



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



**INFORME N° 140-2018/DPC-INDECOPI**

A : **Ivo Gagliuffi Piercechi**  
Presidente del Consejo Directivo

DE : **Wendy Ledesma Orbegozo**  
Directora  
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

**José Carlos Vela Vergara**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte

REFERENCIA : Oficio N° 997-2017-2018-CODECO/CR

ASUNTO : Proyecto de Ley N° 2690/2017-CR, "Ley que protege al usuario del servicio de transporte de la sobreventa de pasajes y fortalece su protección".

FECHA : 23 de octubre de 2018

**I. ANTECEDENTES**

- Mediante el Oficio de la referencia, el señor Miguel Antonio Castro Grandez, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, solicitó al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi emitir opinión sobre el Proyecto de Ley N° 2524/2017-CR, "Ley que protege al usuario del servicio de transporte de la sobreventa de pasajes y fortalece su protección" (en adelante, el Proyecto de Ley).
- En ese sentido, la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi solicitó a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, emitir un informe técnico conjunto al respecto.

**II. ANALISIS**

**a) Sobre las competencias del Indecopi:**

- La Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución) prevé que el régimen económico de nuestro país es el de Economía Social de Mercado; además, establece que en base a este régimen "la iniciativa privada es libre"<sup>1</sup>,

<sup>1</sup> Constitución Política del Perú  
**Artículo 58.- Economía Social de Mercado**  
 La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.



razón por la cual, es deber del Estado Peruano "facilitar y vigilar la libre competencia"<sup>2</sup>.

4. En ese marco, y atendiendo a que los procesos competitivos entre privados pueden repercutir negativamente en los destinatarios finales de los bienes o servicios que aquellos brindan en el mercado, la Constitución prevé la defensa del interés de los consumidores y usuarios por parte del Estado, garantizando el derecho a la información sobre dichos bienes y servicios, velando de manera particular por su salud y seguridad.
5. Sobre la base de lo indicado, la protección del consumidor se estructura como un elemento de nuestro sistema económico que permite proteger al sujeto vulnerable en una relación de consumo frente a aquellas situaciones en las que, a causa de las condiciones normales de competencia, pueda resultar afectado.
6. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad<sup>3</sup>. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código no sólo establece las normas de protección de los consumidores, sino que también define la competencia del Indecopi como órgano del Estado a cargo de la protección de sus derechos.
7. Dentro de dicho marco legal, el artículo 2°.1 literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.
8. En concordancia con ello, el artículo 105° del Código<sup>4</sup> dispone que el Indecopi es la autoridad competente para conocer las infracciones en materia de protección al

---

<sup>2</sup> Constitución Política del Perú

**Artículo 61.- Libre competencia**

El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios.

La prensa, la radio, la televisión y los demás medios de expresión y comunicación social; y, en general, las empresas, los bienes y servicios relacionados con la libertad de expresión y de comunicación, no pueden ser objeto de exclusividad, monopolio ni acaparamiento, directa ni indirectamente, por parte del Estado ni de particulares.

<sup>3</sup> Constitución Política del Perú.

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

<sup>4</sup> Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Artículo 105°.- Autoridad Competente.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo 103.3, Ley de Organización y Funciones del



consumidor, la cual sólo puede ser negada cuando haya sido asignada a otro organismo por una norma expresa con rango de ley.

**b) Sobre el Proyecto de Ley y su exposición de motivos:**

9. Tal como se advierte en el cuadro 1, el Proyecto de Ley tiene por objeto modificar el artículo 66 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), incorporando: (i) la prohibición de requerir la presencia física del beneficiario del pasaje endosado o transferido; (ii) el derecho de los usuarios a cambiar el destino del servicio; (iii) en caso de tramos múltiples, el derecho a usar todos los tramos, aun cuando no se haya hecho uso del primero; y, (iv) el derecho a una compensación o indemnización inmediata a causa de la sobreventa de pasajes.
10. Según la exposición de motivos del Proyecto de Ley, las modificaciones del artículo 66 del Código tienen por objeto armonizar las disposiciones de este con las normas del Código Civil, así como garantizar el irrestricto cumplimiento de los principios Pro Consumidor, Buena Fe y Corrección de la Asimetría Informativa, establecidos en el Título Preliminar del Código.

**Cuadro N° 1**

Texto Vigente del Código	Proyecto de Ley N° 2690-2017/CR <sup>1/</sup>
<p><b>Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados</b></p> <p>(...)</p> <p><b>66.7</b> Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión. En caso que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos</p>	<p><b>Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados</b></p> <p>(...)</p> <p>66.7 Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad <b>tienen derecho a:</b></p> <p>a) Endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado, <b>sin requerir la presencia física del beneficiario.</b></p> <p>b) Postergar la realización del servicio o <b>cambiar el destino del servicio adquirido.</b></p> <p><b>En el endoso, transferencia, postergación o cambio de destino del servicio adquirido el consumidor titular del boleto debe comunicar de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor de veinticuatro (24) horas de la fecha y</b></p>

<sup>1/</sup> Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (...)



Texto Vigente del Código	Proyecto de Ley N° 2690-2017/CR <sup>1/</sup>
<p>para destinos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo se desea preservar.</p>	<p>hora prevista en cada prestación del servicio.</p> <p><b>En caso de cambio de destino o postergación del servicio, el consumidor podrá a su elección imputar el costo del servicio postergado o cambiado, como parte de pago del servicio correspondiente a la nueva fecha o destino.</b></p> <p><b>Tanto para cambio de destino, postergación, como para endoso el consumidor asumirá los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto, los que no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.</b></p> <p>c) En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta, <b>cuya ejecución implica la realización de dos prestaciones independientes</b> o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar.</p> <p>d) <b>Si el consumidor habiendo confirmado su viaje no abordó a causa de la sobreventa, tiene derecho a recibir una compensación o indemnización inmediata, además del reembolso inmediato integral o proporcional del precio del pasaje y del pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos necesarios cuando el usuario opte por realizar el transporte en el primero vuelo disponible por cuenta del transportador responsable, incluso pro otro transportador, conforme lo señala el artículo 125 de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil.</b></p>

Fuente: Proyecto de Ley 2690/2017-CR, Congreso de la República del Perú.




c) **Sobre las modificaciones propuestas:**

i. ***La prohibición de requerir la presencia física del beneficiario del pasaje endosado o transferido.***

11. Tal como se advierte del cuadro precedente, la versión actual del Código establece el derecho de los usuarios del servicio de transporte nacional de cualquier modalidad, a endosar o transferir la titularidad del mismo a favor de otro consumidor plenamente identificado, sin precisar el mecanismo a emplearse para lograr la referida identificación.
12. Así, de una revisión del artículo 66.7° del Código, se advierte que, la elección del mecanismo que le permita al proveedor cumplir con la identificación plena del beneficiario se realiza de forma discrecional. En este supuesto, el proveedor del servicio de transporte podría, por ejemplo, solicitar la presencia física del beneficiario del servicio endosado o transferido, así como cualquier otro requisito que le permita validar su identidad.
13. Frente a ello, la propuesta normativa precisa que, el ejercicio del derecho a transferir el servicio no puede estar condicionado a la presencia física del beneficiario, incluso cuando este requerimiento permita validar la identidad del nuevo usuario de transporte. De este modo, de aprobarse la propuesta normativa, el proveedor tendrá que sustituir este mecanismo de validación, por otro que cumpla con el mismo propósito pero que resulte más accesible al consumidor (por ejemplo, el uso de medios virtuales).
14. Al respecto, nos encontramos de acuerdo con la modificación propuesta en este extremo, en tanto consideramos que la precisión realizada en el Proyecto de Ley limita la discrecionalidad del proveedor evitando la exigencia de requisitos que impidan o dificulten el ejercicio del derecho a endosar o transferir el servicio de transporte, reconocido por el Código en beneficio de todos los usuarios del servicio de transporte nacional.

ii. ***El derecho de los usuarios a cambiar el destino del servicio.***

15. El artículo único de la propuesta legislativa incorpora la posibilidad del consumidor de cambiar el destino del servicio contratado, proponiendo el siguiente texto:

*"Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados.*

*(...)*

*66.7 Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad tienen derecho a:*

*(...)*

- b) ***Postergar la realización del servicio o cambiar el destino del servicio adquirido.***

***En el endoso, transferencia, postergación o cambio de destino del servicio adquirido el consumidor titular del boleto debe comunicar de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor de veinticuatro (24) horas de la fecha***



y hora prevista en **cada** prestación del servicio.

**En caso de cambio de destino o postergación del servicio, el consumidor podrá a su elección imputar el costo del servicio postergado o cambiado, como parte de pago del servicio correspondiente a la nueva fecha o destino.**

**Tanto para cambio de destino, postergación, como para endoso el consumidor asumirá los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto, los que no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.**

(...)"

16. La propuesta legislativa no solo reconoce la postergación de la fecha de prestación del servicio de transporte, la cual ya estaba contemplada en la legislación vigente, sino que plantea incorporar la posibilidad de cambiar el destino del servicio de transporte adquirido, derecho que podrá ejercerse si el pasaje es utilizado como parte del pago del nuevo servicio solicitado.
17. De una revisión de las implicancias de la norma consideramos que la propuesta podría tener un impacto favorable para los consumidores, ya que permitirá ampliar las opciones de los consumidores, quienes podrán (i) solicitar que se expida una nota de crédito a su favor; o, (ii) imputar el costo del servicio cambiado o postergado como parte de pago del nuevo servicio a contratar; sin embargo, creemos que no se han contemplado todas las posibilidades que podrían generarse a raíz de la implementación de esta propuesta.
18. Así, de la revisión de la exposición de motivos del Proyecto de Ley y de la fórmula legal propuesta, no se evidencia que, expresamente, se haga mención a que la nueva fecha o el nuevo destino solicitado podrían tener un nuevo costo, el cual podría ser más elevado, lo que implicaría que el consumidor asuma el pago de un saldo, pues si bien se indica que se podría tomar como parte del pago, ello no necesariamente explica que, muchas veces, los costos de pasajes para un mismo destino tienen diferentes precios.
19. Asimismo, tampoco se contempla la posibilidad de que el costo del nuevo destino sea menor, lo que implicaría la existencia de un saldo a favor del consumidor, el cual podría ser reembolsado o se debería emitir una orden de pago en favor del usuario. Así, conforme se desprende de lo expuesto, estos supuestos no contemplados, podrían generar que el consumidor vea afectadas sus legítimas expectativas generadas en razón a los derechos que se pretenden reconocer.
20. Adicionalmente, es menester recordar que el Código contiene las normas mínimas de protección y, establecer las formas de uso por las que el pasajero debería optar (solicitar una nota de crédito o imputar el costo del pasaje a otro servicio), en caso desee postergar su pasaje, resultarían restrictivas, razón por la cual debería precisarse que estos supuestos no son taxativos.
21. En ese sentido, observamos la modificación propuesta, toda vez que no se han considerado todos los supuestos que hagan viable su incorporación en la legislación de protección del consumidor.



iii. **El derecho a usar todos los tramos, aun cuando no se haya hecho uso del primero.**

22. Para viajes de tramos en ida y vuelta, o, boletos con destinos o tramos múltiples, el artículo 66.7° del Código actualmente prevé la posibilidad de que los consumidores que no hicieran uso de alguno de los tramos puedan utilizar los siguientes sin ninguna restricción, tal como se advierte de la siguiente cita:

**"Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados.**

**66.7 (...)**

*En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo dese preservar."*

23. El párrafo citado anteriormente fue incorporado al texto original del Código en junio del 2013, mediante la Ley N° 30046, "Ley que protege al usuario del servicio de transporte en tramos múltiples". Cabe precisar que la referida modificación normativa se llevó a cabo con posterioridad al reconocimiento jurisprudencial realizado por los órganos resolutivos del Indecopi, quienes consideraron que el Derecho de los consumidores a utilizar todos los tramos comprendidos en el servicio aéreo contratado ya se encontraba reconocido por el Código<sup>5</sup>.
24. En la práctica, antes de la modificación introducida, algunas empresas de transporte aéreo no permitían que los consumidores hagan uso del tramo de vuelta o los tramos sucesivos, si no habían abordado el vuelo de ida o el primer vuelo de los tramos sucesivo, generándoles un perjuicio económico para los usuarios, toda vez que se veían impedidos de disfrutar el servicio pese a haber pagado por el mismo.
25. Con relación a la propuesta normativa, el Proyecto de Ley recoge la redacción vigente del Código, es decir, incluye la modificación antes indicada, pero añade la precisión resaltada en negrita en el siguiente cuadro:

Redacción vigente	Proyecto de ley
Artículo 66.7 (...). En caso que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido	Artículo 66.7 (...) e) En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta, <b>cuya ejecución implica la realización de dos prestaciones independientes</b> o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de

<sup>5</sup> Ver Resolución 3600-2012/SPC-INDECOPI de fecha 12 de diciembre de 2012, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo se desea preservar.

alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar.

26. De acuerdo con el Proyecto de Ley, la redacción actual del Código no protege a los consumidores en el supuesto en el cual adquieran boletos cuya ejecución implique la realización de dos prestaciones independientes, siendo necesaria precisar en la modificación propuesta; sin embargo, a consideración de los que suscribimos este informe, la precisión propuesta no amplía ni aporta un nuevo supuesto de protección a los ya existentes, razón por la cual no es necesaria su incorporación.
27. Así, el artículo 66.7 del Código ya establece que, en caso el consumidor (i) adquiera boletos de ida y vuelta o (ii) adquiera boletos de destinos múltiples, y no haga uso de alguno de ellos, tiene derecho a utilizar los destinos o tramos siguientes; supuestos en los cuales se incluyen aquellos casos en los que se realizan prestaciones independientes (un único tramo de ida y otro de vuelta), y aquellos en los que no, ya que es necesario realizar más de un tramo para llegar al destino final (vuelos con escalas).
28. Así, con independencia de si los tramos del servicio de transporte completan la prestación, o si sirven de apoyo para tal fin (vuelos con escalas), la redacción actual del Código impide que los proveedores prohíban a los consumidores utilizar cualquiera de ellos, incluso si no ha hecho uso del primero.
29. En ese sentido, la versión vigente del Código no requiere la precisión propuesta por el Proyecto de Ley, en tanto el uso del servicio de transporte no podrá ser condicionado por el proveedor al disfrute del primer tramo contratado o cualquier otro, siendo que la ejecución de cada uno de ellos podrá realizarse con independencia del disfrute de los demás.

**iv. El derecho a una compensación por la sobreventa de pasajes.**

30. De acuerdo con el artículo 125.4 de la Ley de Aeronáutica Civil, estaremos ante *overbooking* o sobreventa de pasajes cuando el transportador realice un número de reservas o venta de pasajes para un vuelo, que exceda la capacidad de plazas de la aeronave.
31. Al respecto, la propuesta legislativa incorpora las medidas reparatoras a favor del consumidor en los casos en que se configure un supuesto de sobreventa de pasajes, en los siguientes términos. Cabe precisar que no existe en las normas sectoriales nacionales o supranacionales una prohibición expresa de esta práctica.





**"Artículo 66.7**

(...)

*d) Si el consumidor habiendo confirmado su viaje no abordó a causa de la sobreventa, tiene derecho a recibir una compensación o indemnización inmediata, además del reembolso inmediato integral o proporcional del precio del pasaje y del pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos necesarios cuando el usuario opte por realizar el transporte en el primero vuelo disponible por cuenta del transportador responsable, incluso pro otro transportador, conforme lo señala el artículo 125 de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil."*

32. Si bien las normas sectoriales nacionales o supranacionales no contemplan una prohibición expresa de realizar sobreventa de pasajes, ello no impide que, frente a la afectación de un consumidor o a un grupo de consumidores, la autoridad de consumo pueda conocer y, de ser el caso, sancionar a las aerolíneas que no adopten las medidas conducentes a evitar la afectación de los pasajeros, ello en aplicación de las competencias asignadas al Indecopi en materia de protección al consumidor, detalladas en la primera parte de este informe.
33. Así, frente a hechos que vulneren los derechos de los consumidores, los órganos resolutivos del Indecopi están facultados para sancionar a un proveedor que no cumplan con sus obligaciones, analizando incluso las normas sectoriales que resulten aplicables al caso concreto. Lo indicado anteriormente encuentra sustento en la garantía legal del deber de idoneidad establecido en los artículos 18 y 19 Código.
34. Por ello, aun cuando el Código no contenga disposiciones expresas relacionadas a las compensaciones que debe recibir un pasajero impedido de abordar a causa de la sobreventa de pasajes, ello no impide que el Indecopi aplique las disposiciones de la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú o de las contenidas en la Decisión 619, Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina.
35. Teniendo en cuenta lo indicado, resulta innecesario modificar el Código para incorporar una obligación que ya se encuentra contenida en normas sectoriales, que como se indicó, resulta plenamente aplicable:

**"LEY 27261. Ley de Aeronáutica Civil del Perú.**

**Artículo 125°. De la responsabilidad del transportador por inejecución total o parcial del transporte de pasajeros.**

(...)

125.3 Si el transporte se inicia antes de la hora programada, el pasajero que habiendo llegado en el horario previsto no puede embarcarse tendrá derecho:

a) Al reembolso inmediato integral o proporcional del precio del pasaje, según corresponda, o

b) Al pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos necesarios, cuando opte por realizar el transporte en el primer vuelo disponible por cuenta del transportador responsable, incluso por otro transportador.

125.4 Si el transportador ha realizado un número de reservas o venta de pasajes para un vuelo que excede la capacidad de plazas de la aeronave



(overbooking), negándose el embarque al pasajero que tenía reserva previamente confirmada, éste tendrá los derechos establecidos en el numeral 125.3.

125.5 En todos los casos, el pasajero tendrá derecho a accionar por los daños y perjuicios. (...)"

(subrayado agregado)

#### **"DECISIÓN 619**

**Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina**

**Artículo 8.- 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:

(...)

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:

- Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.  
(...)"

(subrayado agregado)

36. Como se advierte, la propuesta legislativa pretende incorporar las disposiciones del artículo 125 de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú y del artículo 8 de la Decisión 619, al artículo 66.7 del Código, en el entendido de que, sin dicha modificación, las disposiciones de la Ley no resultan aplicables a los consumidores, lo cual como ya se explicó, no es cierto.

37. En atención a lo indicado anteriormente, la aprobación de la propuesta normativa contenida en el artículo único del Proyecto de Ley, relacionada a los derechos de los consumidores afectados por el *overbooking* o sobreventa de pasajes, no resulta necesaria, en tanto la misma no generaría mayor impacto en la protección de los consumidores, al encontrarse regulada en la Ley de Aeronáutica Civil del Perú.

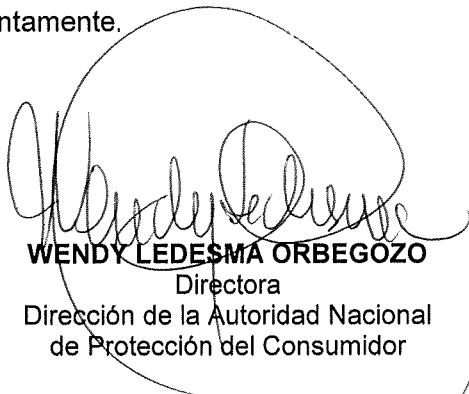


### III. CONCLUSIONES

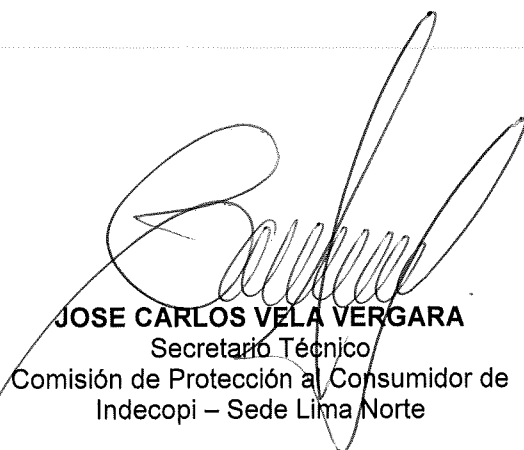
Sobre la base de las consideraciones expuestas, el Proyecto de Ley N° 2690/2017-CR "Ley que protege al usuario del servicio de transporte de la sobreventa de pasajes y fortalece su protección", resultaría viable en un extremo, de acuerdo a las siguientes conclusiones:

- (i) Respecto a la prohibición de requerir la presencia física del beneficiario del pasaje endosado o transferido, nos encontramos de acuerdo con la modificación, en tanto consideramos que la precisión realizada en el Proyecto de Ley limita la discrecional del proveedor evitando la exigencia de requisitos que impidan o dificulten el ejercicio del derecho a endosar o transferir el servicio de transporte, reconocido por el Código.
- (ii) Con relación al derecho de los usuarios a cambiar el destino del servicio, observamos la modificación propuesta, toda vez que no se han considerado todos los supuestos que hagan viable su incorporación en la legislación de protección del consumidor.
- (iii) Respecto al derecho a usar todos los tramos del boleto, consideramos que la versión vigente del Código no requiere la precisión propuesta por el Proyecto de Ley, ya que actualmente el uso del servicio de transporte con destinos o tramos múltiples no puede ser condicionado por el proveedor al disfrute del primer tramo contratado o cualquier otro, siendo que la ejecución de cada uno de ellos podrá realizarse con independencia del disfrute de los demás.
- (iv) Finalmente, con relación al derecho a una compensación por la sobreventa de pasajes la aprobación de la propuesta normativa contenida en el Proyecto de Ley no resulta necesaria, en tanto la misma no generaría mayor impacto en la protección de los consumidores, al encontrarse regulada en la Ley de Aeronáutica Civil del Perú.

Atentamente.



**WENDY LEDESMA ORBEGOZO**  
Directora  
Dirección de la Autoridad Nacional  
de Protección del Consumidor



**JOSE CARLOS VELA VERGARA**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor de  
Indecopi – Sede Lima Norte

