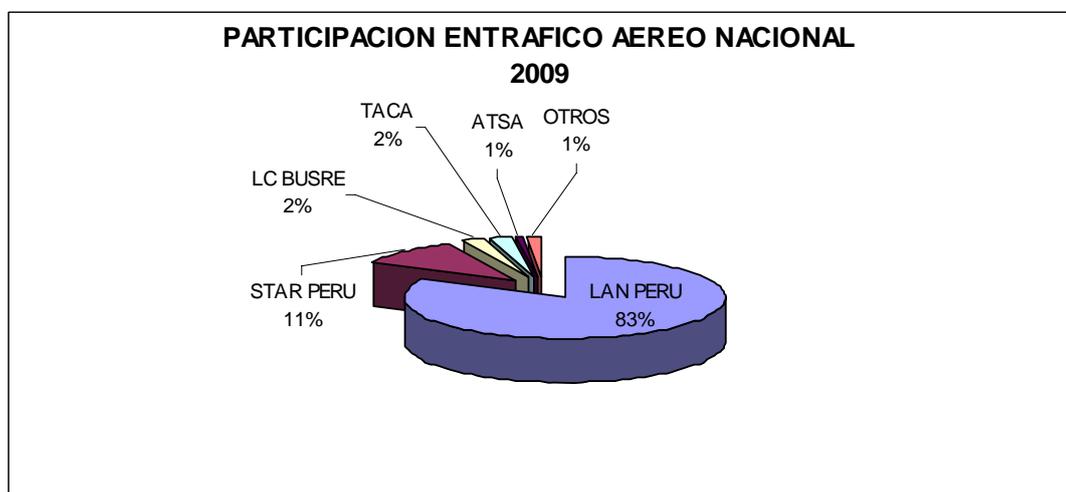
Elaboración Propia

Fuente: MTC

En el año 2008, Lan Perú movilizó el 73% del tráfico aéreo nacional, porcentaje obtenido considerando que la línea aérea Aerocondor, desaparecida en la actualidad, operó hasta el mes de julio del referido año.

El siguiente gráfico refleja en la actualidad, cual es la realidad del movimiento de pasajeros que realizan las líneas aéreas, donde Lan Perú tiene el 83% del tráfico aéreo nacional, cifra que de no aparecer nuevas aerolíneas en el mercado se mantendrá.

GRAFICO N° 2



Elaboración Propia

Fuente: MTC

De lo expuesto podemos concluir que una mayor competencia en el mercado aéreo es necesaria para responder a los requerimientos de los usuarios y ofrecerles servicios de calidad y sin los abusos propios de una posición dominante.

III. NORMATIVA APLICABLE Y AUTORIDADES COMPETENTES

NORMATIVA APLICABLE

En lo que respecta al marco legal vigente aplicable al transporte aéreo de pasajeros en el Perú, existen tres normas básicas que regulan la aviación comercial en el país, una de carácter nacional y dos de ellas de carácter internacional:

1. Ley de Aeronáutica Civil del Perú y su Reglamento
2. Decisión 619 de la Comunidad Andina
3. Convenio de Montreal de 1999

1. Ley General de Aeronáutica Civil y su Reglamento

La Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú de fecha de promulgación el 09 de mayo del año 2000 y el Decreto Supremo 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley 27261 de fecha de promulgación el 21 de diciembre del año 2001, regulan todas las actividades vinculadas al empleo de aeronaves civiles en el Perú.

Las referidas normas, de carácter nacional, son los instrumentos en base a los cuales debe regirse todo el sistema de transporte aéreo de carga y pasajeros en el país.

Entre los temas más importantes que regula el marco normativo mencionado, los mismos que serán desarrollados a profundidad a lo largo de la presente investigación y que se relacionan directamente con los pasajeros, son los siguientes:

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

- **Autoridad Aeronáutica Civil:** establece las funciones y responsabilidad de la Autoridad a cargo de la aeronáutica civil.
- **Aviación Comercial;** todas las actividades relacionadas con los actos destinados a trasladar por vía aérea a personas o cosas, de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación.
- **Sistemas Computarizados de Reservas:** a través de los cuales se ofrece información sobre los horarios, disponibilidad de asientos o capacidad de carga, tarifas y servicios del transporte aéreo; así como permiten hacer reservas de toda clase de servicios aéreos y emitir el pasaje respectivo.
- **Daños Causados a los pasajeros:** se establece la responsabilidad de los daños y perjuicios causados por muerte, lesión o daño sufrido por un pasajero.
- **Daños causados a equipajes o carga:** se establece la responsabilidad de los daños y perjuicios en caso de destrucción, pérdida o avería de equipajes, así como los montos a resarcir en estos casos.
- **Contrato de transporte de pasajeros:** establece las condiciones generales del contrato de transporte aéreo de pasajeros.
- **Inejecución total o parcial del contrato de transporte de pasajeros:** se determina la responsabilidad del transportador por inejecución total o parcial del transporte de pasajeros.
- **Responsabilidad del Organismos de Control de Tránsito Aéreo y en la Aviación General**

2. Decisión 619 de la Comunidad Andina

La segunda norma importante que regula el transporte aéreo de pasajeros es la Decisión 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.

Excluyendo el tema de los derechos y deberes de los pasajeros, los cuales serán detallados más adelante, las estipulaciones más importantes que regula la Decisión 619 de la Comunidad Andina relacionadas con el transporte aéreo de pasajeros, son las siguientes:

- **Equipaje:** Establece el tipo de equipaje que puede llevar cada pasajero, los artículos que no debe transportar, así como todo lo relacionado con la entrega del equipaje a la línea aérea.
- **Sistema de Atención al Usuario:** se regula que todas las aerolíneas deben disponer de un Sistema de Atención al Usuario, a través del cual deberán recibir y atender, de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible.
- **Atención al Usuario en el aeropuerto:** La autoridad nacional competente debe establecer oficinas de Atención al Usuario en los aeropuertos internacionales, a través de las cuales deberán recibir y atender de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo orientación, asesoría y solución inmediata de acuerdo a las circunstancias o en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible.

3. Convenio de Montreal de 1999

El Convenio de Montreal del año 1999, el cual sustituye al Convenio de Varsovia de 1929, se aplica a todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuado en aeronaves, a cambio de una remuneración.

Entre los aspectos de relevancia para los pasajeros que regula el Convenio de Montreal, se pueden detallar los siguientes:

- **Muerte y lesiones de los pasajeros y daño del equipaje:** La línea aérea es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

Pasajero, siempre que estos daños sean producidos a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque. Asimismo, la aerolínea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado, en cualquier período en que el equipaje facturado se encuentra bajo la custodia del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propio del equipaje.

- Retraso: Se establece que la aerolínea es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, la línea aérea no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible adoptar dichas medidas.
- Indemnización en caso de muerte o lesiones de los pasajeros y límites de responsabilidad respecto al retraso, el equipaje y la carga: en el Convenio de Montreal se establecen los montos de las indemnizaciones antes mencionadas, las cuales son las siguientes:
 - En caso de daño causado por retraso, la responsabilidad del transportista se limita a 4.150 derechos especiales de giro por pasajero, lo que significa US\$6,225.
 - En caso de destrucción, pérdida, avería o retraso de equipaje, la responsabilidad se limita a un máximo de 1.000 derechos especiales de giro por pasajero (US\$1,500) a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a esto. En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero.

AUTORIDADES COMPETENTES

Según la Ley de Aeronáutica Civil la única autoridad competente de la Aeronáutica Civil (Transporte de carga y pasajeros), es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, siendo ejercida esta autoridad por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

La Dirección General de Aeronáutica Civil es competente para:

- a) Aplicar la Ley de Aeronáutica Civil, su Reglamento y demás normas complementarias e instrumentos internacionales vigentes para el Perú;
- b) Aprobar, modificar y dejar sin efecto las Regulaciones Aeronáuticas del Perú y las directivas técnicas;
- c) Regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar, todas las actividades aeronáuticas civiles, incluidas las que realiza el Estado;
- d) Colaborar en la investigación de los accidentes aeronáuticos a cargo de la Comisión de Investigación de Accidentes Aeronáuticos;
- e) Otorgar, modificar, suspender o revocar los Certificados de Explotador, las Conformidades de Operación, así como aceptar las Especificaciones Técnicas de Operación correspondientes;
- f) Otorgar, modificar, suspender y revocar los Permisos de Operación y Permisos de Vuelo;
- g) Otorgar, modificar, suspender y revocar las autorizaciones de Estaciones Reparadoras, Talleres de Mantenimiento, Escuelas de Aviación, Centros de Instrucción de Controladores de Tránsito Aéreo y Técnicos de Mantenimiento y toda otra autorización en materia de aeronáutica civil;
- h) Construir, mejorar y rehabilitar aeródromos públicos;
- i) Establecer, administrar, operar y conservar los servicios de ayuda a la navegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y control de tránsito aéreo, pudiendo delegar estas actividades a otra entidad del Estado;
- j) Otorgar, modificar, suspender y revocar las autorizaciones a los aeródromos públicos y privados, fijando las condiciones de su funcionamiento;
- k) Regular y aprobar, según corresponda, todos los procedimientos, reglas y demás métodos aplicados en los servicios de tránsito aéreo;
- l) Proponer, en coordinación con las entidades pertinentes, a los representantes peruanos ante los organismos internacionales de aviación civil;
- m) Ejecutar la política aérea nacional, así como negociar y suscribir acuerdos en materia aeronáutica de índole técnico o aerocomercial;

- n) Aprobar la política y la estructura interna de la Dirección General de Aeronáutica Civil;
- o) Celebrar convenios de cooperación y asistencia técnica en materia aeronáutica ya sean nacionales o internacionales;

No obstante lo antes mencionado, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, es el órgano encargado de tramitar y resolver los reclamos de los pasajeros del transporte aéreo nacional, a través de la Comisión de Protección al Consumidor.

IV. COMPETENCIA EN EL TRANSPORTE AÉREO PERUANO

El mercado del transporte aéreo en el mundo se encuentra regulado por una estructura bastante complicada de acuerdos bilaterales. Estos determinan las líneas aéreas que tienen derecho a operar cada ruta y la capacidad que pueden brindar. Cuando existen líneas aéreas que pueden acceder a estos derechos, los gobiernos negocian en nombre de aquellas que pertenecen a cada país.

La estructura bilateral fija las cuotas específicas de oferta de servicios de transporte aéreo por mercado, las cuales deben entenderse como las rutas entre dos países y la capacidad de los vuelos. Son estas barreras legales a la entrada, las que no permiten una adecuada competencia en todas las rutas.

En los mercados locales existen importantes barreras a la entrada por las limitaciones impuestas a la inversión y, en los mercados internacionales, por el esquema bilateral adoptado para organizar las actividades aerocomerciales.

El constante aumento de tráfico de carga y pasajeros en los últimos años ha ejercido presiones sobre las líneas aéreas y su capacidad de brindar servicios confiables y de calidad. En ese sentido una mayor competencia es necesaria para responder a los requerimientos de los usuarios, para ello los distintos Estados deben plantear mecanismos para la liberalización del transporte aéreo.

La estrategia más efectiva para la liberalización del transporte aéreo es la firma de los llamados “acuerdos de cielos abiertos” a nivel bilateral. Bajo este esquema, dos países firman un acuerdo en el cual se establece la liberalización de cielos para las

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

rutas internacionales entre ellos. Solo si estos acuerdos son promovidos globalmente se puede avanzar hacia mercados más competitivos y eficientes, los cuales generarán tarifas más atractivas e impulsarán el tráfico de carga y pasajeros. La eliminación de las restricciones al uso del espacio aéreo, incentivará el ingreso de diversas líneas aéreas a nuevas rutas y a las ya existentes, así como el incremento de las frecuencias de vuelos con diversos destinos.

Esta política de cielos abiertos no sólo debe ser declarativa y formal sino que debe ir de la mano con una política de promoción de la inversión en el transporte aéreo de cada país, reduciendo restricciones tributarias y exonerando de aranceles y otras cargas similares a las empresas a fin de hacer más atractivo el país para la inversión extranjera y en consideración a que se trata de un servicio de transporte de pasajeros.

Si se desea revertir la situación fáctica de monopolio del tráfico aéreo de pasajeros en el país que detenta Lan Perú actualmente, resulta fundamental liberalizar y promover la inversión en dicha actividad empresarial. Se trata de diseñar e implementar una política de Estado en el rubro de la cual no se tiene conocimiento a la fecha de redacción del presente estudio.

Con la elección del Cusco como una de las “Siete Maravillas del Mundo”, el tráfico de pasajeros a nivel nacional ha crecido considerablemente durante la última década y se espera que siga en aumento. Es poco probable que, de no levantarse las restricciones existentes en los acuerdos bilaterales y las barreras tributarias actualmente vigentes, la mayor demanda esperada pueda ser satisfecha.

Si se quiere incentivar el aumento del tráfico aéreo y se pretende satisfacer la demanda proyectada, es necesario ampliar la red de acuerdos de cielos abiertos actual y eliminar aranceles e impuestos que hacen que el Perú no sea atractivo para el inversionista, por lo que prefieren operar en otros países de la Región. Solo de esa manera se crearán las condiciones necesarias para promover el ingreso de nuevas líneas aéreas.

En la actualidad, no existe en el país una política definida en cuanto a acuerdos de transporte aéreo. De los 25 tratados de transporte aéreo suscritos por Perú, solo se ha logrado implementar acuerdos de cielos abiertos con los países de la Comunidad Andina (Bolivia, Colombia, Ecuador y Venezuela) y con Suiza, a la vez

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

que se vienen aplicando, progresivamente, los acuerdos de cielos abiertos firmados con Estados Unidos, con los países del Mercosur (Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay), y con Chile y Bolivia, donde se establece libertad de cielos en vuelos no troncales (entre ciudades menores e intermedias).

Hay que tener en cuenta que al liberalizar el transporte aéreo a través de una agresiva política de cielos abiertos, es esencial el establecimiento de políticas de competencia adecuadas, que vigilen la competencia leal en el mercado y resguarden de prácticas anticompetitivas tanto a las líneas aéreas nacionales como a las extranjeras.

Sin embargo, reiteramos que la decisión de implementar una política de cielos abiertos en el país –ya existen algunos acuerdos de este tipo vigentes- no resultaría suficiente para la promoción del transporte aéreo en el Perú, si no se eliminan previamente barreras tributarias y se reducen costos aeroportuarios ya que para el inversionista resulta muy caro operar en nuestro país. Ello se debe, entre otros factores, a los costos excesivamente altos fijados por el concesionario del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez –Lima Airport Partners (LAP) para la prestación de sus servicios, los cuales han sido puestos de manifiesto por los representantes de las aerolíneas en diversas ocasiones.

Es necesario por tanto que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones trabaje en forma conjunta con el Ministerio de Economía y Finanzas para la eliminación de aranceles en el transporte aéreo, que si bien para el Estado podría significar una reducción de sus ingresos, a la larga sería un aumento de los mismos por cuanto, al haber mayor apertura para el ingreso de nuevas aerolíneas, se incrementaría en nivel del turismo para el Perú lo que significaría un mayor ingreso para el Tesoro Público, sin mencionar a las empresas privadas colaterales conexas.

V. RÉGIMEN TARIFARIO PERUANO Y TARIFAS A NIVEL REGIONAL

De conformidad con el artículo 84 de la Ley de Aeronáutica Civil, la fijación de las tarifas y fletes en el transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros y carga es efectuada libremente de acuerdo a las condiciones del mercado y según los criterios de la oferta y demanda de los servicios.

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

En consecuencia no existe un régimen tarifario que nos diga cuales son las tarifas máximas o mínimas que deben cobrar las líneas aéreas. El problema en el Perú es que la competencia es prácticamente inexistente, por lo que al haber una posición dominante por parte de una aerolínea, las tarifas se fijan indiscriminadamente.

No obstante, el artículo 198 del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil establece que los titulares de permisos de operación y de permisos de vuelo de transporte aéreo y de transporte aéreo especial, están obligados a registrar ante la Dirección General de Aeronáutica Civil **las tarifas que aplican** para la prestación de sus servicios dentro de las setenta y dos (72) horas de su entrada en vigencia y a pesar de tratarse de una norma vigente desde el mes de diciembre del año 2001, la DGAC recién a partir del mes de mayo de 2009 está exigiendo a las aerolíneas a aplicar este registro.

Empero, por información de las mismas aerolíneas, éstas únicamente vienen registrando las **tarifas netas** de cada pasaje aéreo (sin impuestos, tasas, ni cargos), es decir, no están registrando las **tarifas reales** que cobran a los pasajeros, cuando la norma es clara y exige registrar la tarifa que se ha aplicado, es decir, la efectivamente cobrada para la prestación de sus servicios.

En ese sentido las líneas aéreas estarían transgrediendo no solo el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil, sino también lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 006-2009-PCM en cuyo art. 7°A, tercer párrafo, se establece que: *“Los precios que sean consignados tanto en moneda nacional como en extranjera, deben incluir el impuesto General a las Ventas, es decir, las tarifas o precios publicados deben incluir los impuestos de Ley”*. Consecuentemente, esta distorsión tarifaria implica una grave lesión a los derechos del consumidor.

Tarifas a nivel Regional:

En esta investigación se ha tratado de conseguir tarifarios de los diferentes países de la Región, así como una comparación de tarifas entre los mismos, no teniendo éxito alguno.

En ese sentido se han elaborado unos cuadros comparativos en donde se han buscado distancias parecidas entre vuelos que partan de la capital de los

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

principales países de Sudamérica, hacia destinos al interior de cada uno, a fin de determinar si las tarifas que se cobran en el Perú son similares a las de los demás países.

Se han escogido 5 países de Sudamérica: Perú, Argentina, Chile, Colombia y Brasil. En los 3 primeros operan como línea nacional LAN, en sus tres empresas: Lan Perú, Lan Argentina y Lan Chile. En los otros 2 países las aerolíneas que movilizan una buena cantidad de tráfico de pasajeros es Avianca en Colombia y Gol en Brasil.

Cabe señalar que, en el caso de los países donde opera Lan, las flotas de aviones son las mismas ya que pertenecen a la misma empresa, con aviones de similar antigüedad y modelo, por lo que el consumo del combustible es el mismo. Asimismo, en los otros países -Brasil y Colombia- las flotas de aviones de Gol y Avianca son igual de modernas.

A fin de medir el comportamiento de la principal línea aérea que opera en el Perú, con una participación de mercado a febrero 2009 de 83%; en el cuadro N° 1 se puede apreciar como esta línea aérea que opera en Chile, Argentina y Perú, en promedio LAN Chile cobra US\$160 por pasaje, LAN Argentina cobra US\$ 248 y LAN Perú cobra US\$ 262 respectivamente. Como se podrá apreciar las ciudades consideradas en la muestra son algunas de las principales de cada uno de los países, con una distancia similar entre la capital o principal ciudad y el destino considerado.

Es conveniente precisar que, si bien se ha tomado data de las distancias según los kilómetros entre cada ciudad, en el caso del Perú las distancias consideradas son mayores que la de los otros países con las que se comparan, teniendo en consideración nuestra geografía que, en algunos casos, hace que los aviones tomen rutas un poco más largas para evitar la cordillera.

El siguiente cuadro muestra los precios desde Bogota - Colombia y Río de Janeiro - Brasil, ciudades donde LAN no tiene una participación importante y por tanto no realiza vuelos a alguna de las ciudades señaladas. Tal como se puede apreciar Brasil (Gol) tiene precios promedio menores a los que se cobra en Colombia (AVIANCA), Gol en promedio cobra US\$ 139 frente a US\$189 de AVIANCA.

**Cuadro N° 2
Análisis de tarifas de LAN en Sudamérica (En US\$)**

Lan Perú					
Origen / Otros	Cuzco	Arequipa	Piura	Trujillo	Promedio
Lima	366	242	232	206	262
Km	1,104	967	973	560	901
Precio US\$ x Km	0.331	0.250	0.238	0.368	0.290
Lan Argentina					
Origen / Otros	Bariloche	Iguazu	Mendoza	Cordova	Promedio
Buenos Aires	331	237	238	185	248
Km	1,627	1,220	1,037	705	1,147
Precio US\$ x Km	0.203	0.194	0.229	0.262	0.216
Lan Chile					
Origen / Otros	Antofagasta	Puerto Montt	Temuco	Concepción	Promedio
Santiago	178	202	162	97	160
Km	1,361	1,016	677	519	893
Precio US\$ x Km	0.131	0.199	0.239	0.186	0.179

Elaboración Propia

Fuente: Líneas Aéreas

**Cuadro N° 3
Análisis de tarifas de otras líneas nacionales (En US\$)**

AVIANCA					
Origen / Otros	Cartagena	Barranquilla	Santa Marta	Medellin	Promedio
Bogota	230	242	164	121	189
Km	1,060	948	904	414	832
Precio US\$ x Km	0.217	0.255	0.181	0.292	0.227
GOL					
Origen / Otros	Porto Alegre	Brasilia	Curitiba	Sao Paulo	Promedio
Rio de Janeiro	163	177	111	107	139
Km	1,553	1,148	852	429	996
Precio US\$ x Km	0.105	0.154	0.131	0.249	0.140

Elaboración Propia

Fuente: Líneas Aéreas

Ficha técnica de la muestra tomada:

- Muestra tomada en la ciudad de origen, a finales del mes de marzo de 2009
- En base a tarifa económica
- Flota de aviones de características similares
- Con 15 días de anticipación a la realización del viaje
- Para vuelos a tomar en la primera quincena de abril, con retorno hacia finales de mes (temporada baja),
- Tarifas sin impuestos, convertidos a Dólares Americanos en la misma fecha.
- La información de la distancia entre ciudades se ha obtenido de las páginas web de turismo de cada país.

El siguiente cuadro resume el precio por Km que se paga en cada una de las ciudades, siendo Lima la más elevada pues en términos de Km el costo asciende a US\$0.29, seguido de Buenos Aires con US\$0.216, Santiago de Chile con US\$0.179, Bogota US\$ 0.227 y Rio de Janeiro US\$0.140. Estas cifras nos muestran que en Lima se paga el 200% adicional a lo que pagan los Brasileños que salen de Rio de Janeiro.

**Cuadro N° 4
Resumen de tarifas aéreas por país
(En US\$)**

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

Ciudad	Precio US\$ x km
Lima	0.290
Buenos Aires	0.216
Santiago de Chile	0.179
Bogota	0.227
Rio de Janeiro	0.140

Elaboración Propia

Fuente: Líneas Aéreas

Por lo antes mencionado se puede concluir lo siguiente:

- De los 3 países donde opera Lan como línea nacional, comparando 4 ciudades con distancias similares y hasta inferiores, Lan Perú es el que cobra las tarifas más altas.
- De los 5 países analizados, En el Perú es donde se cobran las tarifas más elevadas.

Por lo expuesto se hace necesaria la intervención del Estado en la regulación tarifaria, puesto que se evidencia que Lan Perú viene ejerciendo un abuso de posición de dominio al cobrar las tarifas más altas del mercado. Esta intervención, dado el mercado monopólico existente en la práctica en nuestro país, se encuentra amparada por el artículo 84.2 de la Ley de Aeronáutica Civil, donde se señala lo siguiente:

“Excepcionalmente y por razones de interés nacional o de necesidad pública el Estado, mediante Decreto Supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, podrá fijar tarifas mínimas y máximas para el transporte aéreo nacional o internacional. Esta intervención tendrá carácter extraordinario y su plazo será determinado en el Decreto Supremo respectivo. Las tarifas mínimas y máximas se fijarán de acuerdo con el informe técnico de la Dirección General de Aeronáutica Civil”.

Es por ello que hasta que no exista un mercado competitivo, el estado Peruano tiene toda la potestad de fijar tarifas máximas en defensa de todos los usuarios del mercado aéreo nacional.

VI. CLÁUSULAS GENERALES EN LOS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO NACIONAL

Tanto la Ley de Aeronáutica Civil, como su Reglamento establecen la obligación de la existencia de un contrato de transporte de pasajeros, que no es otra cosa que el pasaje o el billete de avión.

Los contratos de transporte aéreo son aquellos por los cuales la línea aérea se obliga a trasladar personas o cosas por vía aérea de un punto a otro a cambio de un precio determinado.

Estos contratos son de adhesión en los cuales las líneas aéreas unilateralmente fijan las condiciones y los pasajeros no tienen otra que aceptarlos ya que sino no pueden acceder al servicio de transporte aéreo.

En cada boleto aéreo, sea físico o electrónico, debe constar la siguiente información (Art. 232 del Reglamento de la ley de Aeronáutica Civil):

- a) Nombre y domicilio del o de los transportadores.
- b) Nombre y apellido del pasajero.
- c) Número de orden, lugar y fecha de emisión del billete.
- d) Fecha y hora de inicio del transporte aéreo.
- e) Lugar del inicio del viaje, puntos intermedios y punto de destino.
- f) Clase y precio del pasaje e impuestos correspondientes.
- g) El plazo de vigencia del contrato.
- h) Las condiciones referidas a la responsabilidad del transportador por muerte o lesiones personales, así como por la pérdida del equipaje o daños sufridos por el mismo, con arreglo a los convenios internacionales y a la legislación nacional sobre la materia, cuando se trate de vuelos domésticos.
- i) Peso del equipaje permitido, número de bultos y valor declarado si lo hubiere;

Las Cláusulas Generales básicas que manejan todas las líneas aéreas en la actualidad son las siguientes:

1. Todo pasajero al adquirir un billete o billete electrónico, declara conocer los términos de las presentes condiciones de contrato de transporte aéreo, así

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

como la legislación que se detalla en estas condiciones, reconociendo también que ha sido informado por EL TRANSPORTISTA de todo lo establecido en las presentes condiciones de Contrato de Transporte Aéreo.

2. A los efectos de este contrato "billete" significa billete de pasaje y talón de equipaje. En caso se utilicen instrumentos electrónicos, "billete electrónico" significa el itinerario – recibo, los cupones electrónicos- y en su caso, documento de embarque. Forman parte de ambos (billete o billete electrónico) las presentes condiciones y demás comunicaciones e indicaciones. El billete o billete electrónico constituye el contrato de transporte aéreo dentro del territorio de la República del Perú entre EL TRANSPORTISTA y el pasajero y es prueba suficiente de la celebración de dicho contrato.
3. El billete, billete electrónico y los talones que contiene son personales e intransferibles.
4. Si las condiciones de la tarifa lo permiten procederán cambios de fecha y reembolsos.
5. EL TRANSPORTISTA actuará con la diligencia ordinaria para transportar al pasajero y su equipaje. Las horas que aparecen en el billete, los itinerarios o en cualquier otra parte, no se encuentran garantizadas ni forman parte de este contrato. EL TRANSPORTISTA podrá sustituir, sin previo aviso, a otros transportadores o aviones o podrá alterar u omitir los puntos de escala que aparezcan en el billete, de ser necesario. Los horarios están sujetos a cambio sin previo aviso.

EL TRANSPORTISTA no asume ninguna responsabilidad por las conexiones que el pasajero tuviera que hacer con otras líneas aéreas o conexiones, ni por las pérdidas, daños o perjuicios que se originen o se pudieran originar.

6. EL TRANSPORTISTA será responsable por el fiel cumplimiento de la ruta y horarios establecido en el billete, pero podrá eximirse de toda responsabilidad si demuestra que factores externos ajenos a él como casos fortuitos (hechos de la naturaleza, climatológicos, etc.) o fuerza mayor

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

(inspecciones de la autoridad aeronáutica no programadas, problemas de mantenimiento imprevistas, retrasos por disposición del operador aeroportuario, etc.) surgiera u afectaran el cumplimiento del Itinerario.

7. Después de celebrado el contrato de transporte aéreo, EL TRANSPORTISTA, el comandante de la aeronave o la autoridad policial podrán rehusar, condicionar o impedir, a su propio criterio, la ejecución del transporte en los siguientes casos:
 - a. Si el pasajero presenta signos de estar afectado por enfermedad, ebriedad o consumo de estupefacientes.
 - b. Si el pasajero portara armas o drogas careciendo de la documentación y autorización correspondientes requeridas para el viaje.
 - c. Si el pasajero muestra cualquier condición o estado que pudiera afectar la vida o la salud del mismo de las personas a bordo; y
 - d. Si el pasajero ofrece signos de presentar un peligro para la seguridad del vuelo así como para la higiene y el buen orden del mismo.

EL TRANSPORTISTA en cualquiera de los casos considerados precedentemente, sólo está obligado única y exclusivamente a la devolución del pasaje o tramo no utilizado que hubiere pagado, si las condiciones tarifarias lo permiten.

8. Si el comandante de la aeronave cree conveniente desembarcar a cualquier pasajero en determinado lugar, habiendo empezado el viaje, EL TRANSPORTISTA sólo reembolsará al pasajero aquella parte del valor del pasaje que corresponde a la distancia que haya quedado sin recorrer hasta el punto de destino indicado en el pasaje.
9. El pasajero no podrá cuestionar o rehusarse a subir a la aeronave por motivos injustificados, siendo ello causa de pérdida de todo derecho a reembolso del billete adquirido.
10. Los objetos de valor como joyas, cámaras fotográficas, dinero en efectivo, valores, títulos de crédito, equipos electrónicos, teléfonos celulares, deberán ser transportados en el equipaje de mano bajo responsabilidad del pasajero.

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

11. EL TRANSPORTISTA no asume responsabilidad alguna, ni directa ni indirecta por el estado físico o de salud de los pasajeros que viajen en sus aeronaves, ni por cualquier trastorno o accidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de tal estado físico.
12. Cada pasajero tiene derecho a transportar la cantidad de kilos de equipaje permitidos de acuerdo a la tarifa y características y capacidad de la aeronave que cubra la ruta.
13. Cuando EL TRANSPORTISTA expide un billete para el transporte en las rutas de otra transportadora, EL TRANSPORTISTA actúa solo como agente de tal transportadora no asumiendo responsabilidad alguna.
14. EL TRANSPORTISTA no proporciona a los pasajeros movilidad entre el aeropuerto y la ciudad, ni viceversa. Todo pasajero deberá presentarse al aeropuerto con tres horas de anticipación a la hora señalada en el billete. Los pasajeros que pierdan el vuelo por incurrir lo antes señalado no tendrán otro derecho que la rehabilitación del billete para viajar en fecha posterior, de acuerdo a las condiciones de la tarifa.
15. EL TRANSPORTISTA esta facultado para inspeccionar en presencia del pasajero el contenido del equipaje que lo acompaña en el vuelo y a rechazar su traslado si el pasajero se opone a la inspección indicada.
16. La validez del billete dependerá de la tarifa, condiciones y/o reglamentos aplicables, siendo en todo caso el plazo de vigencia máximo de un (01) año calendario. El plazo empieza a regir desde la fecha de emisión del billete. La tarifa aplicable al billete es al vigente publicada por EL TRANSPORTISTA a la fecha de adquisición del billete y en caso debidamente justificado dicho reajuste. EL TRANSPORTISTA podrá negarse a cumplir con el servicio si el billete no ha sido totalmente cancelado y/o reajustado según corresponda.

En caso de adquisición del billete con tarjeta de crédito, el pasajero deberá mostrar la tarjeta en el counter de EL TRANSPORTISTA.

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

17. El transporte aéreo realizado en virtud de este contrato está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas en la Ley de Aeronáutica Civil del Perú N° 27261 y su Reglamento, o en las disposiciones que modifiquen o sustituyan la citada Ley y su Reglamento.
18. Las partes convienen que todo lo no previsto en este contrato se sujetará a lo dispuesto por la Ley N° 27261 y su Reglamento o en las disposiciones que modifiquen o sustituyan la citada Ley y su Reglamento.

Análisis de la Cláusulas Generales:

De las cláusulas antes descritas, encontramos casos de las denominadas Cláusulas Abusivas de Contratación. **Las Cláusulas abusivas son aquellas que se incluyen en los contratos y son contrarias a la buena fe y al justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes (consumidor y empresa), en perjuicio del consumidor y que no han sido negociadas individualmente entre las dos partes.**

En ese sentido una cláusula no negociada es abusiva cuando causa, en detrimento del consumidor, un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones que se derivan del contrato.

En la región no hay normativa sobre cláusulas abusivas, sin embargo en la Unión Europea existen directivas sobre la materia que sería recomendable recoger. Al respecto se establecen como parámetros los siguientes:

- En caso de dudas sobre el sentido de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.
- Los consumidores no estarán vinculados por las cláusulas abusivas que figuren en los contratos celebrados con una empresa.

De las cláusulas generales que se manejan en el Perú, consideramos como abusivas las siguientes:

1º. Permitir cambios o reembolsos cuando la tarifa lo permita: Esto es algo que en la práctica no se da, ya que el consumidor busca una tarifa económica, la cual nunca está sujeta a cambios o reembolsos.

2º La aerolínea si puede cambiar itinerarios, fechas y horarios sin previo aviso, demostrando fuerza mayor, sin embargo no importa si el pasajero tiene imprevistos por más que los pueda probar.

En este sentido es necesario que la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, reglamente los cobros que realizan las líneas aéreas por cambio de fecha, ya que en la medida que existan espacios disponibles en las aeronaves, las líneas aéreas deberían confirmar el cambio de fecha sin ningún cobro adicional y sin importar la tarifa del boleto, siempre que el pasajero demuestre la fuerza mayor.

Por todo lo expuesto se debería reglamentar el uso de cláusulas abusivas como lo viene haciendo la Comunidad Europea.

VII. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO PERUANO

La Decisión 619 de la Comunidad Andina establece los derechos y deberes de los pasajeros del transporte aéreo, sin embargo estos derechos no son difundidos por las autoridades peruanas. Es necesario que la DGAC o el Indecopi difundan a través de carteles visibles estos derechos o que se les obligue a las líneas aéreas y a las agencias de viaje a difundir estos derechos.

A continuación se detallan los derechos de los usuarios establecidos en la Decisión 619 de la Comunidad Andina:

Derecho de información.-

Los usuarios de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo, el operador turístico o el agente de viajes les informe sobre:

Al efectuar las reservas ante las agencias, operadores y transportistas:

- a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos en conexión, debiendo quedar señalado el

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

lugar y hora previstas para los mismos, según el itinerario programado o si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas.

b) Los tipos de tarifas disponibles del transportista aéreo en que solicita el servicio. En caso de efectuar la reserva a través de una agencia de viajes o de un operador turístico, los tipos de tarifas de los diferentes transportistas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables, y de las condiciones de reembolso.

c) El valor del billete discriminando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro sobrecosto autorizado, que deba ser pagado por los usuarios.

d) Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino, del vuelo ofrecido.

e) Las condiciones del transporte respecto a las reservas y cancelaciones, adquisición de billetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que deben cumplir los usuarios para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

f) Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios deberán informar a los transportistas los datos veraces de contacto de los viajeros para que en caso necesario éstos puedan avisarle cualquier retraso, cambio o adelanto del vuelo. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, serán responsables de las compensaciones que correspondan a los viajeros que no sean contactados oportunamente por el transportista.

Antes de la ejecución del transporte:

g) Cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro horas de antelación al vuelo

h) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, información en la forma más idónea posible, de preferencia escrita, sobre los derechos que le asisten especialmente en materia de compensación y asistencia;

Durante la ejecución del transporte:

i) En la sala de embarque, se debe informar el procedimiento de embarque y/o cambio en las condiciones del vuelo si los hubiere;

j) Antes y durante el vuelo, la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin; y,

k) Durante el vuelo, mantener informado a los pasajeros sobre demoras, cancelaciones y desvíos, en lo que esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

Derecho de validez de contrato por pérdida de billete.-

La pérdida del billete o pasaje no invalida la existencia del contrato de transporte aéreo, el cual podrá acreditarse con cualquier otro medio probatorio.

En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del billete, previa comprobación de esta situación por el transportista o por el pasajero y de acuerdo con los procedimientos aplicables, el pasajero tendrá derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, en caso de que este sea reembolsable.

Derechos ante una denegación de embarque por causa atribuible al transportista.-

Cuando un transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque deberá, en primer lugar, pedir que se presenten pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios que se acuerden. Los pasajeros voluntarios recibirán adicionalmente asistencia de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y e) del artículo 8 de la presente Decisión, según corresponda.

En caso de que el número de pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en el artículo 8 de esta Decisión.

Derechos ante cancelación de vuelos por causas imputables al transportista aéreo.-

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

En caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al transportista aéreo, dicho transportista otorgará a los usuarios afectados:

- a) Asistencia
- b) Embarque en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible o un transporte alternativo, preferentemente aéreo, o el reembolso del valor total del billete sin penalidad.

Cuando la cancelación del vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades.

Se considerarán como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificadas por la autoridad nacional competente. En este caso, el transportista quedará exonerado de las compensaciones establecidas en el artículo siguiente.

Derecho a compensación.-

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportista aéreo, así como en los de sobreventa de cupos, se procurará el transporte alternativo y, de no ser posible, se compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

- a) Retraso. Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente:
 - Cuando el retraso sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero;
 - Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora); y,

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

- Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este numeral. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable.

b) Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente según corresponda.

c) Cancelación. En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según corresponda.

d) Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible.

e) Compensación adicional. El transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes en las rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

- Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
- Demora superior a seis (6) horas de la hora programada, por causas imputables al transportista aéreo.

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el valor neto del billete pagado por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.

f) Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los usuarios en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista.

Derecho a asistencia en vuelos desviados.-

Cuando por causas imputables al transportista aéreo, este deba operar desde/hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos de transporte del usuario desde/hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde/hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde/hasta otro lugar cercano convenido con el usuario.

Derecho a la asistencia a usuarios discapacitados o con necesidades especiales.-

Los transportistas aéreos, según el tipo de aeronave, darán prioridad y/o facilidades de embarque a las personas discapacitadas o con necesidades especiales y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.

En casos de denegación de embarque, interrupción del transporte, cancelación o retrasos de cualquier duración, las personas con discapacidad o con necesidades especiales y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir atención prioritaria.

Derecho al reembolso por causas imputables al transportista.-

Los transportistas aéreos reembolsarán a los usuarios el costo pagado del billete en la parte proporcional del viaje no efectuada; o la totalidad de lo pagado por el billete si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del

usuario, caso en el cual deberá proporcionar un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El referido reembolso se efectuará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al hecho en el lugar señalado por el usuario.

VIII. DEBERES DE LOS USUARIOS

La Decisión 619 de la Comunidad Andina, establece los siguientes deberes de los pasajeros del transporte aéreo:

Desistimiento del usuario.

De desistir del viaje, el usuario deberá dar aviso al transportista aéreo con al menos 72 horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos, el transportista aéreo podrá retener por concepto de gastos administrativos un porcentaje del reembolso conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor neto del billete, salvo que se trate de tarifas promocionales o no reembolsables, de ser el caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

Veracidad de la información.

El pasajero debe suministrar al transportista aéreo, agencia de viajes u operador turístico, información veraz sobre sus datos personales. En caso que la información dada sea errónea, incompleta o inexacta, se le exime al transportista

aéreo de la responsabilidad de informar al usuario sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

Presentación del usuario.

El usuario deberá presentarse al aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por el transportista aéreo, la agencia de viajes o el operador turístico.

Cuando el usuario no se presente al chequeo con la debida antelación a su salida, el transportista aéreo podrá disponer de su cupo, sin que implique un incumplimiento del contrato de transporte. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

Comportamiento del usuario.

Es obligación del usuario acatar las instrucciones del personal del transportista aéreo en las operaciones de embarque, rodaje, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. En caso contrario, el transportista no será responsable de los efectos adversos o daños que pudiera sufrir el usuario.

Actos indebidos o contra la seguridad.

El usuario deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina; o que de cualquier modo implique molestias a los demás usuarios. En caso contrario el transportista aéreo podrá suspender la prestación del servicio respecto del usuario que incurra en las referidas conductas, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan.

IX. RECLAMOS EN EL TRANSPORTE AÉREO

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

Los usuarios del transporte aéreo en el Perú se encuentran facultados para interponer diversos reclamos, los cuales los cuales se efectúan directamente ante la línea aérea y en algunos casos llegan a presentarse ante el INDECOPI.

No se tiene estadística alguna de los reclamos que son interpuestos directamente ante las líneas aéreas, ya que las normas actualmente vigentes no exigen la existencia de una hoja de reclamación o registro de reclamos, por lo que no se sabe a cabalidad cual es el número de pasajeros que sufren abusos por parte de las aerolíneas, ni a cuantos les han resuelto sus quejas.

Empero, se ha tenido acceso a las estadísticas del INDECOPI según las cuales, durante el año 2008 y en lo que va el 2009, se han recibido y resuelto los siguientes reclamos interpuestos contra el transporte aéreo de pasajeros:

Cuadro N° 5
Reclamos recibidos por transporte aéreo de pasajeros
Enero 2008 - Febrero 2009

Línea Aérea Reclamada	Reclamos presentados	Reclamos concluidos		Otros (1)
		Conciliados	No conciliados	
Lan Perú S.A	337	206	8	123
Air Plus Comet	122	97	0	25
Aerocondor S.A.C.	92	57	2	33
Taca Perú	60	41	2	17
Iberia Líneas Aéreas de España	101	87	5	9
American Airlines	41	28	6	7
Spirit Airlines	27	14	4	9
Continental Airlines	25	23	1	1
Avianca	27	16	3	8
Aerolíneas Argentinas	27	19	0	8
Delta Airlines	21	15	0	6
Aerolíneas Star Perú	30	22	0	8
TOTAL	910	625	31	254

Elaboración Propia

Fuente:INDECOPI

1/ La columna Otros incluye casos derivados, inconsistentes, conciliaciones parciales y en abandono.

Del cuadro anterior se desprende que de los 910 recibidos por el INDECOPI durante el 2008 y los dos primeros meses del 2009, 337 son contra Lan Perú. Asimismo podemos observar que más del 50% de reclamos corresponden a líneas aéreas nacionales.

En ese sentido se recomienda la creación de un Registro de Reclamos de Pasajeros, a cargo de la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Dicho Registro debería estar constituido sobre la

base de la información que deberán remitir obligatoriamente las empresas de transporte aéreo.

Para tal efecto, se propone que la Dirección General de Aeronáutica Civil diseñe y apruebe un formulario de Reclamos que deberán tener las líneas aéreas a disposición de los pasajeros. Dicho formulario contendrá como mínimo la información siguiente: nombre de la empresa de transporte, número de vuelo, origen y destino del viaje, hora de salida, nombres completo y documento de identidad del pasajero, número o código de cada boleto y el motivo de queja.

Por otro lado, los reclamos más frecuentes que interponen los pasajeros contra las líneas aéreas son los siguientes:

1. Cancelación o Interrupción de Vuelo: Es la no realización de un vuelo programado en el que se había contratado el servicio de transporte aéreo o la interrupción del mismo hasta un nuevo aviso.

De conformidad con la Ley de Aeronáutica Civil en caso de cancelación del vuelo, el pasajero tiene derecho al reembolso inmediato del íntegro del precio del pasaje. Si el transporte se interrumpe, el pasajero tiene derecho al reembolso inmediato de la parte proporcional del precio del pasaje por la ruta no realizada, o al pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamiento que sean necesarios mientras dure la interrupción.

No obstante, si el pasajero es el que tiene motivos de fuerza mayor para cancelar el viaje, la mayoría de tarifas que se ofrecen en el mercado no son reembolsables:

Caso de Ejemplo:

Las tarifas en su gran mayoría son No endosables y No reembolsables; hay tarifas de clases O, Q, N y S que no son reembolsables totalmente, vale decir que si un cliente llega tarde o se enferma o tiene algún contratiempo, no puede trasladar su pasaje a otro día, perdiendo todo lo pagado; y teniendo que comprar otro boleto

2. Retrazo del Vuelo: Es cuando el vuelo no sale en el horario programado.

De conformidad con el Convenio de Montreal la aerolínea es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, la línea aérea no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible adoptar dichas medidas.

- 3. Pérdida, daño o demora en el equipaje:** Es cuando el equipaje es perdido en el trayecto del viaje, es entregado dañado o con demora.

De conformidad con la Ley de Aeronáutica Civil en caso de destrucción, pérdida total o parcial, avería o retraso en la entrega del equipaje o carga, el destinatario debe interponer su reclamo al transportador, mediante una protesta.

Caso de Ejemplo:

Vine de viaje desde Pamplona España a Lima 05/03/2009 y una de mis maletas nunca llego. He reclamado hasta el cansancio mi expediente es el LIMLA28910, y a la fecha mi maleta sigue perdida, y Lan no hace ni una llamada me dicen que debo esperar pasar los 30 días para ver que solución me dan, esto me a ocasionado mucho inconvenientes y gastos no previsto en mi presupuesto mi maleta desde el candado eran artículos nuevos por valor aproximado de mas de 2000 euros.

- 4. Sobreventa (overbooking):** Práctica que se presenta cuando, en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete expedido con reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo límite señalado sobrepasa el número de plazas de las que dispone el avión.

Al respecto, si bien se conoce de esta práctica, ni las líneas aéreas ni el Indecopi tienen registrados estos casos.

- 5. Idoneidad, en la información o publicidad, al momento de prestar el servicio:** Cuando no se cumplen las estipulaciones contempladas en el contrato o pasaje aéreo o no se presta el servicio de la manera acordada

Asimismo en este tema es preciso resaltar los casos de Publicidad Engañosa, que se dan cuando una empresa de transporte aéreo difunde publicidad que tiene como efecto, real o potencial, inducir a error a los consumidores sobre la naturaleza, modo de distribución, características, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o adquisición y, en general, sobre los atributos, beneficios o condiciones de los productos o servicios que ofrece la empresa.

Caso de Ejemplo:

Compre en Lan un boleto nacional de promoción que no permite cambios ni reembolsos: en las condiciones de compra, especifica que se puede solicitar el reembolso de los impuestos ya que no se utilizo el boleto y por lo tanto no se genero ningún servicio y se ha pagado IGV por nada.

He ido a las oficinas de Lan de la Av. Pardo (Miraflores) y de Las Begonias (San Isidro) y no quieren aceptar mi solicitud de reembolso a pesar que les muestro las condiciones que ellos enviaron a mi correo. Adonde puedo acudir para presentar mi solicitud de reembolso y mi queja.

En la actualidad no existe una política de atención de reclamos de usuarios, por lo que los pasajeros muchas veces no saben a donde acudir.

Al respecto la Decisión 619 de la Comunidad Andina establece que todas las aerolíneas deben disponer de un Sistema de Atención al Usuario, a través del cual deberán recibir y atender, de manera personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios ofreciendo soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias o, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución a la mayor brevedad posible. La DGAC debería iniciar las acciones para velar por el cumplimiento de esta norma.

X. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORAS EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS

De la presente investigación se destacan las siguientes conclusiones y propuestas de mejoras en beneficio de los pasajeros del Transporte Aéreo Nacional:

1. En el mercado aéreo peruano Lan Perú tiene el 83% del tráfico aéreo nacional, cifra que de no aparecer nuevas aerolíneas en el mercado se mantendrá. En ese sentido Lan Perú tiene una posición dominante en el mercado aéreo peruano.

Propuesta: Si se quiere incentivar el aumento del tráfico aéreo, es necesario ampliar la red de acuerdos de cielos abiertos actual y eliminar aranceles e impuestos que hacen que el Perú no sea atractivo para el inversionista, por lo que prefieren operar en otros países de la Región. Solo de esa manera se crearán las condiciones necesarias para promover el ingreso de nuevas líneas aéreas, lo cual beneficiará a los usuarios con menores tarifas y mejora en la calidad de los servicios.

2. El Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil establece que los titulares de permisos de operación y de permisos de vuelo de transporte aéreo y de transporte aéreo especial, están obligados a registrar ante la Dirección General de Aeronáutica Civil las tarifas que aplican para la prestación de sus servicios dentro de las setenta y dos (72) horas de su entrada en vigencia. Sin embargo la DGAC recién a partir del mes de mayo de 2009 está exigiendo a las aerolíneas a aplicar este registro.

Sin embargo, las aerolíneas, estas están registrando las **tarifas netas** de cada pasaje aéreo (sin impuestos, tasas, ni cargos), es decir, no están registrando las **tarifas reales** cobradas a los pasajeros, cuando la norma es clara y exige registrar la tarifa que se ha aplicado, es decir, la efectivamente cobrada para la prestación de sus servicios..

Propuesta: La DGAC debe exigir a todas las empresas de transporte aéreo el registro de las tarifas que efectivamente aplican (incluidos los impuestos y tasas), las cuales no sólo deben ser registradas ante esta entidad sino publicadas en la Página Web del Ministerio de Transporte.

3. De los 3 países donde opera Lan como línea nacional, Argentina, Chile y Perú, Lan Perú es el que cobra las tarifas más altas. Asimismo, del análisis tarifario efectuado en países sudamericanos (Colombia, Brasil, Perú, Chile y Argentina), en el Perú es donde se cobran las tarifas más elevadas.

Propuesta: se hace necesaria la intervención del Estado en la Regulación tarifaria, puesto que Lan Perú viene ejerciendo un abuso de posición de dominio al cobrar las tarifas mas altas del mercado. Esta intervención, dado el mercado monopólico en nuestro país, está totalmente amparado en el artículo 84.2 de la Ley de Aeronáutica Civil, donde se señala lo siguiente:

“Excepcionalmente y por razones de interés nacional o de necesidad pública el Estado, mediante Decreto Supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, podrá fijar tarifas mínimas y máximas para el transporte aéreo nacional o internacional. Esta intervención tendrá carácter extraordinario y su plazo será determinado en el Decreto Supremo respectivo. Las tarifas mínimas y máximas se fijarán de acuerdo con el informe técnico de la Dirección General de Aeronáutica Civil”.

4. De las Cláusulas Generales de Contratación que manejan las líneas aéreas, se encuentran cláusulas abusivas, ya que al sr cláusulas no negociadas (por adhesión), causan, en detrimento del consumidor, un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones que se derivan del contrato. Lamentablemente en la región no hay normativa sobre cláusulas abusivas

Propuesta: recoger lo normado en la Unión Europea, en el sentido que se establezcan las siguientes normas sobre cláusulas abusivas:

- En caso de dudas sobre el sentido de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.
- Los consumidores no estarán vinculados por las cláusulas abusivas que figuren en los contratos celebrados con una empresa.

Asimismo, la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, debe reglamentar los cobros abusivos que realizan las líneas aéreas por cambio de fecha cuando

El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios

los pasajes emitidos son económicos y no tienen lugar a cambios; ya que en la medida que existan espacios disponibles en las aeronaves, las líneas aéreas podrán confirmar el cambio de fecha sin ningún cobro adicional y sin importar la tarifa del boleto, siempre que el pasajero demuestre la fuerza mayor.

5. La Decisión 619 de la Comunidad Andina establece los derechos y deberes de los pasajeros del transporte aéreo, sin embargo estos derechos no son difundidos por las autoridades peruanas.

Propuesta: Es necesario que la DGAC o el Indecopi difundan a través de carteles visibles estos derechos o que se les obligue a las líneas aéreas y a las agencias de viaje a difundirlos

Para tal efecto se propone reglamentar la difusión de los Derechos y Deberes, de manera obligatoria, en todos los locales del Indecopi en los aeropuertos del país, en las páginas webs de las líneas aéreas, en cartillas al interior de los aviones, así como al finalizar las compras de los tickets aéreos vía web.

6. No se tiene estadística alguna de los reclamos que son interpuestos directamente ante las líneas aéreas, ya que las normas actualmente vigentes no exigen la existencia de una hoja de reclamación o registro de reclamos, por lo que no se sabe a cabalidad cual es el número de pasajeros que sufren abusos por parte de las aerolíneas, ni a cuantos les han resuelto sus quejas.

Propuesta: se recomienda la creación de un Registro de Reclamos de Pasajeros, a cargo de la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Dicho Registro estará constituido sobre la base de la información que deberán remitir obligatoriamente las empresas de transporte aéreo.

Para tal efecto, se propone que la Dirección General de Aeronáutica Civil diseñe y apruebe un formulario de Reclamos que deberán tener las líneas aéreas a disposición de los pasajeros. Dicho formulario contendrá como mínimo la información siguiente: nombre de la empresa de transporte, número de vuelo, origen y destino del viaje, hora de salida, nombres completo y

documento de identidad del pasajero, número o código de cada boleto y el motivo de queja.

XI. CASUÍSTICA

ANEXO N° 1

Materia de Reclamo:	Idoneidad del Servicio – Información
Denunciante:	NORVIL EDMUNDO MONTAÑO ROJAS
Denunciada:	Lan Perú
Fecha de Reclamo: 29.11.07	Fecha de Resolución: 07.05.08
Expediente No.	2404-2007/CPC
Resolución Final No.:	857-2008-CPC
Reclamo: El Sr. Montaña el 24 de julio de 2007 adquirió a través de la página web www.lan.com un pasaje aéreo de ida y retorno en la ruta Lima – Los Ángeles, cuya fecha de ida era el 27 de julio de 2007 y la fecha de retorno era el 26 de octubre de 2007. Agregó haber solicitado un pasaje de retorno con fecha abierta y una vigencia de un año; sin embargo, cuando trató de modificar la fecha de vuelo se le requirió el pago de US \$ 200.00 por concepto de penalidad y de US \$ 750.00 por diferencia tarifaria. Por ello, optó por adquirir un pasaje en otra línea aérea para realizar el vuelo de retorno. Lan sólo le informó del pago de una penalidad por cambio de vuelo, pero no le informó del	

pago de una diferencia tarifaria.

En virtud a lo expuesto, solicita como medida correctiva, la devolución del monto correspondiente al tramo Los Ángeles – Lima no utilizado.

Se Resolvió:

(i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Montaña por infracción al artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor. Ha quedado acreditado que Lan no cumplió con su obligación de informarle adecuadamente respecto a las condiciones del pasaje adquirido y, a pesar de ello, le requirió el pago de la diferencia tarifaria a fin de modificar su fecha de vuelo.

(ii) Ordenar a Lan como medida correctiva, que cumpla con devolver al denunciante la suma de US \$ 562.00.

(iii) Ordenar a Lan que cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 34.50 y los costos incurridos por el señor Montaña durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos.

SANCIÓN: 1 Unidad Impositiva Tributaria

Fuente: Resoluciones INDECOP

Materia de Reclamo:	Retrazo en el Vuelo
Denunciante:	Brigitte Céspedes Correa
Denunciada:	Lan Perú
Fecha de Reclamo: 08.01.08	Fecha de Resolución: 11.06.08
Expediente No.	080-2008/CPC
Resolución Final No.:	1113-2008-CPC

Reclamo:

La señora Céspedes señaló que el día 5 de octubre de 2007 a las 12:30 PM debía viajar a la ciudad de Caracas –Venezuela a fin de reunirse con su esposo y tener una entrevista de trabajo.

Agregó que el vuelo de LAN PERÚ en la ruta Lima – Caracas realizado el 5 de octubre de 2007, partió de la ciudad de Lima con una hora y cinco minutos de retraso, lo cual originó que perdiera la entrevista de trabajo que tenía prevista en la ciudad de Caracas.

En virtud a ello, solicitó como medidas correctivas el pago de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por la suma de 1000 Derechos Especial de Giro. Asimismo, solicitó que se ordene a la denunciada el emitir de manera gratuita un pasaje aéreo Caracas – Lima a favor del señor Néstor Santillán Marín a fin de que se reúna con su esposa e hija que se encontrarían enfermas consecuencia del retraso en el vuelo.

Se Resolvió:

- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Céspedes en contra de LAN Perú por infracción al artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor. Ha quedado acreditado que la línea aérea no cumplió con brindar a la denunciante un servicio idóneo de transporte aéreo; puesto que el vuelo contratado por la denunciante se inició con una hora y cinco minutos de retraso.
- (ii) Denegar la solicitud de medida correctiva presentada por la señora Céspedes.
- (iii) Ordenar a LAN PERÚ que cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 35.00 y los costos incurridos por la señora Céspedes durante el procedimiento.

SANCIÓN: 4 UIT

Fuente: Resoluciones INDECOPI

Materia de Reclamo:	Pérdida de equipaje, cobros indebidos e idoneidad en información
Denunciante:	ÁNGEL FERNANDO PISANI UGAZ
Denunciada:	Spirit Airlines
Fecha de Reclamo: 14.02.08	Fecha de Resolución: 19.11.08
Expediente No.	0427-2008/CP
Resolución Final No.:	2382-2008/CPC

Reclamo:

El señor Pisani señaló que contrató con la denunciada el servicio de transporte aéreo en la ruta Miami - Lima, en el vuelo NK977, programado para el 11 de diciembre de 2007, siendo que en el mismo se habría cometido las siguientes irregularidades:

- No habrían cumplido con entregarle uno de sus equipajes al arribar a la ciudad de Lima;
- Luego de revisar su equipaje, verificó que le habían sustraído una cámara fotográfica digital;
- Realizaría cobros indebidos al momento de entregar el equipaje;
- En la aeronave, las aeromozas no brindan la información en idioma castellano, situación que pondría en peligro la seguridad de los pasajeros de ocurrir algún

incidente durante el viaje;
<p>Se Resolvió:</p> <p>(i) Declarar improcedente la denuncia por presunta infracción a la ley, respecto a la demora en la que incurrió Spirit Airlines para entregar el equipaje del denunciante, en la medida que ha quedado acreditado que el señor Pisani no cuentan con interés para obrar en tanto la pretensión que motivó este extremo de su denuncia ha sido satisfecha antes de la presentación de la misma.</p> <p>(ii) Declarar infundada la denuncia presentada por presunta infracción a la ley, en los siguientes extremos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecto a la pérdida parcial del equipaje del señor Pisani, en la medida que de lo actuado en el procedimiento no se ha verificado que se haya extraviado una cámara fotográfica digital de una de sus maletas. - Respecto a los cobros indebidos que realizaría la denunciada por el transporte de equipaje, en la medida que ello no ha quedado probado; por el contrario, se ha verificado que Spirit Airlines informa sobre las condiciones del transporte de equipaje de sus pasajeros. - Respecto a la información de seguridad que brinda la denunciada, en la medida que Spirit Airlines ha probado que los pasajeros de sus aeronaves son informados, en idioma castellano, sobre las medidas de seguridad que deben adoptar en caso se produzca algún accidente. <p>(iii) Declarar infundada la medida correctiva solicitada por el señor Pisani.</p>

Fuente: Resoluciones INDECOP

Materia de Reclamo:	Pérdida de Equipaje
Denunciante:	YOVAN FIDEL HUAMANÍ ENRIQUEZ
Denunciada:	Taca Perú
Fecha de Reclamo: 07.03.08	Fecha de Resolución: 14.01.09
Expediente No.	613-2008/CPC
Resolución Final No.:	0082-2009/CPC
<p>Reclamo:</p> <p>El señor Huamaní señaló lo siguiente:</p> <p>i. El 4 de marzo de 2008 a las 02:30 horas se presentó en el Aeropuerto de Tel Aviv portando una maleta con efectos personales y una mochila conteniendo una computadora portátil y sus accesorios, realizándose un primer control de seguridad por parte de personal del mismo Aeropuerto.</p> <p>ii. Al acercarse al counter de Alitalia, se realizó el chequeo del vuelo contratado (Tel Aviv/Milán/ Caracas) y se recibió la maleta que portaba, solicitando que la misma sea enviada directamente a la ciudad de Lima.</p> <p>iii. Al dirigirse a la zona de embarque, se realizó un segundo control de seguridad, indicándosele que debían revisar la computadora portátil que llevaba en su mochila, lo cual llevaría bastante tiempo, por lo que se le conminó a entregarla en el counter de Alitalia, con el compromiso que sería devuelta en Lima.</p> <p>iv. Al llegar a la ciudad de Caracas, abordó el vuelo de Taca con destino a la ciudad</p>	

de Lima. Cuando llegó a Lima el mismo 4 de marzo, se le indicó que su equipaje se encontraba retenido en Caracas y llegaría al día siguiente.

v. El 5 de marzo de 2008 se presentó al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez para recoger su equipaje, percatándose que habían sido sustraídos la computadora portátil, sus accesorios (un adaptador AC, un adaptador USB, una memoria USB) y un teléfono celular (marca Nokia modelo 1600) de la mochila que los contenía. Presentó su reclamo, sin obtener una solución satisfactoria.

Por lo expuesto, solicitó a la Comisión que ordene a las denunciadas le entreguen los bienes sustraídos o de lo contrario, le otorguen una indemnización por un monto similar al valor de dichos bienes.

Presentó en calidad de medios probatorios lo siguiente: (i) copia del Boarding Pass que acredita los vuelos que abordó; (ii) copia del reclamo presentado ante Taca; (iii) copia de la guía de remisión de la computadora portátil, de la ampliación de memoria y del USB; y (iv) copia de factura del kit lap top y del USB.

Se Resolvió:

- (i) Declarar infundada la denuncia por presunta infracción al Artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor. Ello, toda vez que el denunciante no ha presentado medios probatorios suficientes que acrediten que su equipaje contenía los bienes que señala fueron sustraídos.
- (ii) Declarar infundada la solicitud de medidas correctivas planteada por el señor Huamaní.
- (iii) Denegar la solicitud de costas y costos presentada por el señor Huamaní.

Fuente: Resoluciones INDECOPI

Materia de Reclamo:	Pérdida de Equipaje – Información
Denunciante:	KEVIN ANDRÉS PASTOR BOTTEMBERG
Denunciada:	Star Up
Fecha de Reclamo: 25.08.08	Fecha de Resolución: 13.02.09
Expediente No.	2214-2008/CPC
Resolución Final No.:	395-2009/CPC

Reclamo:

El señor Pastor señaló lo siguiente:

- (i) adquirió a la denunciada un pasaje aéreo con la ruta Chiclayo – Lima y fecha de partida 19 de enero del 2008;
- (ii) antes de abordar el vuelo, registró su maleta en la bodega del avión solicitando que se le distinga con un precinto de seguridad toda vez que contenía una cámara fotográfica semi profesional marca Canon, modelo Rebel XT y su cargador, valorizada en US\$ 1 200,00. La denunciada no le informó en ningún momento que firmara un manifiesto declarando que su maleta llevaba una cámara fotográfica. Asumió que el precinto era un medio de seguridad suficiente para resguardar su cámara;
- (iii) al arribar a la ciudad de Lima se percató que la cámara fotográfica había sido

sustraída de su maleta, la etiqueta de seguridad se encontraba manipulada y el candado estaba forzado. Presentó su reclamo en el counter de la denunciada.; y,
(iv) hasta la fecha de presentación de la denuncia, no ha recibido respuesta ni solución alguna de parte de la denunciada.

Por lo expuesto, el denunciante solicitó a la Comisión que ordene a Star Up que cumpla con atender el reclamo presentado y con devolver de la cámara fotográfica sustraída de su maleta.

Se Resolvió:

- (i) Declarar infundada la denuncia por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor en el extremo referido al extravío de la cámara fotográfica que llevaba en su maleta. Ha quedado acreditado que el denunciante no cumplió con declarar los objetos de valor que llevaba en su maleta;
- (ii) Declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor en el extremo referido a la falta de respuesta del reclamo presentado el 19 de enero del 2008. Ello, toda vez que la denunciada no ha acreditado que cumplió con atender oportunamente el reclamo presentado por el denunciante;
- (iii) Ordenar a Star Up S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con atender el reclamo presentado por el denunciante el 19 de enero del 2008 referido a la pérdida de su cámara fotográfica; y,
- (iv) condenar a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento.

SANCIÓN: Amonestación

Fuente: Resoluciones INDECOPI