



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP



INFORME N° 178 -2012/CPC

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

DE : **Edwin Aldana Ramos**
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2 – Sede Central

Anahí Chávez Ruesta
Directora (e)
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

ASUNTO : Oficio N° 071-2012-2013 CODECO de fecha 05 de septiembre de 2012

FECHA : 10 de octubre de 2012

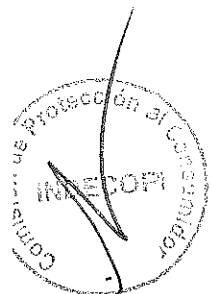
I. ANTECEDENTES

1. El 28 de setiembre de 2012, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, nos remitió el Oficio N° 158-2012-2013 CODECO de fecha 26 de setiembre de 2012, mediante el cual se puso de nuestro conocimiento el Proyecto de Ley N° 1524/2012-CR (en adelante, el Proyecto de Ley), Ley que modifica el artículo 66° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), solicitándonos emitir una opinión sobre la mencionada iniciativa legislativa.
2. En ese sentido, procederemos a realizar el análisis técnico-legal correspondiente.

II. ANÁLISIS

3. El Proyecto de Ley propone incorporar un segundo párrafo al artículo 66° del Código, en el siguiente sentido:

“Asimismo, en los casos en que el consumidor adquiere boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hace uso de uno de ellos, los proveedores no pueden dejar sin efecto los boletos y los tramos siguientes: procediéndose, en estos casos, conforme al párrafo anterior.”
4. Es decir, el Proyecto de Ley propone que, cuando se trate de boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples, el proveedor no puede dejar sin efecto el boleto de vuelta si es que el consumidor no utiliza el boleto de ida. Asimismo, señala que para estos boletos también opera la condición establecida en el primer párrafo del artículo 66.7° del Código con relación al endoso o transferencia de la titularidad del servicio adquirido.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

5. Al respecto actualmente se observa que algunas aerolíneas ofrecen éstos boletos con la característica de que si por algún motivo el consumidor no puede utilizar el boleto de ida o uno de los tramos, automáticamente pierde la posibilidad de utilizar el boleto de regreso o el resto de tramos.
6. Sobre el particular, el Código estableció como Política Pública¹ que el Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que distorsionan el mercado. En ese sentido, si bien los proveedores, en ejercicio de su libertad empresarial² pueden crear y ofrecer a los consumidores los productos y servicios que consideren convenientes, es deber del Estado garantizar que esta oferta se realice en concordancia con los derechos de los consumidores.
7. Es por ello que, de acuerdo a la legislación en materia de protección al consumidor las cláusulas contenidas en los contratos de consumo por adhesión debe ser redactadas bajo el principio de buena fe y con el equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes. Es decir, se encuentran proscritas aquellas cláusulas que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o que anulen sus derechos.
8. En ese sentido, sin perjuicio del derecho que tienen los proveedores del servicio de transporte nacional de diseñar y ofrecer en el mercado los productos y servicios que consideren convenientes para su actividad, el Estado tiene la facultad y el deber de garantizar que las condiciones en las que dichos servicios son ofrecidos sean de equilibrio en la relación consumidor – proveedor.
9. En el caso en particular, debe tenerse en cuenta que cuando un consumidor adquiere un boleto de ida y vuelta o "round trip" ha realizado un pago por ambos tramos, cada uno de los cuales se encuentran debidamente identificados e individualizados, conforme a ello, adquirió el derecho de viajar tanto de ida como de regreso al destino deseado.
10. El hecho de que un consumidor no se presente a abordar al vuelo de ida o a uno de los tramos no implica que no lo hará tampoco en el vuelo de regreso o al tramo siguiente, respectivamente. Suponer ello implicaría desconocer que existen diversos motivos, incluso involuntarios, por los cuales un consumidor no se presenta al abordaje y que ello no impide que tome otras vías para llegar al destino y sin problemas abordar el tramo siguiente o vuelo de retorno, por el cual ya ha realizado el pago respectivo.
11. En ese sentido, consideramos que si un consumidor ha realizado un pago por boletos tanto de ida como de retorno, o por varios tramos, no existe razón para

¹ Ver inciso 3 del Artículo VI del Código.

² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**
Artículo 59.- Rol Económico del Estado

El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.



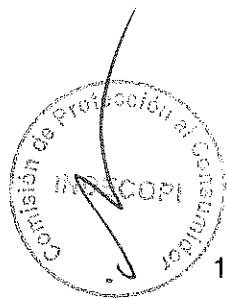
PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

desconocer el pago realizado por cada uno de los tramos y, ante la falta de abordaje del primero, restringir el acceso a los demás tramos programados.

12. Debe tenerse en consideración que lo planteado no afectaría económicamente al proveedor de servicios de transporte, ello en tanto se trata simplemente de la prestación de un servicio por el cual el consumidor ya realizó el pago y que la empresa esta en condiciones de brindar. Por el contrario, la situación actual sí viene afectando a los consumidores, quienes ante la pérdida de un vuelo, se ven obligados a adquirir nuevamente boletos no solo de ida, sino también de retorno, pese a que éste último se encuentra aún vigente y pasible de ser abordado en su oportunidad por el consumidor.
13. Se observa entonces que esta situación, que se viene verificando actualmente, afecta a los consumidores colocándolos en una situación de evidente desventaja frente a los proveedores, siendo que su corrección no acarrearía un mínimo perjuicio a los proveedores, quienes se limitarían a prestar un servicio por el cual el consumidor ya realizó la contraprestación.
14. Un argumento en contra de la propuesta legislativa, podría ser que la misma afecta económicamente a los proveedores, ya que hoy por hoy, ante una omisión de abordaje del vuelo de ida o primer tramo, las empresas tiene la oportunidad de vender nuevamente el asiento reservado en los tramos siguientes, lo cual quedaría descartado de aprobarse la norma materia de análisis. Al respecto, consideramos que si dicha práctica se viene efectuando, implicaría que los proveedores vienen percibiendo un doble ingreso por un mismo espacio en el vuelo (el que cancelo unilateralmente y que esta volviendo a vender) lo cual no puede colocarse por encima del derecho de los consumidores a acceder a un servicios por el que ya pagaron.
15. A mayor abundamiento, cabe señalar que dicha práctica ya habría sido proscrita por tribunales de países como España, a través de sentencias emitidas el 3 julio 2009 y el 22 marzo 2010 por el Juzgado de lo Mercantil de Bilbao y el Juzgado de lo Mercantil nº 2 de Palma de Mallorca, respectivamente. Este último, en la referida sentencia señaló que el pasajero es libre de adquirir los billetes que tenga por convenientes, haciendo uso de los mismos o no, puesto que una vez pagado el precio, no irroga ningún perjuicio al transportista al no presentarse para el embarque. En consecuencia, dicho juzgado calificó ese tipo de cláusulas como abusivas al permitir hacer doble venta del mismo asiento, dificultando al pasajero hacer uso de su derecho a utilizar todos los trayectos adquiridos⁴.
16. Por lo expuesto, somos de la opinión favorable a la aprobación del Proyecto de Ley bajo análisis al considerarlo acorde al marco normativo constitucional y de protección al consumidor y teniendo en cuenta que permite equilibrar la relación entre éstos y los proveedores.



4

Las sentencias referidas son citadas en el artículo *La cláusula de "no show" en billetes de ida y vuelta*, elaborado por el Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla la Mancha: <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/15/2010/15-2010-11.pdf>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

III. CONCLUSIÓN

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2 – Sede Central y la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor somos de la opinión favorable para que se apruebe el Proyecto de Ley N° 1524/2012-CR, Ley que modifica el artículo 66.7° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuestos en el análisis del presente informe.

Sin otro particular, quedamos de usted

Atentamente,



EDWIN ALDANA RAMOS

Secretario Técnico

Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2



ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA

Directora (e)

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor