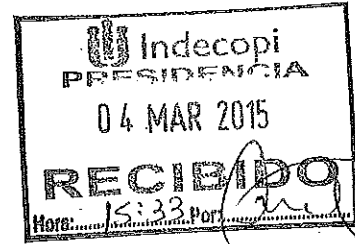




PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

INFORME N° 008 -2015/CC2-INDECOPI

A : **Hebert Tassano Velaochaga**
Presidente del Consejo Directivo

DE : **Anahí Chávez Ruesta**
Directora
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Edwin Aldana Ramos
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

REFERENCIA : Oficio N° 410-2014-2015-CODECO/CR

FECHA : 4 de marzo de 2015

I. ANTECEDENTES

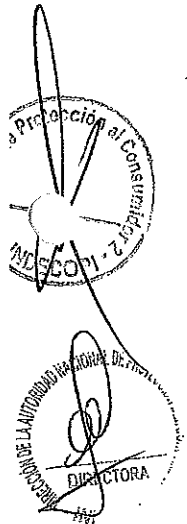
1. Mediante el Oficio de la referencia, el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos solicitó a la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI que emitiera opinión sobre el Proyecto de Ley N° 4040/2014-CR, Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571 (en adelante, el Proyecto).
2. En ese sentido, la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI, solicitó a la Comisión de Protección del Consumidor N° 2 y a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, emitir un informe al respecto.

II. ANÁLISIS

3. El Proyecto de Ley propone modificar el artículo 21° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), que regula la protección de las expectativas del consumidor, a fin de incluir el siguiente párrafo:

"21.4 En el caso del servicio de transporte aéreo de pasajeros, el consumidor siempre tendrá derecho a seleccionar con un mínimo de 2 horas de anticipación a la fecha del vuelo el asiento correspondiente. Sin embargo, aun cuando el consumidor no haya hecho uso del derecho antes mencionado conservará su derecho a abordar siempre que se haga presente ante el personal de la aerolínea respectiva con un tiempo prudencial para realizar los trámites previos al vuelo."

4. La propuesta normativa busca evitar la sobreventa de pasajes aéreos, permitiendo a los consumidores a seleccionar un asiento hasta con dos (2) horas de anticipación a la fecha del vuelo. Asimismo, el Proyecto de Ley establece que, incluso si el consumidor no hubiera elegido su asiento con dos (2) horas de anticipación, conservará su derecho a abordar el vuelo si se presenta ante el personal de la aerolínea con un tiempo prudencial que le permita realizar los trámites previos al abordaje.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

a) **Aspectos formales del Proyecto de Ley**

5. El Proyecto de Ley busca incorporar un numeral al artículo 21° del Código, con la finalidad de reconocer de manera expresa el derecho de los consumidores de efectuar el *check-in* hasta dos (2) horas antes de la hora programada del vuelo. Asimismo, propone que las aerolíneas permitan abordar al consumidor, aun cuando no hubieran realizado el *check-in*, siempre que se hubiera presentado en el aeropuerto con la debida anticipación.
6. El artículo 21° del Código regula la protección de las expectativas de los consumidores; es decir, aquellas que se derivan de las garantías implícitas. Las garantías implícitas son aquellas que, ante el silencio del proveedor o del contrato, permiten entender que el producto o servicio cumple con los fines y usos previsibles para los cuales han sido adquiridos, tomando en consideración los usos y costumbres, son aquellas características que no se encuentran recogidas en el ordenamiento legal de manera expresa ni han sido incorporadas en el contrato, publicidad o términos de la oferta.
7. De aprobarse la propuesta normativa bajo análisis se crearía una garantía legal, debido a que se reconocería de manera expresa una obligación a cargo de los proveedores de servicio de transporte aéreo y un derecho a favor de los consumidores de dichos servicios. En ese sentido, si se toma la decisión de aprobar la medida legislativa, no sería adecuado incorporar la misma dentro de las disposiciones contenidas en el artículo 21° del Código, puesto que no se trataría de una garantía implícita, sino que se estaría regulando de manera legal un supuesto de hecho relacionado con la prestación del servicio de transporte aéreo.

b) **Sobre el contenido de la propuesta**

8. Según se desprende de la exposición de motivos, el objeto del Proyecto de Ley sería evitar la práctica comercial de sobreventa de pasajes en el transporte aéreo, impidiendo que consumidores con pasajes previamente adquiridos sean prohibidos de abordar el vuelo correspondiente. No obstante, la redacción consignada no tendría mayor incidencia en la práctica de sobreventa de pasajes, conforme se concluye en el siguiente análisis.
9. El Proyecto de Ley reconoce el derecho de los usuarios a seleccionar su asiento con una anticipación de hasta dos (2) horas antes del vuelo programado e inclusive a conservar su derecho a abordar, aun cuando no haya hecho uso de esta opción, siempre que se presente en el aeropuerto con un tiempo prudencial; es decir, si el pasajero se presentara fuera del mencionado "tiempo prudencial" la aerolínea podría negarle, válidamente, la posibilidad de abordar el vuelo.
10. Actualmente, las empresas de transporte aéreo prestan sus servicios en las condiciones previstas en el Proyecto de Ley, toda vez que permiten a los pasajeros abordar los vuelos, aun cuando no hubieran realizado el *check-in*, siempre que se hubieran presentado con la debida anticipación en el aeropuerto.

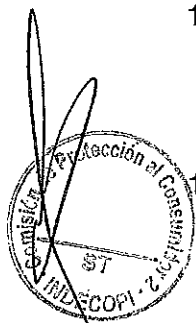


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

11. Respecto del tiempo de anticipación con el que debe presentarse el pasajero en el aeropuerto, es importante destacar que las empresas de transporte aéreo, así como el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, y los operadores logísticos que administran los aeropuertos¹ cumplen con informar a los pasajeros que deben presentarse ante el mostrador asignado a la aerolínea con dos (2) o tres (3) horas de anticipación a la hora programada del vuelo –dependiendo si se trata de un vuelo nacional o internacional– con la finalidad de que puedan realizar los procedimientos de pre-embarque.
12. Lo anterior implica que, siempre que un pasajero se presente ante el mostrador asignado a la aerolínea con un tiempo de anticipación que la aerolínea hubiera informado (que generalmente varía entre dos (2) o tres (3) horas a la hora del vuelo programado), se le debería permitir abordar; caso contrario, el proveedor podría incurrir en una falta administrativa, susceptible de ser sancionada por el Indecopi². Asimismo, debe tenerse en cuenta que nuestro ordenamiento interno en el artículo 125.3° de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil establece la responsabilidad del transportista frente a aquellos casos en los cuales el pasajero no pudiera embarcarse, pese a haber llegado a la hora prevista.
13. En atención a los argumentos expuestos, consideramos que el Proyecto de Ley no aporta un supuesto distinto al que se presenta en la práctica; en tal sentido, su implementación a nivel legislativo no tendría el impacto que se busca en relación a la eliminación de la sobreventa de los pasajes aéreos-.
14. Finalmente, de considerar necesario regular la sobreventa de pasajes, se debe tomar en cuenta la normativa supranacional incorporada al ordenamiento interno³, como sería el caso de la Decisión 619 de la Comunidad Andina, 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, que regula la sobreventa, estableciendo obligaciones a cargo de los proveedores, como por ejemplo brindar información sobre los derechos que le asisten al pasajero en materia de compensación.



III. CONCLUSIONES:

Sobre la base de las consideraciones expuestas, es posible formular las siguientes conclusiones:

¹ http://www.mtc.gob.pe/portal/transportes/aereo/avsec_facil_aeropuerto.html
<http://www.aena.es/csee/Satellite/aeropuertos/es/Page/1048858945804/Tramites-en-el-aeropuerto.html>
http://www.lap.com.pe/lap_portal/tvueloint.html

² Ver Resolución N° 3869-2014/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor el 12 de noviembre de 2014.

³ **Tratado de creación del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina**
Artículo 3.- Las Decisiones del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores o de la Comisión y las Resoluciones de la Secretaría General serán directamente aplicables en los Países Miembros a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial del Acuerdo, a menos que las mismas señalen una fecha posterior.

Cuando su texto así lo disponga, las Decisiones requerirán de incorporación al derecho interno, mediante acto expreso en el cual se indicará la fecha de su entrada en vigor en cada País Miembro.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

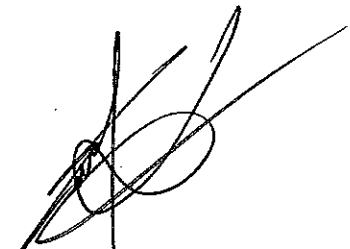
INDECOPI

- (i) La redacción del Proyecto de Ley no se condice con la finalidad establecida en la exposición de motivos. Asimismo, no aporta un supuesto distinto al que se presenta en la práctica; en tal sentido, su implementación a nivel legislativo no tendría el impacto que se busca en relación a la eliminación de la sobreventa de los pasajes aéreos.
- (ii) De considerar necesario regular la sobreventa de pasajes, se debe tomar en cuenta la normativa supranacional incorporada al ordenamiento interno, como sería el caso de la Decisión 619 de la Comunidad Andina, 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.

Atentamente,



ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA
Directora
Dirección de la Autoridad Nacional de
Protección del Consumidor



EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al
Consumidor N° 2

ACR/cmv
EAR/asv