

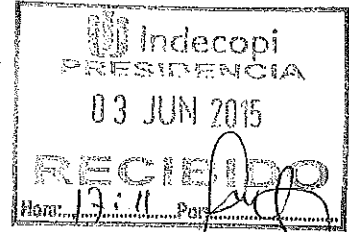


PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

INFORME N° 046-2015/DPC-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

ASUNTO : **Propuesta de texto sustitutorio del Proyecto de Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, para fortalecer la protección del usuario del servicio de transporte aéreo.**

REFERENCIA: **Oficio N° 959-2014-2015-CODECO/CR**

FECHA : 3 de junio de 2015

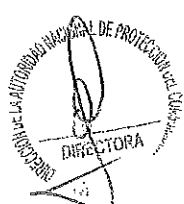
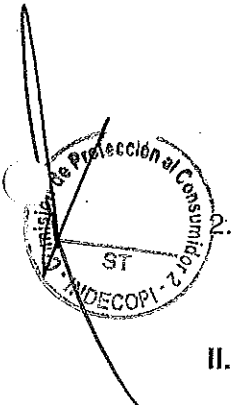
I. ANTECEDENTES

- Mediante el Oficio de la referencia, el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos solicitó al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi que emitiera opinión sobre el texto sustitutorio del proyecto de dictamen de los Proyectos de Ley N° 1847/2012-CR, 3969/2014-CR, 4040/2014-CR y 4297/2014-CR, Ley que protege al usuario del servicio de transporte aéreo.

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 del Consumidor N° 2 emitir un informe al respecto.

II. ANÁLISIS

- En términos generales nos encontramos de acuerdo con las modificaciones propuestas, toda vez que incorpora la posibilidad de cambiar de destino —además de endosar y postergar— y utilizar el monto pagado como parte de pago del nuevo boleto. Asimismo, permite agilizar el ejercicio de los mencionados derechos, evitando que algunas empresas exijan la presencia física de quien adquirió el pasaje y el nuevo titular. Finalmente, recoge las disposiciones que regulan la sobreventa de pasajes aéreos y las hace aplicables al resto de modalidades de transporte nacional.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

4. Sin perjuicio de lo anterior, consideramos necesario efectuar las siguientes precisiones:

a) **Sobre el título del Proyecto de Ley**

5. La iniciativa legislativa sometida a análisis que busca modificar el artículo 66.7 ° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), propone el siguiente nombre:

“Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para fortalecer la protección del usuario del servicio de transporte aéreo.”

(énfasis agregado)

6. Como se puede advertir, el título restringe el alcance de la norma al servicio del transporte aéreo, pese a que el texto vigente del Código es aplicable al transporte nacional en general; es decir, incluye cualquier modalidad.
7. En atención a lo expuesto, se propone modificar el título y eliminar la referencia al servicio de transporte aéreo, para que sea acorde con la regulación que se propone.

b) **Sobre la postergación, el endoso o el cambio de destino**

8. El literal b) de la propuesta legislativa, incorpora la posibilidad de cambiar de destino; asimismo, regula los requisitos exigibles para identificar al titular del pasaje y al nuevo beneficiario. Para tal efecto, propone el siguiente texto:

“b) Postergar la realización del servicio no utilizado o cambiar el destino del servicio adquirido.”

En el endoso, transferencia, postergación o cambio de destino el usuario titular del boleto debe comunicar de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menos de veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para el inicio del servicio, acompañando copia simple del Documento Nacional de Identidad (DNI) o carnet de extranjería del beneficiario y, de ser el caso, asumirá los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.

(...)”

(subrayado agregado)

9. Tal como se encuentra regulado el derecho a la postergación, se entiende que este puede ser ejercido antes de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio de transporte; es decir, el servicio debe encontrarse pendiente de ser brindado. Una vez que el servicio haya sido brindado por la empresa de transportes, más allá de si el consumidor hizo uso del mismo o no, dejaríamos de encontrarnos en un supuesto que permita la postergación.
10. La redacción del primer párrafo del literal b) podría permitir la interpretación errónea de que el consumidor que no hubiera utilizado el servicio en la fecha y hora prevista, pese a que el transportista brindó el servicio en las condiciones ofrecidas, mantiene el derecho a postergar su pasaje. Esto podría generar la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

exigencia de un derecho que no corresponde. En ese sentido, se propone suprimir la frase "no utilizado", a fin de que el texto final sea el siguiente:

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

(...)"

c) **Sobre la identificación del usuario beneficiario**

11. El texto vigente del artículo 66.7° del Código no exige una modalidad determinada para efectuar el cambio de pasaje a favor de un tercero, siendo necesario –únicamente– que el nuevo titular se encuentre plenamente identificado; es decir, es el proveedor quien establece los mecanismos que le permitan identificar al nuevo titular, pudiendo exigir o no la presencia del titular, existiendo la posibilidad de que el endoso se efectúe a través de medios remotos, como vía telefónica o a través de Internet.

12. En el marco de lo establecido en la normativa vigente, algunas empresas de transporte exigen como requisito para efectuar el endoso a favor de un tercero, la presencia física conjunta del titular y del nuevo titular, requisito que no resulta indispensable para identificar a éste último y que además dificulta el ejercicio de este derecho.

13. En ese contexto, el Proyecto de Ley busca modificar la práctica antes descrita, con la finalidad de evitar que las empresas de transporte exijan la presencia conjunta del titular y del nuevo titular para efectuar el endoso de los pasajes. Para ello propone que para hacer efectivo este derecho sea suficiente la presentación de la copia del DNI o carnet de extranjería del beneficiario.

14. La propuesta normativa, adquiere relevancia en aquellas situaciones en las que se exige la presencia conjunta de la persona que adquirió el pasaje y del nuevo titular, requisito que dificulta al consumidor ejercer su derecho a endosar el pasaje; y que, además no responde a ninguna justificación, toda vez que en la venta de pasajes no se exige la presencia del consumidor.

15. Quienes suscriben se encuentran de acuerdo con la finalidad de la modificación propuesta; no obstante, consideran que la redacción consignada podría no tener el impacto deseado. La redacción del Proyecto de Ley generaría que se eleven los requisitos para efectuar el endoso en todos los casos, ya que presupone la exigencia de la presencia física del titular del pasaje y la presentación del documento de identidad, siempre que se quiera efectuar este trámite.

16. Por los motivos expuestos, se sugiere que se modifique la redacción del Proyecto de Ley, limitando sus alcances a aquellas situaciones en las que se exige la presencia física del titular del pasaje, según el siguiente texto propuesto:

"b) (...)

En el endoso, transferencia, postergación o cambio de destino, el usuario titular del boleto debe comunicar de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menos de veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para el inicio del servicio. En caso se requiera la presencia física del titular del boleto, será suficiente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

la presentación de una copia simple del documento de identidad del beneficiario. De ser el caso, el consumidor asumirá los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.

(...)"

(subrayado agregado)

d) **Sobre la sobreventa de pasajes:**

17. El literal d) de la propuesta legislativa, incorpora las medidas reparadoras a favor del consumidor en los casos en que se configure un supuesto de sobreventa de pasajes, en los siguientes términos:

"El consumidor que habiendo llegado oportunamente al embarque tiene derecho a abordar. En caso un consumidor no aborde a causa de la sobreventa, tiene derecho a recibir una compensación o indemnización inmediata. Si el consumidor se desiste del viaje, tendrá derecho además al reembolso integral del precio del pasaje, por el contrario, si opta por realizar el viaje, tendrá derecho al pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos necesarios."

18. Al respecto tenemos las siguientes observaciones:

- (i) Es pertinente precisar qué debe entenderse por el término "oportunamente";
- (ii) En los supuestos en lo que se hubiera utilizado un tramo del servicio de transporte contratado, no correspondería el reembolso total del precio del pasaje; y,
- (iii) Es necesario precisar qué tipo de compensación o indemnización corresponde en caso de no abordar debido a la sobreventa.

19. Por los motivos expuestos, se sugiere que se modifique la redacción del Proyecto de Ley según el siguiente texto propuesto:

"El consumidor que llegue a la sala de embarque a la hora informada de manera oportuna por la empresa de transportes, tiene derecho a abordar. En caso se niegue al consumidor la posibilidad de abordar a causa de la sobreventa de pasajes y este se desista del viaje u opte por postergarlo, tendrá derecho al reembolso integral o proporcional del precio del pasaje; o, al pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos necesarios, según corresponda."

III. CONCLUSIONES:

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

- (i) El título de la Ley propuesta restringe el alcance de la norma al servicio del transporte aéreo, pese a que el texto vigente del Código de Protección y Defensa del Consumidor es aplicable al transporte nacional en general; es decir, incluye cualquier modalidad. En ese sentido, se propone modificar el título y



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

eliminar la referencia al servicio de transporte aéreo, para que sea acorde con la regulación que se propone.


- (ii) La redacción del primer párrafo del literal b) podría permitir la interpretación errónea de que el consumidor que no hubiera utilizado el servicio en la fecha y hora prevista, pese a que el transportista brindó el servicio en las condiciones ofrecidas, mantiene el derecho a postergar su pasaje. Esto podría generar la exigencia de un derecho que no corresponde; por tanto, se propone suprimir la frase "no utilizado"
- (iii) Respecto del endoso de pasajes, el Proyecto de Ley propone que sea suficiente de la copia del DNI o carnet de extranjería del beneficiario. Al respecto, consideramos que debe hacerse referencia en general a la copia del documento de identidad y dicha modificación debe limitar sus alcances a aquellas situaciones en las que se exige la presencia física del titular del pasaje.
- (iv) Respecto de las medidas a adoptar en el caso de sobreventa de pasajes es necesario efectuar algunas precisiones referidas al término "oportunamente"; así como, establecer los tipos de indemnización que corresponden, según el párrafo propuesto.

Sin otro particular.

Atentamente,



ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA
Directora
Dirección de la Autoridad de Protección al
Consumidor



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

ACR/cmv
EAR/asv