



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**“LA NECESIDAD DE INTERVENCIÓN DEL INDECOPI PARA
MITIGAR LA ASIMETRÍA INFORMATIVA EN LA COMPRA DE
PASAJES AÉREOS EN LA CIUDAD DEL CUSCO DURANTE EL AÑO
2018”.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
ABOGADA.**

PRESENTADO POR:

Christell Ximena Romainville Monge.

ASESOR: Mgt. Genaro Julio Álvarez López.

CUSCO – PERÚ

2019



DEDICATORIA

Llena de alegría y esperanza, dedico esta tesis a mis padres, familia y seres queridos, quienes han sido mi compañía y felicidad en cada momento de mi vida.

A Wilber Romainville y Rita Monge, porque son mi ejemplo de constancia y superación.

A Cesc y Valeria, mi motivo de mejora cada día, porque quiero que vean en mí una hermana mayor ejemplar y confiable.

A Lucinda, por ser mi luz de todos los días, mi amor eterno.

Finalmente, a mis amigos quienes me acompañaron y motivaron en este reto profesional.

Que todo lo bueno que desean para mí, se duplique en ustedes.

Christell Ximena Romainville Monge.



AGRADECIMIENTO

A mis padres, por la educación y la confianza que siempre han inculcado en mí.

A mi querida Lucinda, por hacer de mí, una mejor versión cada día.

A Yashira, por su amistad sincera, incondicional y eterna.

A la Universidad Andina del Cusco, por ser parte de ella, brindarme los conocimientos en la carrera profesional de Derecho.

A mi asesor, Mgt. Genaro Julio Álvarez López, por su recomendaciones y disponibilidad ante mis consultas en la elaboración de esta tesis.

A la Oficina Regional del Indecopi Cusco, por permitirme empezar mi carrera profesional, enseñarme y poder recomendar mejoras a la Institución en beneficio del Perú desarrollando cultura de servicio.

A ti.

Christell Ximena Romainville Monge.



“Quiero probar mis propias fuerzas, quiero hacerme cargo yo mismo de los riesgos que enfrento en mi vida, quiero ser responsable de mi destino. Te encargo a ti Estado, crear las condiciones para que pueda hacerlo”.

Ludwig Erhard.



PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina del Cusco, presento ante ustedes la tesis titulada “La necesidad de intervención del Indecopi para mitigar la asimetría informativa en la compra de pasajes aéreos en la ciudad del Cusco durante el año 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y evaluación, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Abogada.

Christell Ximena Romainville Monge.



ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

PRESENTACIÓN

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

| | |
|----------------------------------------|-----------|
| 1.1. Planteamiento del Problema | 12 |
| 1.2. Formulación del Problema | 15 |
| 1.2.1. Problema General | 15 |
| 1.2.2. Problema Específico | 16 |
| 1.3. Objetivos | 16 |
| 1.3.1. Objetivo General | 16 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 16 |
| 1.4. Justificación | 17 |
| 1.5. Delimitación del Estudio | 17 |
| 1.6. Limitaciones | 18 |
| 1.7. Aspectos Éticos | 18 |

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| 2.1. Antecedentes | 19 |
| 2.2. Bases Teóricas | 23 |
| 2.3. Definiciones de Términos | 91 |
| 2.4. Formulación de Hipótesis | 96 |
| 2.4.1. Hipótesis General | 96 |



| | | |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|-----|
| 2.4.2. | Hipótesis Específicas | 97 |
| 2.4.3. | Variables e Indicadores | 98 |
| CAPÍTULO III: MÉTODO | | |
| 3.1. | Diseño | 100 |
| 3.1.1. | Tipo | 100 |
| 3.1.2. | Nivel | 100 |
| 3.2. | Población y Muestra | 100 |
| 3.3. | Técnicas para la Recolección de datos | 101 |
| 3.4. | Alternativa de Solución | 111 |
| 3.5. | Conclusiones y Recomendaciones | 120 |
| CAPÍTULO IV: FUENTES DE LA INFORMACIÓN | | |
| 4.1. | Referencias bibliográficas | 123 |
| 4.2. | Referencias hemerográficas | 124 |
| 4.3. | Referencias electrónicas | 124 |
| ANEXOS | | |
| Anexo 1. | Matriz de Consistencia | 126 |



RESUMEN

El presente trabajo, abarca la rama de Derecho Administrativo, perteneciente a Protección al Consumidor y el análisis de la función de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, respecto a sus pronunciamientos y actuaciones en relación a servicio de transporte aéreo en la ciudad de Cusco en el año 2018, precisamente ante el deber de información de los proveedores lo cual refleja como un derecho a la información en los consumidores, la misma que debe ser, oportuna y veraz.

Ante ello, se ha usado como muestra los 02 procedimientos sancionadores a iniciativa de la autoridad, las 157 denuncias de parte tramitadas ante el Organo Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, y los 434 reclamos tramitados en el Servicio de Atención al Ciudadano, todo esto, realizado en la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el año 2018. Además, se realizaron 50 encuestas en el Aeropuerto internacional Teniente Velasco Astete de Cusco, en tanto se considera que son personas que ya tienen un servicio contratado y que experimentaron lo compra del mismo, estos mecanismos, sirvieron para diagnosticar los factores que intervienen en la compra de boletos en el servicio de transporte aéreo, la información relevante que se considera al momento de establecer esta relación de consumo y la actuación del Indecopi en la sede de Cusco.

Finalmente, todo esto fortaleció las conclusiones arribadas en la presente tesis, en relación al derecho de información de los consumidores, la vulneración de estos, y el rol de Oficina Regional del Indecopi de Cusco, como autoridad administrativa que desempeña funciones de regulación en el mercado peruano, y más aun con el



ingreso de nuevas aerolíneas que aplican un sistema mercado denominado “low cost”, y que reflejan condiciones de contratación muy estrictas y específicas.

PALABRAS CLAVES

- Consumidor
- Proveedor
- Derecho de información
- Relación de consumo
- Transporte aéreo
- Asimetría informativa



ABSTRACT

The present work, includes the branch of Administrative Law, pertaining to Consumer Protection and the analysis of the function of the Regional Office of the Indecopi of Cusco, regarding its pronouncements and actions in relation to air transport service in the city of Cusco in the year 2018, precisely before the duty of information of suppliers which reflects as a right to information in consumers, the same as it should be, timely and truthful.

In view of this, the 04 sanctioning procedures have been used as a sample at the initiative of the authority, the 157 complaints filed by the Resolutive Body of Summary Proceedings, and the 434 complaints processed in the Citizen Service, all this, carried out in the Regional Office of the Indecopi of Cusco, in the year 2018.

In addition, 50 surveys were carried out at the Teniente Velasco Astete International Airport in Cusco, while it is considered that they are people who already have a contracted service and who experienced the purchase of it, These mechanisms were used to diagnose the factors that intervene in the purchase of tickets in the air transport service, the relevant information that is considered when establishing this consumer relationship and the performance of Indecopi in the headquarters of Cusco.

Finally, all this strengthened the conclusions arrived at in this thesis, in relation to the right to information of consumers, the violation of these, and the role of the Regional Office of the Indecopi of Cusco, as an administrative authority that performs regulatory functions in the market Peruvian, and even more with the entry



of new airlines that apply a market system called "low cost", and that reflect very strict and specific contracting conditions.

KEYWORDS

- Consumer
- Provider
- Right to information
- Consumption ratio
- Air Transport
- Information asymmetry



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La problemática vinculada a la protección de los derechos de los consumidores es de permanente actualidad en nuestros días, ya que afecta a todos los que, de manera directa o indirecta, contratan un servicio o adquieren un producto.

Por ello, esta investigación aborda la temática referente al transporte aéreo y a la información que reciben los consumidores que desean adquirir un boleto de viaje hacia un destino de su interés y en el horario de su preferencia, situación en la cual reciban una ingente cantidad de información de parte de las compañías aéreas, que como proveedores alcanzan la que consideran relevante.

Sin embargo, cabe analizar qué tipo de información alcanzan los proveedores del servicio de transporte aéreo y si esta información (relevante porque persuade al consumidor de contratar el servicio para el traslado a su destino elegido), será de verdadera utilidad durante la prestación del servicio, o peor aún, si podrá ser modificada conforme a las necesidades de los consumidores.

En la mayoría de los casos, la información entregada (por ejemplo, el tamaño de equipaje que está permitido tanto para bodega como para el bolso de mano, la hora de presentación antes del embarque tanto para destinos nacionales como internacionales, entre otras) podemos decir que es deficiente o tiene importancia relativa, ya que generalmente se trata de contratos de adhesión en los cuales los pasajeros terminan aceptando determinadas condiciones sin un exhaustivo análisis,



y peor aún, con un exiguo conocimiento de sus derechos como consumidores, limitando también su capacidad de escoger o de tomar decisiones de consumo debidamente informados.

En tal virtud, la presente tesis busca abordar, desde la perspectiva del pasajero como consumidor final, la calidad y pertinencia de la información relevante que reciben al momento de contratar el servicio de transporte aéreo, lo que se ejemplificará con la revisión de algunos casos que evidenciarían abusos derivados de la problemática expuesta, y que a su vez permitirá identificar propuestas de mejora para que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante Indecopi) implemente algunas estrategias o mecanismos de supervisión más eficiente respecto a aquellas prácticas de los proveedores del sector, que pudieran derivar en afectación a los derechos de los consumidores, todo ello en cumplimiento del mandato constitucional de protección del interés de los consumidores, definido en el artículo 65 de la Constitución Política de Perú¹.

En relación a lo señalado, se ha podido verificar que en los procedimientos sancionadores por iniciativa de la autoridad de la Oficina Regional del Indecopi Cusco, se priorizan la imposición de sanciones económicas, sin haber efectuado un análisis detallado sobre la necesidad de imponer medidas correctivas o preventivas que podrían mejorar la prestación del servicio y servir no solo como disuasivo de la comisión de conductas infractoras, sino también para educar al mercado (a los

¹ Título III, Régimen Económico de la Constitución Política del Perú 1993.

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.



proveedores y consumidores) en relación a cuáles serían las mejores condiciones que se pudieran ofrecer en dicho sector, y cómo estas pudieran estar enlazadas con las expectativas de los consumidores.

Se ha podido verificar que algunas compañías de transporte aéreo no brindan toda la información respecto a sus aeronaves o a ciertas características de su servicio, lo cual, como se verá en el desarrollo de la investigación, es de especial importancia para el consumidor, en la medida que no se le generen falsas expectativas respecto a la calidad y condiciones del servicio contratado.

En concordancia con lo expresado, se debe señalar que la imposición de sanciones económicas no necesariamente se constituye en un mecanismo de mejora *per se* de los servicios y sectores sancionados, sino que en algunos casos genera un detrimento en la prestación del servicio, pues los proveedores deben asumir el costo de sus conductas infractoras y no introducen mejoras estructurales que permitan percibir que el servicio y el sector en su conjunto han mejorado.

Finalmente, es importante anotar que dentro de los contenidos de la investigación también analizaré la utilidad y pertinencia de la actuación del Indecopi en la problemática expuesta, sin que ello se constituya en un supuesto de sobrerregulación, sino simplemente en el ejercicio de la autoridad asignada por ley a dicha institución para intervenir en aquellos sectores donde se presenten situaciones que afecten masivamente a los consumidores, y que más allá del



ejercicio de la facultad sancionadora, debe propender a la mejora continua de los servicios prestados en todos los sectores económicos.

Todo ello se puede lograr, además de la imposición de las sanciones ya señaladas, con el uso de diversos mecanismos como cartas de exhortación, imposición de medidas correctivas y reparadoras, calificación de la reincidencia en dichas prácticas, etc., los mismos que no se emplean en la actualidad, lo que se hace evidente cuando anotamos el constante incremento en el número de reclamos y denuncias administrativas por el servicio de transporte aéreo; a lo que se agrega que existen situaciones coyunturales que pudieran agravar la situación actual (p.e. el caso de las aerolíneas low cost) y sobre las cuales el Indecopi, en cumplimiento del Plan Nacional de Protección al Consumidor, debe tomar en cuenta para así prevenir prácticas que afecten a los consumidores en particular y al mercado aludido en general.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el estado actual en relación a la calidad y cantidad de información relevante alcanzada a los usuarios y que mecanismos debería implementar el Indecopi para mejorar la pertinencia y calidad de dicha información con ocasión de la compra de pasajes aéreos?

1.2.2. Problema específico



- ¿Qué información relevante es tomada en consideración por los proveedores y por los consumidores para la compra de pasajes aéreos?
- ¿Cuál es el impacto en los derechos de los consumidores por la falta de imposición de medidas correctivas por el Indecopi en la prestación de los servicios de transporte aéreo?
- ¿Qué alternativas podría implementar el Indecopi para evitar la vulneración a los derechos de los usuarios, respecto a la información relevante que deben recibir en servicios de transporte aéreo?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar el estado actual respecto a la calidad y cantidad de la información relevante alcanzada a los consumidores de los servicios de transporte aéreo y conocer los mecanismos que deberían implementar el Indecopi para mitigar la asimetría informativa en dicho sector

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer cuál es la información relevante que es tomada en consideración por los proveedores y por los consumidores para la compra de pasajes aéreos
- Demostrar el nivel de afectación a los derechos de los consumidores por la falta de imposición de medidas correctivas por el Indecopi en la prestación de los servicios de transporte aéreo.



- Demostrar que alternativas podría implementar el Indecopi para evitar la vulneración a los derechos de los usuarios, respecto a la información relevante que deben recibir en servicios de transporte aéreo.

1.4. Justificación

La presente investigación se sustenta en la necesidad de potenciar el rol del Indecopi respecto a la problemática presentada en la venta de pasajes aéreos, ello desde la perspectiva de los consumidores, que al no recibir toda la información relevante ven afectada su capacidad de elegir, o peor aún toman decisiones de consumo con información parcial o inclusive inexacta, situación que de corregirse, generaría un impacto positivo en la ciudadanía y en las relaciones de consumo a futuro y evitarían situaciones donde la asimetría informativa pueda propiciar afectación a los derechos de los consumidores.

1.5. Delimitación del estudio

La presente investigación se enmarca en las resoluciones emitidas por la Oficina Regional de Indecopi Cusco durante el año 2018, en relación a los procedimientos sancionadores a iniciativa de la autoridad respecto a la información entregada por las empresas de transporte aéreo a los consumidores cuando estos adquieren sus pasajes, para lo cual, también se utilizan de referencia los reclamos realizados en el



Indecopi y las denuncias de parte, presentados ambos contra proveedores de transporte aéreo.

1.6. Limitaciones

Las principales limitaciones que pueden impactar en esta investigación van relacionadas con las fuentes documentales y con el acceso a ellas, ya que si bien las resoluciones a analizar han sido emitidas por Indecopi, no existe el mismo nivel de accesibilidad en relación a la información que proporcionan las empresas de transporte aéreo, pues a veces esta se encuentra en páginas web, en otros idiomas, o con siglas o acrónimos de naturaleza técnica que pueden dificultar su comprensión y afectar la eficacia del análisis.

1.7. Aspectos éticos

Considero que la presente investigación es de fundamental importancia para potenciar el rol de una institución importante como es el Indecopi, en nuestra sociedad, ya que a través de esta propuesta se puede fomentar un adecuado ejercicio de sus funciones, y así podremos establecer mejores mecanismos de protección a los derechos de los consumidores, lo que se constituye en el “deber ser” de dicha institución y redundará favorablemente en toda la colectividad.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

2.1.1.1. Investigación

El primer antecedente de mi tesis lo constituye la investigación titulada “El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios”, de autoría de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC. En esta investigación se desarrollan temas de protección al consumidor en transporte aéreo, y su regulación en la legislación peruana, analizando la realidad con referencia a los reclamos y procedimientos en los cuales el Indecopi ha intervenido o ha emitido un pronunciamiento, respectivamente, al ser la institución competente en la supervisión de estas relaciones de consumo, cuando se hayan vulnerado los derechos de los consumidores.

Aspec, en la mencionada investigación, arriba a las siguientes conclusiones:

- En términos concretos, la investigación realizada permite que previo a los estudios realizados puedan proponer la aplicación de políticas de cielos abiertos, para que de esta manera se exoneren impuestos para volar en territorios nacionales y así puedan ingresar otros inversionistas en transporte aéreo lo cual permitirá erradicar el monopolio existente en nuestro país, en relación a este servicio ofrecido.
- La segunda propuesta realizada, se basa en que los proveedores, en este caso las aerolíneas, comuniquen y reporten ante la Dirección General de Aeronáutica Civil, las tarifas reales y completas del servicio que brindan, ya



que a la fecha reportan el precio neto sin considerar los impuestos, tasas o cargos.

- La tercera propuesta realizada, va relacionada con la regulación tarifaria que podría ejecutarse excepcionalmente con el voto probatorio del Consejo de Ministros, esto con la finalidad de poder erradicar el abuso realizado por cierto proveedor identificado por Aspec.
- La cuarta propuesta ofrecida, se basa en las posibles cláusulas abusivas existentes en el contrato de transporte aéreo, ya que genera un desequilibrio importante para el consumidor lo que debe entenderse como asimetría informativa, para este problema, Aspec propone basarnos en la normativa de la unión europea, en la cual señala que, ante la duda de alguna cláusula, prevalecerá la interpretación en favor del consumidor.
- La quinta propuesta ofrecida, va dirigida para la DGAC y el Indecopi, para que ambas entidades puedan difundir de una manera más eficiente los derechos de los consumidores y mecanismos de reclamos.
- Por último, Aspec propone generar un Registro de Reclamos de Pasajeros, a cargo de la DGAC, para que a través de este Registro exista un padrón de cuáles son los hechos infractores de las aerolíneas y así tener un indicador de la información que deberán remitir obligatoriamente.

Uso del Antecedente: Esta investigación escogida, es útil para mi proyecto en tanto que en este estudio se muestran estadística he información que aporta a mi investigación, sin embargo, cabe recalcar que personalmente no coincido con las recomendaciones brindadas por Aspec, sin perjuicio de ello, recalco que el uso de esta investigación es netamente informativa e indicativa para mi tesis.



2.1.1.2. Tesis de Pregrado

El segundo antecedente de mi investigación lo constituye la tesis titulada “Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la Oficina Regional de San Martín, periodo 2015”, la misma que es de autoría de Liz Johana Dávila Pereyra, para optar el Título Profesional de Abogada en la Universidad Cesar Vallejo, en el año 2016.

En esta investigación la autora arriba a la conclusión que, existe un grado de afectación al deber de idoneidad de los proveedores que prestan servicios de transporte aéreo en tanto se habría comprobado que en el año 2016, se han sancionados 04 procedimientos administrativos de 05, dicha sanción fue impuesta por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, en el cual han impuesto sanciones no mayores a las 50 unidades impositivas tributarias, la razón por la que estos proveedores fueron sancionados fue porque se acreditó el incumplimiento de itinerario debido a fallas atribuibles a la empresa, en este caso la aerolínea, lo cual evidencia la falta de idoneidad en el servicio aéreo contratado. De igual manera, la autora de la investigación, recomienda a la Oficina Regional del Indecopi San Martín, que realice conferencias y charlas para la difusión de los derechos de los consumidores, para que así se empodere a los mismos y puedan elegir de manera adecuada e informada las diversas ofertas en relación a transporte aéreo, también recomienda a las aerolíneas que brinden una adecuada información sobre los servicios que brindan como también que cuenten con el Libro de Reclamaciones tanto en los counters de atención como en las aeronaves.



Uso del Antecedente: Esta investigación escogida, es importante para mi tesis ya que investiga el tema de transporte aéreo y la participación de la Oficina Regional del Indecopi San Martín, lo cual aporta el análisis del Indecopi a nivel nacional, en otra Oficina Regional del Perú, en donde también se investigan a los Órganos Resolutivos y al Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

2.1.2.1. Tesis de Pregrado

El tercer antecedente utilizado para mi proyecto es la tesis de pregrado titulada “Estado actual de la Protección al Consumidor de Transporte Aéreo en Colombia”, dicha investigación fue realizada por Erika Alexandra Sánchez Zarate, para optar el Título Profesional de Abogada en la Universidad Santo Tomas de Colombia, en el año 2017.

En esta investigación la autora arriba la conclusión de que, la Superintendencia de Industria y Comercio, deberá conocer las controversias en donde los consumidores son parte del conflicto, ya que estas relaciones de consumo son competencia de esta Superintendencia, sin perjuicio de ello, será competente la autoridad Aerocivil de Colombia, para investigar las quejas por servicios de aerolíneas y sancionar al personal aeronáutico, agencias de viajes y entidades prestadoras de servicio aéreo por las infracciones que pudieran existir en estas relaciones de consumo.

Uso del Antecedente: Esta investigación escogida es importante para mi tesis ya que es evidente el estudio que se realiza en Colombia, en donde discute las competencias de dos entidades de este país, es notorio que el tema de protección al consumidor en el transporte aéreo no es solo un problema nacional, sino también,



se extiende internacionalmente, lo cual involucra a cualquier persona sin importar la nacionalidad existente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Protección al Consumidor

Es importante destacar que el ser humano ha sido consumidor desde sus orígenes, en un primer momento, consumía bienes de la naturaleza, para después cultivar su propio alimento, pasando a la crianza de animales y creación de productos, lo cual dio pie a la producción industrial.

Ya en la etapa de industrialización, con una sociedad básicamente agraria, resulta razonable imaginar que las partes de una relación de consumo se encontraban en similares condiciones relacionadas al bien o servicio negociado comercialmente.

Ante ello, en el siglo XX se da inicio a la contratación en masa como modelo en el cual, una de las partes tiene más conocimiento sobre su producto o servicio que brinda ante la otra parte, ya que esta actividad se considera su comercio profesional, lo cual ve reflejado a que la otra parte, el consumidor, tenga que aceptar las condiciones en las cuales se ofrecen los productos o servicios, considerando que esta información pueda ser incompleta, insuficiente o hasta engañosa.

Es así, como en la segunda mitad del siglo XX comenzó el reconocimiento de derechos de los consumidores, es en este contexto que, se presenta un hecho fundamental en el desarrollo de los consumidores, el discurso del Presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy ante el Congreso de su país el 15 de marzo de 1962, fecha en la que acuña la frase “consumidores, por definición, nos incluye a todos”, mostrando así la necesidad de reconocer el derecho de los consumidores



que corresponden a todos los ciudadanos. En dicho discurso, Kennedy puntualiza la necesidad de asegurar el pleno ejercicio de:

- El derecho a la seguridad.
- El derecho a ser escuchado.
- El derecho a ser informado.
- El derecho a elegir libremente.

El énfasis que Kennedy otorgo al derecho a ser informado ha resultado el pilar de las luchas para el reconocimiento de los derechos de los consumidores, y que actualmente sigue siendo un pilar en el desarrollo de estos derechos y que ha dado motivos para mejorar distintos temas de relaciones de consumo como, por ejemplo; conocer el monto real de los productos comprados al crédito, el etiquetado de los productos, fechas de caducidad, entre otros.

De igual manera, en América Latina mediante cartas constitucionales y otras legislaciones se ha buscado defender a los consumidores y usuarios ante las vulneraciones a sus derechos ante las relaciones de consumo. En este sentido, se compara a nivel normativo las diferentes Cartas Constitucionales que se desarrollarán a continuación:

2.2.1.1. Constitución de Brasil

La protección que se brinda al consumidor se encuentra en el Capítulo I “De los derechos y deberes individuales y colectivo” artículo 5° inciso 31, título II de los derechos y garantías fundamentales, el cual prescribe lo siguiente:



Todos son iguales ante la ley, sin distinción de cualquier naturaleza, garantizándose a los brasileños y a los extranjeros residentes en el país la inviolabilidad del derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la prioridad, en los siguientes términos: (...) 31. El Estado promoverá en la forma de la ley, la defensa del consumidor. (O'brien, 2015).

2.1.1.2. Constitución de Venezuela

La protección se brinda a través del artículo 117°, el cual se encuentra en el capítulo CII de los “Derechos Económicos”, en donde se establece que:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, aso como una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y aun trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes pro la violación de estos derechos. (O'brien, 2015).

2.1.1.3. Constitución de los Estados Unidos de México

Da protección a los consumidores en el artículo 28°, capítulo I, “de las garantías individuales” – título Primero, en el cual prescribe lo siguiente:

Las leyes fijaran bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones



innecesarias o excesivas. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de su interés. (O'brien, 2015).

2.1.1.4. Constitución de Perú

Finalmente, en nuestra República Peruana, se reconoce constitucionalmente la protección al consumidor en el Título III “Del Régimen Económico” – Capítulo I “Principios Generales” – Artículo 65° de la Constitución, el cual indica lo siguiente:

“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”.

En esas líneas, cualquier derecho que se fundamente en la dignidad del ser humano es un derecho de la persona consagrado constitucionalmente y por ende también un derecho del consumidor.

Sin embargo, cabe destacar que, nuestro País, desde 1983 (con el Decreto Supremo N° 036-83-JUS) ha emitido una serie de normas que regulen la protección del consumidor y del usuario, a pesar de ello, la protección que se brindaba al consumidor no era suficiente, por ello, con el fin de regular los intereses y derechos de los Consumidores de manera más sistemática, en 1992 se creó mediante el Decreto Ley N° 25868 el Instituto Nacional de Defensas de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI. El cual, estaba encargado, entre otros, de los temas de protección del consumidor.

Entidades como la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos reguladores de Servicios Públicos y Medio ambiente, la Intendencia para la Atención al Usuario de la SBS, los Tribunales Administrativos para la Atención de los Usuarios en



Organismos Reguladores, y algunas Dependencias de Atención de los usuarios y consumidores en el país, se han creado con el fin de proteger a los consumidores y usuarios de toda vulneración de derechos de los que estos puedan ser víctimas como consecuencia de la relación de consumo.

Además, es necesario reconocer que la realidad peruana aún está inmersa en un sistema informal de comercialización de productos y servicios de gran importancia. Esto, sumando a los índices de analfabetismo y al porcentaje de consumidores que integran las comunidades indígenas que hablan su propia lengua y que pueden considerarse como consumidores aún más vulnerables.

El proveedor es responsable por la idoneidad en la calidad del producto y servicio, esto quiere decir que el deber de idoneidad consiste en que el proveedor es responsable por la correspondencia entre la calidad ofertada y la calidad que recibe el consumidor en su adquisición. (Espinoza J. E., 2004). De igual manera, los proveedores serán responsables por la información que brinden al momento de ofertar su comercio, ya que él es considerado como el creador de su mercado, en tanto de que, de manera habitual; fabrica, manipula, acondiciona, mezcla, envasa, almacena, prepara, expende o suministra bienes o presta servicios a los consumidores.

No es necesario establecer contractualmente una garantía para que el proveedor sea responsable por la información brindada. El deber de responder existe *per se* al haber comercializado el producto o servicio. Es pertinente precisar que la información se establece, además de tener en cuenta los usos y fines previsibles del producto o servicio, tomando en consideración las circunstancias que rodean la



adquisición como son el lugar de compra, el precio, la información brindada por los vendedores o consignada en el rotulado, la presentación del producto, entre otros, los cuales son elementos que definen el alcance de la garantía implícita. (Espinoza J. E., 2004).

Finalmente concluyo que el hecho que se haya brindado la información, no implica que el proveedor sea siempre responsable. Se puede dar que el desperfecto haya sido causado por un factor no atribuible al proveedor como puede ser el caso fortuito o fuerza mayor, el acto de un tercero o la negligencia del propio consumidor, lo cual genera una ruptura del nexo causal, lo cual será siempre importante informar al consumidor, por más de que no sea responsabilidad de la aerolínea, en el caso en concreto. Así, a nivel de carga probatoria, una vez que el consumidor ha acreditado el desperfecto del producto o servicio, corresponde al proveedor demostrar que ese hecho no le es atribuible. (Espinoza J. E., 2004).

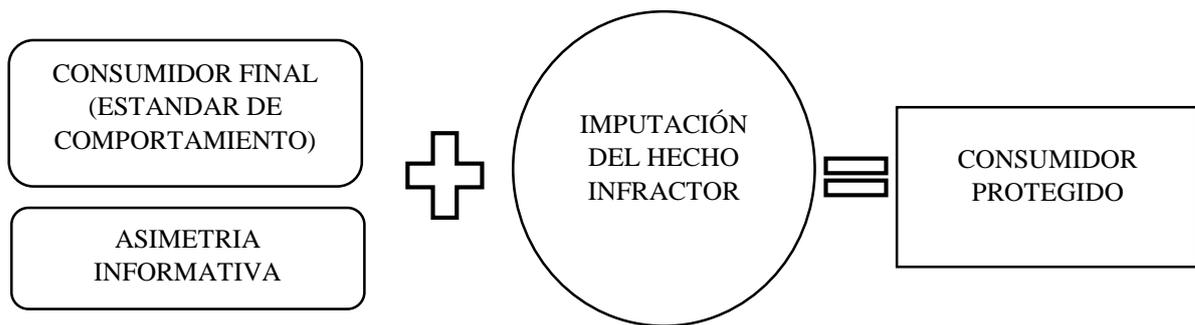
Es importante también abordar los estándares existentes sobre los consumidores, en donde entenderemos como “estándar”, a aquel modelo o patrón de conducta (imaginariamente atribuido) al consumidor que la ley protege, o al que se busca proteger, en ese sentido, nos encontramos con dos tipos de consumidores:

- Consumidor medio u ordinario; mediante el uso de este estándar se protege al consumidor que actúa como promedio de los consumidores en un mercado determinado, sin importar el grado de diligencia que haya usado en la transacción; bajo, mediano o alto.



- Consumidor razonable; este estándar es el de una persona que actúa con diligencia ordinaria que se puede exigir a cualquier persona que realiza la operación intercambio en el mercado.

En ese sentido, de modo ejemplificativo graficaré al consumidor protegido de la siguiente manera:



* Gráfico 1, elaboración propia.

Para interpretar el comportamiento de estos agentes en el mercado, se tomará como referencia el parámetro de un consumidor ordinario, no especializado y que el proveedor haya actuado conforme al principio de buena fe y de razonabilidad. Sin embargo, si existe crítica sobre estos estándares, ya que se podría interpretar que pese al descuido de los consumidores podrían alcanzar una protección estatal, siempre que su comportamiento refleje la conducta del promedio de los consumidores en una circunstancia determinada. Así, Juan Espinoza al tratar sobre este estándar (medio u ordinario), determina que para que el mercado funcione adecuadamente, es necesario que el consumidor actúe con diligencia ordinaria en sus decisiones de consumo, de acuerdo al principio de buena fe, es decir el derecho de los consumidores solo se debe proteger cuando actúen con responsabilidad en sus decisiones de consumo (Espinoza J. , XIV N° 29).



En similar sentido, se pronuncia Alfredo Bullard, cuando precisa que la adopción de un estándar como el consumidor medio u ordinario generará problemas en las situaciones cuando el promedio de comportamiento de los consumidores sea razonable, sino de aquellas situaciones en las que los consumidores tienen una conducta poco razonable. Como indica, en estos casos, el consumidor está protegido en sus operaciones de consumo, incluso si su conducta no fue razonable. Por ejemplo; si el consumidor ordinario no lee los contratos que firma, estará protegido a pesar de que le sería exigible al consumidor razonable leer lo que firma. (Bullard Gonzalez, Año 6 N°10).

2.2.2. El concepto de consumidor en el ámbito nacional

La norma vigente, es decir, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, define a los consumidores o usuarios en los siguientes términos:

“1.1. Las personas naturales o jurídicas que adquiere, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto a aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien la adquiere, usa o disfruta.”



Es importante resaltar, que en el artículo III del Título Preliminar de la Ley 29571 permite que; aquel consumidor que aún no ha concretizado una relación de consumo o que no es el titular de dicha relación, pueda encontrarse dentro del ámbito de protección que brinda el Código, es así que como ejemplo, tenemos pronunciamiento de la Sala Especializada de Protección al Consumidor en donde podemos encontrar casos en los cuales se ha otorgado a consumidores que se encontraban expuestos a establecer relaciones de consumos sin embargo se vieron vulnerables ante hechos de discriminación, o negativa injustificada de contratar, sin acreditar causa objetivas o justificadas².

La ley peruana que desarrolla la protección al consumidor expresada en la Constitución, es la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, la misma que instituye la protección de los consumidores como un principio rector de la política social y economía del Estado, en este sentido, se crean principios de protección al consumidor , con la finalidad de lograr que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, que gocen de los derechos y los mecanismos efectivo para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas prácticas que afecten sus legítimos interés, entre ellos tenemos:

2.2.2.1.Principio de Soberanía del Consumidor:

Este principio indica que las normas de protección al consumidor, fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, con la finalidad que los propios

² Referencias: Resolución 1879-2014/SPC-Indecopi, Resolución N° 1197-2014/SPC-Indecopi, Resolución N° 1539-2014/SPC-Indecopi.



consumidores con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios que se ofrecen en él.

2.2.2.2. Principio Pro Consumidor:

El Estado en cualquier campo de su actuación protege a los consumidores, en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

2.2.2.3. Principio de Transparencia:

En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme a las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2.2.3.4. Principio de Corrección de Asimetría:

Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.

2.2.3.5. Principio de Buena Fe:

En la actuación en el mercado, todos los agentes de la relación de consumo, así como las asociaciones de consumidores y sus representantes deben guiar sus



conductas acordes con el principio de buena fe de confianza y lealtad entre las partes.

2.2.3.6. Principio de Protección Mínima:

El Código, contiene las normas mínimas de protección al consumidor lo cual, no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.

2.2.3.7. Principio Pro Asociativo:

El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el Código.

2.2.3.8. Principio de Primacía de la Realidad:

En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan.

2.2.3. El concepto de proveedor en el ámbito nacional.

En el lenguaje común, podemos deducir que el proveedor sería el que nos abastece de un producto o nos brinda cualquier servicio, es decir, “quien nos provee”. A grandes rasgos el Código de Protección y Defensa del Consumidor identifica como proveedor a la persona (sea natural o jurídica) que de manera habitual; fabrica, manipula, acondiciona, mezcla, envasa, almacena, prepara, expende o suministra bienes o presta servicios a los consumidores.

Del párrafo anterior, cabe analizar el término “habitual”, ya que debemos entender a este como, la frecuencia que existe en la actividad económica y comercial del proveedor, el mismo que debe tener un ánimo o interés manifestado en:



- Ingresar al mercado para permanecer en él.
- Continuar en el mercado.

2.2.4. La relación de consumo.

El concepto fundamental en temas de protección al consumidor, va a ser la relación de consumo que, de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor, va a ser aquella relación por la cual el consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica, por lo que entender lo que es una relación de consumo y los elementos que al conforman, permitirá entender en qué supuestos un consumidor es protegido de acuerdo a la Ley peruana.

2.2.5. Normativa aplicable y autoridades competentes

2.2.5.1. Decreto Legislativo N° 807

El Decreto Legislativo N° 807, de fecha 16 de abril de 1996, a fin de reforzar la actuación del Indecopi, el decreto legislativo en mención, precisa claramente las facultades de las Comisiones y Oficinas que lo conforman, se eleve substancialmente el monto de las multas, se incremente la magnitud de las otras sanciones existentes y se simplifiquen los procedimientos existentes.

- Facultades de las Comisiones y Oficinas del Indecopi

Sobre el particular, en el artículo 1° del Decreto Legislativo en mención, indica que las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los



procedimientos iniciado o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento. (Coello, 1997, pág. 65).

Por su parte en el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 807 enumera las facultades que tienen las Comisiones u Oficinas de Indecopi, que se transcriben a continuación, las que no tienen carácter taxativo, esto es, que no limitan las demás facultades que legalmente les competen, según el Decreto Ley N° 25868 u otra norma legal³.

M. Mena Coello, resume las facultades de la siguiente manera:

- Exigir, a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
- Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones de video.

³ Decreto Ley N° 25868, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi



- Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias.

Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de los locales que estuvieran cerrado será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

- Solicitud de Información a cualquier Organismo Público

Las Comisiones, las Oficinas o el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi podrán solicitar información a cualquier organismo público y cruzar los datos recibidos con aquello que obtengan por otros medios. De la misma manera, podrán transferir información a otros organismos públicos, siempre que dicha información no tuviera el carácter de reservada por constituir un secreto industrial o comercial.

- Acerca de la Información Proporcionada – Respuestas a Interrogatorios

De conformidad con el artículo 4° del Decreto Legislativo N° 807, toda la información que se presente o proporcione a los funcionarios de una comisión, de una Oficina o de una Sala del Tribunal de Defensa de la competencia y de la



Propiedad Intelectual del Indecopi dentro de un procedimiento administrativo tendrá el carácter de declaración jurada.

Las transcripciones de las grabaciones o filmaciones de las declaraciones realizadas ante los funcionarios de una comisión o una Oficina del Indecopi requieren ser certificadas por el funcionario autorizado de estas, constituyendo instrumentos públicos. Los instrumentos, sin embargo, podrán solicitar el cotejo de la transcripción con la versión grabada o filmada, a fin de comprobar su exactitud. La exactitud de las copias de los documentos y registros tomadas por una Comisión u Oficina serán certificadas por el funcionario autorizado de ésta.

Las respuestas a los cuestionarios o interrogatorios deberán ser categóricas y claras. Si la persona citada por la Comisión u Oficina respectiva se niega a declarar, la Comisión u Oficina respectiva se niega a declarar, la Comisión u Oficina apreciara ese hecho al momento de resolver, sin perjuicio de lo establecido en el art. 5° del Decreto Legislativo N° 807, cuyo texto se plasma a continuación.

En efecto, dice el artículo mencionado que, quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal información falsa u oculte, destruye o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por esta con multa no menor de una (1) UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad



penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

- Información Reservada

La información recibida por una Comisión, Oficina o Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, que constituya un secreto industrial o comercial, deberá ser declarada reservada por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, debiéndose tomar todas las medidas que sean necesarias para garantizar la reserva y confidencialidad de la información, bajo responsabilidad.

Únicamente tendrán acceso a los documentos e información declarada reservada los integrantes de la respectiva Comisión, Oficina o Tribunal, los funcionarios del Indecopi asignados al procedimiento, y en su caso, los miembros y personal encargados del Tribunal.

Los funcionarios que atente contra la reserva de dicha información o en cualquier forma incumplan estas disposiciones serán destituidos e inhabilitados hasta por un plazo de diez años para ejercer cualquier función pública, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que haya lugar. La destitución o inhabilitación será impuesta por el Directorio.

- Pago de Costas o Costos del Proceso – Denuncias Maliciosas

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi



podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38° del Decreto Legislativo N° 716 Ley de protección al Consumidor.

- Valor de la Unidad Impositiva Tributaria – UIT

Las normas legales que rigen el Indecopi o que regulan las materias que competen a algunas de sus comisiones u Oficinas hacen mención de la Unidad Impositiva Tributaria la que, como sabemos, es un valor de deferencia que puede ser utilizado en las normas tributarias, entre otros.

- Pautas o Lineamientos para orientar a los agentes económicos

De conformidad con el artículo 9° del decreto legislativo que estoy exponiendo, las Comisiones y Oficinas podrán aprobar pautas o lineamientos que, sin carácter vinculante, orienten a los agentes económicos sobre los alcances y criterios que interpretación de las normas, cuya aplicación tiene encomendada cada Comisión u Oficina.

- Medidas Cautelares

Las comisiones y Oficinas podrán dictar, de ser necesario, medidas cautelares dirigidas a evitar que un daño se torne en irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de dicho daño. Para el dictado de dicha medida será de aplicación, en lo pertinente, lo previsto en el Procedimiento Único de la Comisión de protección al Consumidor y de la comisión de protección de la competencia Desleal, sin perjuicio de lo que se disponga en las normas especiales de cada Comisión u Oficina.



2.2.5.2. Convenio de Varsovia

El Convenio de Varsovia fue firmado en 1929, modificado en 1955 en la Haya y posteriormente sustituido por el Convenio de Montreal en 1999, trataba del primer gran sistema mundial de legislación aeronáutica, que ordenaba derechos y deberes a los países miembros recogía normas al respecto de la responsabilidad de los transportadores relacionadas a aquellos daños que podían ocasionar a los pasajeros.

El presente Convenio, se aplica a todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuado en aeronaves, a cambio de una remuneración o se preste gratuitamente (Macchi, 1999), no excluye a las escalas existentes entre Estados, siempre que el origen o destino sean de un territorio de un Estado contratante.

2.2.5.3. Convenio de Montreal de 1999

El Convenio de Montreal realizado el 28 de mayo de 1999, firmado por 118 países, aprobado por en Paraguay por la Ley N° 1627/2000 del 29 de diciembre de 2000, el mismo que moderniza y unifica el Convenio de Varsovia.

En el artículo 26 del convenio de Montreal, (Macchi, 1999), “Nulidad de las cláusulas contractuales”, indica que el transportista no podrá negarse a alguna cláusula estipulada en este Convenio, como tampoco podrá establecer condiciones que no estén en contradicción de este.

Por lo que, si existiera algún inconveniente ocasionado en este servicio, y el consumidor desee presentar alguna acción de indemnización por daños, en la vía judicial o iniciar algún procedimiento administrativo ante el Indecopi, podrán ser ejercitadas de la siguiente manera:

- Donde el proveedor tenga domicilio.



- Donde el proveedor tenga su oficina principal.
- Donde el proveedor tenga una oficina por cuyo conducto se celebró el contrato.
- Donde el proveedor tenga una oficina en el destino contratado.

Ante la elección del consumidor, de establecer alguna acción indemnizatoria, tendrá el plazo de 02 años, contada a partir de la fecha de llegada a destino o la del día en que la aeronave debería haber llegado o la fecha en que se interrumpió el transporte.

Este convenio, consagra la responsabilidad del proveedor de transporte aéreo, frente a la prestación de su servicio, aplicando un sistema de responsabilidad objetivo, para esto, se disgregan los extremos relacionados al traslado de pasajeros, equipajes y carga.

- Personas; para el transporte de pasajeros de manera individual o colectiva, el proveedor de transporte aéreo deberá expedir un documento mediante el cual indique las indicaciones de las condiciones y términos del servicio contratado, por otro lado, en el documento también deberá consignar la partida y el destino en el horario que fue de preferencia del pasajero.
- Cosas; al ser un servicio que ya no es exclusivo, en tanto es contratado las 24 horas del día y 07 días de la semana, el mismo que ha ayudado a reducir tiempos y distancias, los mecanismos de transporte facilitan no solo el traslado de personas, sino también de sus pertenencias (equipaje) o alguna encomienda (carga), las mismas que a continuación, serán desarrolladas:



- Carga; en el transporte de carga, se expedirá un documento con el detalle del costo del traslado y el peso, será responsabilidad del consumidor, realizar la declaración del contenido del paquete. Ante la responsabilidad de pérdida o daño de la carga, caerá sobre el proveedor en tanto estos sucesos se hayan ocasionado en el transporte del paquete, sin embargo, no será de su responsabilidad la pérdida o daño de la carga, si existe algún defecto o vicio propio, si el embalaje es defectuoso o si se ocasiono algún acto de guerra o conflicto armado, y, por último, algún acto de la autoridad pública ejecutado en relación con la entrada, salida o tránsito de la carga (Macchi, 1999).
- Equipaje, en el servicio de transporte aéreo contratado por el consumidor, deberá considerarse si se contrató el uso del equipaje, y cuáles son las limitaciones y condiciones para esto. Con la aparición de las aerolíneas low-cost, existen algunas compañías que no comparten este sistema de mercado, por lo que las exigencias respecto al equipaje son mucho más estrictas. En este entender, será responsabilidad del consumidor, saber, cuáles son las condiciones de su equipaje, en la tarifa del pasaje que adquirió, por otro lado, la responsabilidad del proveedor se verá relacionada a la idoneidad del servicio en todos los momentos del viaje, desde el registro hasta la llegada al destino, esto quiere decir,



que el equipaje deberá llegar en las condiciones en las que fue entregada por el pasajero al momento del abordaje.

2.2.5.4. Ley General de Aeronáutica Civil N° 27261

Este cuerpo legal, fue promulgado el 09 de mayo del 2000, regula todas las actividades vinculadas al empleo de aeronaves civiles en el Perú, la cual se rige por nuestra Constitución Política del Perú, en esta Ley, se desarrolla todos los temas técnicos sobre las aeronaves, la responsabilidad de los proveedores, su tripulación, como también los procedimientos a llevarse a cabo ante incidentes o accidentes en la aeronave y la designación de la autoridad competente en aeronáutica civil, la misma que recae sobre el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, esta autoridad es ejercida por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

La Ley General de Aeronáutica Civil N° 27261, es ejecutado a través del Decreto Supremo 050-2001-MTC, su reglamento, las cuales son de carácter nacional, son también instrumentos en base a los cuales debe regirse todo el sistema de transporte aéreo de carga y pasajeros del país.

2.2.5.5. Decisión N° 619 de la Comunidad Andina

La Decisión N° 619, es la segunda norma más importante que regula el servicio de transporte aéreo de pasajeros en nuestro país, promulgada el 15 de julio del año 2005, como 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.



Esta Decisión, establece los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no regular de los países miembros de la Comunidad Andina.

2.2.5.6. Autoridades Competentes

2.2.5.6.1. Dirección General de Aeronáutica Civil

La Autoridad Aeronáutica Civil es ejercida por la Dirección General de Aeronáutica Civil como dependencia especializada del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, con autonomía técnica, administrativa y financiera necesaria para el cumplimiento de las funciones que señalan en la Ley N°27261, (Congreso de la República, 2000).

Es un órgano de línea de ámbito nacional que se encarga de fomentar, regular y administrar el desarrollo de las actividades del transporte aéreo así la navegación aérea civil de nuestro territorio.

Asimismo, la DGAC conduce el proceso de gestión integral de la Aviación Civil, en sujeción a la legislación aeronáutica del Perú, anexos y documentos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), así como Regulaciones Aeronáuticas Peruanas (RAP), para constituirse en una organización sólida que contribuya al desarrollo de la industria aeronáutica civil del país, como un medio para el desarrollo de otras actividades económicas.

La DGAC tiene las siguientes funciones:

- Proponer y ejecutar las políticas del sector en materia de aeronáutica civil.



- Participar en la formulación, seguimiento y evaluación de planes de desarrollo del sector, en materia de transporte aéreo.
- Proponer y/o aprobar normas legales, técnicas y/o administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- Formular y aprobar el Plan Nacional de Navegación Aérea, así como los planes técnicos y operativos.
- Regular y aprobar, según corresponda, todos los procedimientos, reglas y demás métodos, aplicados en los servicios de tránsito aéreo.
- Ejecutar la política aérea nacional, así como negociar y suscribir acuerdos en materia de aeronáutica de índole técnico o aerocomercial.
- Recomendar la adopción de las políticas aerocomerciales en concordancia con los acuerdos internacionales y el interés nacional.
- Fiscalizar y sancionar el incumplimiento de la normatividad que regula las actividades aeronáuticas civiles, seguridad de la aviación (AVSEC) y otras vinculadas al ámbito aeronáutico.
- Otorgar, modificar, suspender y revocar las autorizaciones administrativas y técnicas para la explotación de la actividad aeronáutica civil.
- Suspender las actividades aeronáuticas civiles cuando no cumplan las condiciones mínimas de seguridad operacional.
- Conducir las actividades de facilitación de acuerdo al ámbito de su competencia, en coordinación con el Comité Nacional de Facilitación.



- Conducir y/o supervisar los estudios para la construcción, mejoramiento, ampliación y rehabilitación de aeropuertos y/o aeródromos, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- Colaborar con la investigación de accidentes aeronáuticos a cargo de la Comisión de Investigación de Accidentes de Aviación – CIAA.
- Concertar y suscribir acuerdos en materia aeronáutica, de índole técnico o aerocomercial.
- Proponer, en coordinación con las entidades competentes, a los representantes peruanos ante las autoridades internacionales, así como ante la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil - CLAC, Organización de Aviación Civil Internacional - OACI, Acuerdo de Rotación ante la OACI y otros organismos internacionales referidos a la materia de su competencia.
- Aprobar los planes maestros de los aeropuertos.
- Aprobar el plan anual de adquisición de bienes y servicios de la Dirección General.
- Celebrar convenios de cooperación y asistencia técnica en materia aeronáutica, tanto nacionales como internacionales.
- Participar en el proceso presupuestario del Ministerio en lo que corresponde a la Dirección General, en coordinación con la Oficina General de Planificación y Presupuesto.
- Administrar, ejecutar y evaluar el presupuesto asignado para el desarrollo de su gestión.



La DGAC está conformada por las siguientes direcciones:

- Dirección de Certificaciones y Autorizaciones.
- Dirección de Seguridad Aeronáutica.
- Dirección de Regulación, Promoción y Desarrollo Aeronáutico.

Fuente: (Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción., s.f.).

2.2.5.6.2. Ositran

El Organismo supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, fue creado en enero de 1998. Es un organismo público, descentralizado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.

El Ositran, tiene funciones generales como supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público como carreteras, aeropuertos, puertos, vías férreas – incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las líneas del Metro de Lima y Callao – así como la Hidro vía Amazónica.

La misión del Ositran es de regular los mercados, supervisar los contratos de concesión y las entidades prestadoras en la infraestructura de transporte de uso público en el ámbito de su competencia con autonomía, capacidad técnica, eficiencia y transparencia, generando confianza al inversor, competitividad al país y mejoras en la calidad de vida del usuario.



Fuente: (Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, 2019).

2.2.5.6.3. Indecopi

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, fue creado en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868 y mediante Decreto Legislativo N° 807, se determinan las facultades, normas y organización del Indecopi.

Tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología.

El Indecopi, es un Organismo Público Especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno. En consecuencia, goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa (Decreto Legislativo No 1033).

Como resultado de su labor en la promoción de las normas de leal y honesta competencia entre los agentes de la economía peruana, el Indecopi es concebido en la actualidad, como una entidad de servicios con marcada preocupación por impulsar una cultura de calidad para lograr la plena satisfacción de: la ciudadanía, el empresariado y el Estado.

El Indecopi respecto a los servicios de transporte aéreo, tendrá situaciones en las que una infracción pueda incluir la participación de esta Institución, como también



de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en ese sentido, es importante mencionar que el bien jurídico tutelado por el Indecopi es el interés de los consumidores, es decir, los bienes o servicios que estos adquieran o contraten cubran las expectativas que razonablemente pudieron generar, mientras que el segundo, la DGAC, velara por un adecuado funcionamiento de las actividades aeronáuticas, en este sentido, ambas entidades podrán imponer sanciones.

Para la validez de las resoluciones finales que sancionan a aerolíneas por cancelaciones y/o retrasos, emitidas en el marco de procedimientos de oficio, no basta con que la Comisión se haya basado en las actas de verificación del aeropuerto, que detallan dichas cancelaciones y/o retrasos. Es necesario que la primera instancia consiga adicionalmente mayores elementos probatorios sobre las causas y que tan imputables son estas a las investigadas. Por ejemplo, hacer requerimientos a la DGAC, ello en virtud de los principios de verdad material y presunción de licitud, así como la especialización técnica de esta materia⁴.

La Oficina Regional del Indecopi Cusco, establecida por decisión del directorio Institucional en enero de 1995, tiene actualmente facultades desconcentradas en materia de protección al consumidor, procedimientos concursales, eliminación de barreras burocráticas y fiscalización de la competencia desleal. La orientación e información a los usuarios, está a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano, el cual tiene como objetivo la orientación a los usuarios que acceden al Indecopi respecto de todos los procedimientos, requisitos y servicios que ofrece la Institución, así como atender las solicitudes de acceso a la información pública que

⁴ Referencias: Resolución N° 3721-2015/SPC-Indecopi, Resolución N° 4039-2015/SPC-Indecopi.



se presenten. Por otro lado, ofrece a la ciudadanía un servicio ágil, sencillo y gratuito para atender los reclamos de los consumidores cuando presumiblemente sus derechos se vean afectados.

El Indecopi, al ser la autoridad administrativa en la protección de los derechos de los consumidores, brinda distintos mecanismos para que la ciudadanía peruana pueda presentar alguna vía de defensa ante una posible vulneración de sus derechos como consumidor, es por ello por lo que, se desarrolla a continuación los mecanismos existentes, mediante los cuales, la Institución puede iniciar algún procedimiento administrativo a iniciativa de parte o de oficio, de manera gratuita y también haciendo el pago de una tasa de S/ 36.00 (treinta y seis con 00/100 soles), los mismos que son determinados en Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi.

- Servicio de Atención al Ciudadano

El Servicio de Atención al Ciudadano comúnmente llamado SAC, tiene como funciones:

- Brindar información general respecto de los servicios que ofrece el Indecopi.
- Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
- Brindar información pública y general del estado de los expedientes, base legal Artículo 10º del Reglamento de la Ley No.27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por D.S. 072-2003-PCM (13 de agosto del 2003).



- Gestión documental del Indecopi a través de Mesa de Partes y del Archivo Central

La función más importante del SAC, en opinión personal, es el servicio del reclamo, en tanto esta, es una herramienta completamente gratuita, con una duración de 15 días hábiles como plazo máximo, en la cual el consumidor puede tener alguna solución rápida a su problema, un punto muy importante de este mecanismo del reclamo, es que impulsa mecanismos alternativos de solución de conflictos como la mediación (solución directa promovida por el SAC) y la conciliación (audiencia conducida por un representante del SAC), donde de manera rápida y sencilla, tanto el proveedor como el consumidor podrán llegar a un acuerdo que ponga fin al problema/reclamo.

Actualmente el Indecopi ha lanzado una nueva herramienta para poder llevar audiencias de conciliación, ésta es denominada “Concilia Fácil”, la cual es una plataforma virtual para la solución de reclamos de consumo, administrada por el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, esta plataforma, permite que los consumidores y proveedores puedan comunicarse en tiempo real, desde cualquier lugar (hogar u oficina), haciendo uso de su teléfono móvil, computadora o tableta, para buscar soluciones a los reclamos de consumo presentado ante el Indecopi (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019).

El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos⁵:

- Procedimientos Sancionadores:

⁵ Artículo 106° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571.



- Por infracción a las normas de protección al consumidor.
- Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral.
- Procedimiento administrativo sancionador por:
 - Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.
 - Negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado
 - Denuncia maliciosa.
- Procedimientos sancionadores por incumplimientos de mandatos:
 - Por incumplimiento de medidas correctivas
 - Por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento.
 - Por incumplimiento de mandato cautelar.
- Procedimientos de liquidación de costas y costos del procedimiento:

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados.

- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran



adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia⁶.

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, también llamado ORPS, es el competente para conocer denuncias administrativas presentadas de parte sobre infracciones a las normas de protección al consumidor, su plazo de tramitación es de 30 días hábiles, contados desde la notificación de imputación de cargos hacia el proveedor denunciado, el ORPS, actúa como primera instancia, y el recurso de apelación que se interponga ante el pronunciamiento final de este Órgano Resolutivo, será resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor, el ORPS, es competente para procedimientos administrativos que versen sobre:

- Por razón de cuantía: El ORPS será competente para ver denuncias administrativas que versen sobre productos o servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, sea de hasta (3) Unidades Impositivas Tributarias. Con la observación que en las denuncias referidas a la falta de devolución de dinero; cobros indebidos; no autorizados o en exceso; operaciones dinerarias no reconocidas; o situaciones similares en las que corresponda al proveedor entregar dinero al consumidor, se tomará en cuenta el monto reclamado.
- Por razón de materia: El ORPS, exclusivamente tendrá conocimiento sobre requerimientos de información, métodos abusivos en cobranza o demora de entrega de producto, con independencia de su cuantía, así como denuncias

⁶ Artículo 124° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571.



por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos.

Fuente: (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019)

- Comisión de Protección al Consumidor

La protección al consumidor es una tarea en la cual el Estado, a través de sus órganos competentes, tiene un rol activo, luego de agotarse el reclamo que directamente debe hacer el adquirente de un bien o el usuario de un servicio, posteriormente a haber presentado su denuncia administrativa ante el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo, los ciudadanos podrán presentar su recurso de apelación a consecuencia de la insatisfacción del pronunciamiento del ORPS, y por otro lado, podrán también presentar su denuncia administrativa ante la Comisión de Protección al Consumidor.

La Comisión de Protección al Consumidor, es un colegiado conformado por un Presidente, un Vicepresidente, un Comisionado y la Secretaria Técnica, todos expertos en temas de protección al consumidor, ante este colegiado se podrán presentar denuncias de materias que superen las 3 Unidades Impositivas Tributarias, discriminación en relaciones de consumo o trato diferenciado, denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, y por actos que afecten intereses colectivos o difusos, los temas de controversia en este Colegiado serán resueltos en el plazo de 120 días hábiles.

Los proveedores que violen las normas establecidas en el Código de protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571, serán sancionados administrativamente,



sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar, es por eso por lo que el procedimiento administrativo iniciará a solicitud del consumidor agraviado o de oficio, por decisión de la Comisión de protección al Consumidor o de su Secretaria Técnica.

El procedimiento administrativo se rige por las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo N° 807, permitiéndome presentar un resumen muy apretado del mismo para mantener la secuencia del tema:

- Inicio del proceso, por denuncia de parte o de oficio.
- Pronunciamiento de la Comisión de protección al Consumidor sobre la subsanación o admisión de la denuncia.
- Traslado de la denuncia al denunciado para que exponga sus descargos.
- Actuación de pruebas.
- Audiencia de conciliación, la misma que puede ser citada en el admisorio o en cualquier etapa del procedimiento antes de la emisión de la Resolución Final.
- Informe oral, el cual es completamente opcional, y será siempre solicitado por alguna de las partes del procedimiento, para lo cual la Secretaria Técnica, en representación de la comisión, decidirá si se concede o no la solicitud presentada, en caso de que el informe oral haya sido concedido, se programará la fecha y hora según la próxima sesión agendada para el Colegiado, a esta citación también podrá asistir la parte que no solicitó el informe oral.
- Resolución Final emitida por la Comisión, en la cual, si se ha acreditado el hecho infractor imputado, el Colegiado impondrá sanciones y ordenará



medidas correctivas reparadoras o complementarias, como señalan los artículos 114°, 115° y 116° del Código de protección y Defensa del Consumidor.

- Medidas Correctivas: sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.
- Medidas correctivas reparadoras: tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas o inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativo a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
 - a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o



deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

- d. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- e. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondiente cuando la reparación, reposición o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- f. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- g. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- h. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalente a las anteriores.

Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señala en el literal h) que puede solicitarse juntamente con otra medida correctiva. Cuando lo órganos competentes del



Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal⁷.

Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de Secretaria Técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregado a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

El extremo de la Resolución Final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en

⁷ El principio de congruencia procesal implica por un lado que el juez no puede ir más allá del petitorio ni fundar su decisión en hechos diversos de los que han sido alegados por las partes, y por otro lado la obligación de los magistrados es de pronunciarse respecto a todos los puntos controvertidos establecidos en el proceso, a todas la alegaciones efectuadas por las partes en sus actos postulatorios o en sus medios impugnatorios (Casacion N° 1308-2011 Callao, 2001).



los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas o inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

- Medidas correctivas complementarias: las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
 - a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
 - b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
 - c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
 - d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiteración:



- Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que termine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

Si el procedimiento fue iniciado por una denuncia de parte y alguna de las partes no se encuentra de acuerdo con el pronunciamiento emitido por la comisión de protección al Consumidor, podrá presentar su recurso de apelación entro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la Resolución Final, recurso que también podrá ser presentado por un procedimiento administrativo sancionador a iniciativa de la autoridad. Se denomina así al procedimiento sancionador en materia de



protección al consumidor promovido por propia iniciativa de la Comisión de Protección al Consumidor competente, como consecuencia del ejercicio de la función de supervisión realizada de forma directa o mediante encargo.

La presentación este recurso de apelación tiene efecto suspensivo tanto para las medidas correctivas ordenadas en beneficio del consumidor, como para las sanciones impuestas al proveedor. Quedará en competencia de la Sala Especializada de protección al Consumidor, emitir un nuevo pronunciamiento ante la Resolución emitida en primera instancia por la comisión, este nuevo mandato pone fin a la vía administrativa. Ante el desacuerdo de este pronunciamiento las partes podrán continuar la solución de la controversia a través de un procedimiento contencioso administrativo o proceso de ejecución en la vía judicial.

- Plazos de tramitación

En las resoluciones de inicio de procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad se establecerá un plazo mínimo de cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos. Si la solicitud de prórroga de plazo se presenta con posterioridad al vencimiento del plazo para la presentación de descargos, esta será denegada. Ello, sin perjuicio del derecho de la autoridad de efectuar los requerimientos de información y actuaciones probatorias que resulten pertinentes, así como del administrado de presentar sus alegatos durante el procedimiento. La prórroga, en caso de ser otorgada, será concedida por única vez. 5.3.

- De la condición de Microempresa del denunciado

Si en el expediente no obran medios de prueba que acrediten la condición de microempresario del denunciado, de conformidad con las normas de la materia, el



órgano resolutivo presumirá que no ostenta dicha condición; por lo que no le serán aplicables las disposiciones que recoge el Código respecto de ellas.

- Suspensión del procedimiento

Para efectos de la suspensión del procedimiento por iniciativa de la autoridad, se aplicarán los supuestos previstos en el artículo numeral 4.6 de la presente Directiva.

- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

En las resoluciones que se impongan medidas cautelares o correctivas, se establecerá la obligación a cargo del proveedor sancionado de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva por incumplimiento de mandato.

- Informe final de instrucción

De conformidad con lo señalado en artículo 235.5 de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444, en los procedimientos administrativos a instancia de la autoridad la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción el mismo que será notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo improrrogable no menor de cinco (5) días hábiles.

Fuente: (Consejo Directivo Indecopi, 2017)

A continuación, se realizó un cuadro comparativo entre los dos órganos resolutivos desarrollados, para poder distinguir fácilmente sus competencias:

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| PROCEDIMIENTO SUMARISIMO (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos – ORPS) | PROCEDIMIENTO ORDINARIO Comisión de Protección al |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|



| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Consumidor (CPC) |
| Tasa Administrativa S/ 36 | Tasa Administrativa S/ 36 |
| <p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la denuncia. • Admite a trámite y corre traslado al proveedor. • Audiencia única a criterio del jefe del ORPS. • Resolución Final. <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT o hasta S/. 12 450 Nuevos Soles. • Por requerimiento de información. • Por métodos abusivos de cobranza. • Por demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. | <p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la denuncia. • Admite a trámite y corre traslado al proveedor. • Audiencia de Conciliación Acuerdo: Conclusión del procedimiento. No Acuerdo: Continúa el procedimiento. • Resolución Final. <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT (superior a S/ 12 450) o sea inapreciable en dinero. • Por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas. • Por actos de discriminación o trato diferenciado. |



| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Por incumplimiento de medida correctiva. • Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio. • Por incumplimiento y liquidación de costas y costos. • Liquidación de costas y costos del procedimiento. <p>Facultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. • Ordenar medidas correctivas. • Ordenar el pago de costas y costos. | <ul style="list-style-type: none"> • Por servicios médicos. • Por actos que afecten intereses colectivos o difusos. <p>Facultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. • Ordenar medidas correctivas. • Ordenar el pago de costas y costos. |
| <p>Requisitos</p> <p>Plazo de trámite del procedimiento: 30 días hábiles.</p> | <p>Requisitos</p> <p>Plazo de trámite del procedimiento: 30 días hábiles.</p> |

*Cuadro N° 01

Fuente: (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019)



- Sala Especializada de Protección al Consumidor

La Sala Especializada en Protección al Consumidor es una de las salas que integran el Tribunal del INDECOPI. Es el órgano funcional que conoce y resuelve, en última instancia administrativa y con alcance nacional, las apelaciones presentadas en los procesos ordinarios relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

Asimismo, resuelve los reclamos en queja interpuestos, por presuntos defectos en la tramitación de un proceso, contra las Comisiones de Protección al Consumidor a nivel nacional, contra la Sala que corresponda o contra algún funcionario que labore en ellas.

Adicionalmente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor se pronuncia respecto de los pedidos de aclaración, ampliación y enmienda de sus propias resoluciones.

Las comisiones cuyas resoluciones pueden ser impugnadas ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor son:

- Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte (ILN-CPC).
- Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N.º 1 (CC1).
- Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N.º 2 (CC2).
- Comisión de Protección Al Consumidor - Sede Lima Sur N.º 3 (CC3).
- Comisiones de las Oficinas Regionales del INDECOPI con desconcentración de funciones en materia de protección al consumidor.

Fuente: (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019)



2.2.6. Transporte aéreo nacional y los consumidores

2.2.6.1. 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:

2.2.6.1.1. 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:

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 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.

2.2.6.1.2. 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 de 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.

2.2.6.1.3. 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.

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

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.

2.2.6.1.5. 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,

- 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: 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.

2.2.6.1.6. 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.

2.2.6.1.7. 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.

2.2.6.1.8. 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.

Fuente: (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013, págs. 24-30)



2.2.6.2. Deberes de los consumidores

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

2.2.6.2.1. 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.

2.2.6.2.2. 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 de 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.

2.2.6.2.3. 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.

2.2.6.2.4. 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.

2.2.6.2.5. 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.

Fuente: (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013, págs. 30-31)

- Líneas aéreas que efectúan operaciones en el Perú (Fuente: MTC a través de Corpac - Cusco)

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

- Las líneas aéreas nacionales;
- 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:

- El Transportista de carga
- 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 (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013, pág. 4).

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

| No. | Aerolíneas operativas entre el 2018 y 2019 |
|-----|--------------------------------------------|
| 1 | Latam Airlines |
| 2 | Peruvian Airlines |



| | |
|---|------------------|
| 3 | Viva Airlines |
| 4 | Sky Airlines |
| 5 | Amaszonas |
| 6 | Los Andes* |
| 7 | Avianca |
| 8 | LC Busre S.A.C.* |

*Elaboración propia

*Vuelos ejecutivos

*LCP, mediante comunicado de fecha 28 de diciembre del 2019, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual – Indecopi, informa a la ciudadanía peruana sobre la suspensión de los vuelos de la aerolínea LC Busre S.A.C., de la siguiente manera:

Aún se mantiene la suspensión de operaciones de LC Busre SAC (LC Perú), la misma que fuera ordenada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, puesto que la empresa no contaba con una póliza de seguros de aviación vigente. En ese sentido, a la fecha, LC Perú no puede ofrecer pasajes aéreos o prestar el servicio hasta que la DGAC levante dicha suspensión.

2.2.6.3. Cláusulas generales en los contratos de servicios 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):

- Nombre y domicilio del o de los transportadores.
- Nombre y apellido del pasajero.
- Número de orden, lugar y fecha de emisión del billete. d) Fecha y hora de inicio del transporte aéreo.
- Lugar del inicio del viaje, puntos intermedios y punto de destino.
- Clase y precio del pasaje e impuestos correspondientes.
- El plazo de vigencia del contrato.
- 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.
- Peso del equipaje permitido, número de bultos y valor declarado si los 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 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 (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 de este 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 de este.



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, sí 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.
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 está 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.

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:



- a) 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.
- b) 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.

Fuente: (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013, págs. 19-23)

3. Derechos y deberes de los consumidores en los servicios de transporte aéreo peruano

- Antes de la ejecución del transporte

Debe considerarse como el momento en el cual el consumidor recaba la información pertinente y necesaria para escoger la aerolínea con la que desea contratar el servicio de transporte aéreo, de igual manera, el itinerario de su preferencia, para esto la Asamblea de la Organización de Aviación Civil Internacional, estableció nuevos principios globales de protección al consumidor en el transporte aéreo, incluyendo en estos principios los tres momentos del viaje del consumidor, los mismos que se desarrollan a continuación, “Se recomienda que los pasajeros se beneficien de niveles suficientes de información indispensable para que puedan



ejercer la elección consciente de los servicios. En el proceso de oferta y comercialización de servicios aéreos es fundamental que el consumidor obtenga toda la información de manera transparente en cualquier canal de comercialización a fin de reunir las condiciones ideales de hacer su elección de manera consciente” (Comision Latinoamericana de Aviacion Civil, 2017).

- Durante la ejecución del transporte

En este momento de viaje, se entiende que el consumidor ya con la información relevante brindada y conforme con las condiciones y términos brindados por la aerolínea, decidió contratar el servicio de transporte aéreo, por lo que será responsabilidad de la aerolínea, comunicar cualquier suceso que pueda alterar el itinerario, o el desvió hacia el destino final, en este sentido, en la trigésimo octava reunión del grupo de expertos en asuntos políticos, económicos y jurídicos del transporte aéreo, se concluye con lo siguiente; “Los pasajeros deben recibir actualizaciones periódicas sobre cualquier circunstancia especial o interrupción de servicio. Además, en caso de interrupciones, los pasajeros deben ser debidamente asistidos mediante la recepción de alternativas de reacomodación, reembolso o ejecución del servicio por otra modalidad de transporte” (Comision Latinoamericana de Aviacion Civil, 2017).

- Después de la ejecución del transporte

Terminado el servicio, y esperando la idoneidad en el traslado, los proveedores de transporte aéreo, deberán brindar los mecanismos pertinentes para que el consumidor pueda presentar un reclamo frente a la ocurrencia de algún suceso en el cual se haya visto vulnerado sus derechos como consumidor, es por eso que, en el último punto de los momentos del viaje, tratados en la trigésimo octava reunión



del grupo de expertos en asuntos políticos, económicos y jurídicos del transporte aéreo, se concluye con lo siguiente; “Los pasajeros deben tener acceso a procedimientos eficientes de tratamiento de reclamaciones que les deben ser claramente comunicados, así como acceso a una reparación eficiente” (Comision Latinoamericana de Aviacion Civil, 2017).

2.2.6.4.Reclamos en el transporte aéreo (Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Cusco)

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.

Los reclamos más frecuentes que interponen los pasajeros contra las líneas aéreas son los siguientes:

- 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 de este 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 las 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” (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013)

- Retraso 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.

- 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 qué solución me dan, esto me ha ocasionado mucho inconvenientes y gastos no previsto en mi



presupuesto mi maleta desde el candado eran artículos nuevos por valor aproximado de más de 2000 euros.” (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013)

- Sobreventa (sobreventa): 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.
- 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 utilizó el boleto y por lo tanto no se generó 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 de que les muestro las condiciones que ellos enviaron a mi correo. Adonde puedo acudir para presentar mi solicitud de reembolso y mi queja.” (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013)

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

2.2.6.5. Libro de Reclamaciones

Mediante artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo.

Según el artículo 4° del Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por



Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM DECRETO SUPREMO N.º 006-2014-PCM,
precisa:

“El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos. Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones. En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.”

Por lo que debemos entender que el Libro de Reclamaciones, como la primera herramienta en la que el consumidor puede hacer llegar al proveedor un reclamo (cuando el producto esté defectuoso o sobre el servicio, cuando haya algún vicio en este, con el incumplimiento) o una queja (cuando exista alguna falta en la atención al cliente). El Libro de Reclamaciones es un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. Los proveedores están obligados a contar con su LIBRO DE RECLAMACIONES, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora).



2.3. Definiciones de términos

2.3.1. 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: (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013)

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

- Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos en conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para los mismos, según el itinerario programado o si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas. (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013)
- 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. (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013)
- El valor del billete discriminando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro sobrecosto 36 autorizado, que deba ser pagado por los usuarios. (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013)



- Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino, del vuelo ofrecido. (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013)
- 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. (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013).
- 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. (Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, 2013)

2.3.2. Relación de consumo

Según el artículo IV inciso 5. del título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, se conceptúa como; la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.



2.3.3. Transporte Aéreo

El servicio de transporte aéreo, se entiende como aquella prestación brindada por una empresa denominada aerolínea, mediante la cual realiza el traslado de pasajeros, y/o encomiendas y equipaje, hacia otro destino, a través de una aeronave.

2.3.4. Consumidor o usuarios,

Según el artículo IV inciso 1. del título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, se conceptúa como:

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a un actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su activada como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor quien lo adquiere, usa o disfruta.

2.3.5. Proveedor

Según el artículo IV inciso 2. del título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, se conceptúa como:



Las personas naturales son jurídicas de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, a condicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expiden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

- Distribuidores o comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinado finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
- Productores o fabricantes. - Las personas natural jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
- Importadores. - Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional
- Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

2.3.6. Asimetría Informativa

La asimetría informativa es aquella información que en una parte será más desarrollada y tendrá mejor conocimiento que la otra, ante esta diferencia asimétrica se encuentra el proveedor (quien como persona habitual en su actividad económica, tendrá mejor conocimiento del producto o servicio ofrecido que el consumidor), y este último, tiene conocimiento sobre lo que desea adquirir pero la diferencia se



basará en aquella información relevante que se ofrezca, la misma que hará que contrate el servicio o adquiera el producto.

Según el artículo IV inciso 7. del título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, se conceptúa como:

“Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores”.

Bajo la premisa que un consumidor informado toma mejores decisiones, debemos entender que la información es poder, es esa una verdad potente e incontrovertible, por lo que la obtención de información es una tarea que nos ocupa a todos de formas distintas y de diversas maneras.

Es el conocimiento, y no la ignorancia, la que nos confiere poder de negociación. La mejor arma en el mercado, entonces, es la información, ya que es con ella que podemos afrontar situaciones diversas sin el riesgo de sucumbir ante engaños, confusiones y errores. Ahora bien, ello no puede perder de vista que resulta igualmente crucial optar por una forma adecuada de superar las fallas de mercado, en general, y la asimetría informativa, en particular.

De esta manera, uno podría concluir que, para superar la asimetría informativa, los anuncios publicitarios deberían revelar toda la información sobre el producto o servicio anunciado, detallando las restricciones y limitaciones correspondientes a cada promoción que se presente y revelando detalles sobre la oferta realizada.

De la misma forma, podrían pensarse que la autoridad deba preparar reportes en los cuales se divulgue información sobre los diversos mercados o, incluso, se comparta



la creencia de apostar por políticas que subvencionen la producción de información. Sin embargo, todo ello debe hacernos notar que, así como es importante superar el problema de la asimetría informativa, resulta igualmente crucial elegir opciones legales que superen el problema eficientemente y sin generar costos adicionales.

En otros términos, el asunto es mayor a determinar simplemente cuánta y qué clase de información debería ser producida. Debemos preocuparnos con los difíciles problemas ligados a la distribución de información. Agrandar la piscina del conocimiento sobre la seguridad en los productos no necesariamente mejora el bienestar del consumidor si la información no es asequible; y obtener información de los productores para los consumidores, no es una tarea sencilla.

Asimismo, un proveedor, por el hecho de ser una corporación millonaria y gigantesca, no se encuentra exenta de problemas de ausencia de información en contextos determinados. Abandonar a estos participantes del mercado es concebir la tutela del consumidor como un privilegio de los pobres en detrimento de los ricos (García).

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La cantidad de información relevante que alcanzan las empresas de transporte aéreo a los consumidores que compran pasajes no está determinada por el Indecopi (en lo referente a contenidos ni a pertinencia) utilizando solamente el concepto de relevancia para analizar la información que se entrega y como esta incide en la decisión de consumo (compra de pasajes) de cada uno de los clientes dichas empresas.



Es por ello por lo que considero que la intervención del Indecopi es insuficiente para atender la creciente demanda de información relevante en favor de los consumidores y por lo tanto urge la necesidad de plantear cambios en el cumplimiento de su rol de supervisión, dándole mayor importancia a la calidad de dicha información, a la posibilidad que sea aprehendida y comprendida por los consumidores, y que permita a estos tomar decisiones de consumo más informadas, pero sobre todo más eficientes.

2.4.2. Hipótesis específica

Los proveedores y consumidores adoptan diversos mecanismos para trasladar y recibir la información que consideran relevantes a efectos de tomar decisiones de consumo, sin embargo aunque no existe uniformidad en cuál es la información pertinente utilizada por cada empresa, podemos decir que la que se considera más importante es la relacionada con las tarifas y los horarios, sin embargo no se toma en cuenta que existe otro tipo de información, que de ser conocida, permitiría tomar mejores decisiones de consumo, como por ejemplo la capacidad operativa de la aeronave, posibilidad de despegue en condiciones climáticas adversas, etc.

En la actualidad el Indecopi se ha focalizado en la imposición de sanciones a las empresas de transporte aéreo por aquellas deficiencias relacionadas a la falta de idoneidad o de información que se alcanzan a los consumidores, priorizando que el mercado y los proveedores ajusten su conducta a la atención pormenorizada de los reclamos o denuncias, pero no introduce incentivos positivos para que las conductas experimenten mejoras en favor de los consumidores, de tal suerte que se elimina el recelo ante las sanciones y se adopta un rol proactivo donde las propias empresas de transporte aéreo puedan estar comprometidas, y favorecer el implementar



medidas que no repercutan en una sanción, sino más bien en ser premiados con la preferencia de los consumidores.

El Indecopi puede implementar diversos mecanismos para proteger el interés de los consumidores del servicio de transporte aéreo, siendo el de las sanciones el más llamativo pero el que menores resultados sostenibles tiene en el tiempo, siendo más importante el sensibilizar a los operadores aéreos en la necesidad de mejorar la cantidad y calidad de información que se entregan a los consumidores, de tal suerte que se pueden emitir desde cartas informativas hasta imponer medidas correctivas que generen en las empresas la apreciación de que es preferible implementar dichas recomendaciones que recibir sanciones, o peor aún, perder la preferencia de los consumidores.

2.4.3. Variables e indicadores

2.4.3.1. Variable 1: Deber de Información

Indicadores:

- La eficacia del deber de información de servicios de transporte aéreo
Factores que intervienen en las relaciones de consumo de transporte aéreo
- Nivel de satisfacción de los servicios de transporte aéreo.

2.4.3.2. Variable 2: Procedimientos Administrativos y reclamos de servicios de transporte aéreo

Indicadores:

- Cumplimiento de las disposiciones ordenadas a través de las Resoluciones finales emitidas por la Oficina Regional del Indecopi Cusco.



- Cumplimiento de los acuerdos realizados en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional del Indecopi Cusco.
- Números de procedimientos administrativos a iniciativa de la autoridad y de reclamos recibidos en la Oficina Regional del Indecopi Cusco.



CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Diseño

| | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enfoque de Investigación | Cualitativo: La presente investigación que se proyecta basara sus resultados en el análisis y la argumentación. |
| Tipo de Investigación Jurídica | Dogmático Propositivo: Dado que en nuestro estudio se pretende establecer mediante el análisis y la argumentación, las razones que justifican nuestra propuesta normativa. |
| Diseño de la Investigación | Investigación acción: Porque busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas. |

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población:

La población está conformada por las resoluciones finales de procedimientos sancionadores a iniciativa de la autoridad, en este caso 02, procedimientos sumarísimos, en un total de 157 denuncias, y 434 reclamos ante el Servicio de Atención al Ciudadano, en el año de 2018, todos estos, tramitados en la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, además las 50 encuestas realizadas en el Aeropuerto Internacional Teniente Velasco Astete de Cusco.



3.2.2. Muestra:

Teniendo en consideración que el número de población de la investigación, es una cantidad que permite acceder al estudio de los casos vistos y analizados en la Oficina Regional del Indecopi Cusco, en el año 2018, y la de los entrevistados, la muestra de la investigación está conformada por el total de la población, constituyéndose un universo muestral.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

| TECNICAS | INSTRUMENTOS | INFORMANTES |
|---------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Guía documental | Guía de revisión | Procedimientos sancionadores a iniciativa de la autoridad. Procedimientos de parte ante el Organo Sumarísimo. Reclamos interpuestos ante el SAC. |
| Encuesta Individual | Guía de entrevista | 50 ciudadanos entrevistados en el Aeropuerto Internacional Teniente Velasco Astete de Cusco. |



- Pronunciamento de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Cusco, a través de Resoluciones de Procedimientos sancionadores a iniciativa de la autoridad.

En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que desarrolla la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Cusco, en el año 2018 ha iniciado procedimientos sancionadores a iniciativa de la autoridad, en donde los cuales resaltamos los de servicios de transporte aéreo, para ello se ha elaborado un cuadro resumen de los 02 procedimientos realizados en esta Comisión.

- Procedimientos iniciados de parte ante el Organo Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco. En el total de denuncias tomadas en la muestra, hemos recabado 157 denuncias de parte ante aerolíneas como; Latam, Peruvian Airlines, Viva Airlines, Transamerican Airlines, LC Busre y Avianca.

| DENUNCIAS ANTE EL ORPS | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| AEROLINEA | N° DE DENUNCIAS |
| Latam | 89 |
| Peruvian | 18 |
| Viva Airlines | 12 |
| Transamerican | 2 |



| | |
|---------|-----|
| LCP | 27 |
| Avianca | 9 |
| TOTAL | 157 |

(Fuente: Elaboración propia).

| HECHO INFRACTOR | N° DE DENUNCIAS |
|------------------------------|-----------------|
| Información | 25 |
| Falta de idoneidad | 93 |
| Libro de Reclamaciones | 5 |
| Indefinido | 28 |
| Falta de atención a reclamos | 6 |
| | |
| TOTAL | 157 |

(Fuente: Elaboración propia).

INTERPRETACIÓN:

Esta muestra ha sido recabada, únicamente como referente, ya que, al haber acreditado afectación en 157 usuarios, puede servir como un indicador hacia la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Cusco, para poder tomar acciones respecto a la vulneración existente en el servicio de transporte aéreo, el cual es recurrente.



- Reclamos ante el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco.

Como se ha desarrollado en el cuerpo de la presente tesis, el reclamo es el mecanismo inmediato, para que el consumidor pueda poner en conocimiento de la Autoridad Administrativa, la posible vulneración a alguno de sus derechos, sin ser un requisito indispensable; el reclamo previo en el Libro de Reclamaciones de la aerolínea.

En total se han recabado 434 reclamos tramitados en el Servicio de Atención al Ciudadano, en ese sentido, se pasa a desglosar a los proveedores que fueron reclamados, entre ellos; Latam, Peruvian Airlines, Viva Airlines, Transamerican Airlines, LC Busre y Avianca.



| RECLAMOS ANTE EL SAC | |
|-----------------------------|-----------------------|
| AEROLINEA | N° DE RECLAMOS |
| Latam | 134 |
| Peruvian | 81 |
| Viva Airlines | 132 |
| Transamerican | 7 |
| LCP | 41 |
| Avianca | 27 |
| Otros | 12 |
| TOTAL | 434 |

| HECHO INFRACTOR | N° DE RECLAMOS |
|--------------------------------------------|-----------------------|
| Atención de reclamos | 2 |
| Discriminación | 1 |
| Falta de idoneidad | 426 |
| Información | 4 |
| Operaciones no reconocidas por internet | 1 |
| TOTAL | 434 |

INTERPRETACIÓN:

Como se indicó líneas arriba, los reclamos son el primer medio que tienen los consumidores ante cualquier vulneración de sus derechos, para que de manera gratuita y con un plazo de tramitación mucho más corto, puedan



encontrar alguna solución ante su problemas, sin embargo, considero que la Oficina Regional del Indecopi, debe estar alertado por la cantidad de reclamos que se presentan ante las aerolíneas, y considerar estos como parte de la reincidencia ante los procedimientos sancionadores a iniciativa de la autoridad, para que de esta manera, las multas puedan ser más elevadas, y se puedan ordenar medidas preventivas y correctivas que ante todo, transparenten el mercado.

- Encuestas realizadas en el Aeropuerto Internacional Teniente Velasco Astete de Cusco.

GRAFICO N°1: ¿Considera usted que la información brindada por las aerolíneas al momento de comprar pasajes aéreos es importante?



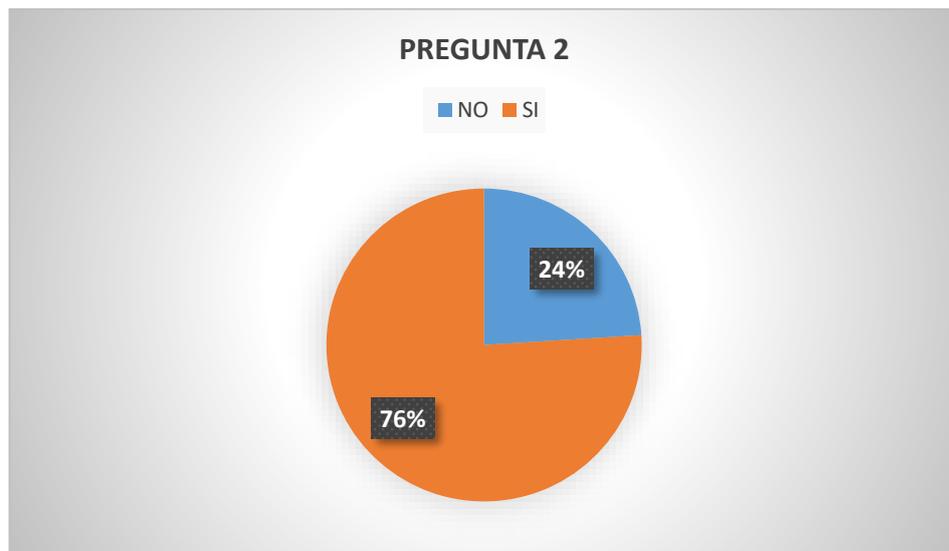
INTERPRETACION:

De los resultados obtenidos se deduce que las 50 personas encuestadas consideran que la información brindada por las aerolíneas al momento de



comprar los pasajes es deficiente. Esto evidencia la ausente información para con el consumidor respecto del servicio brindado.

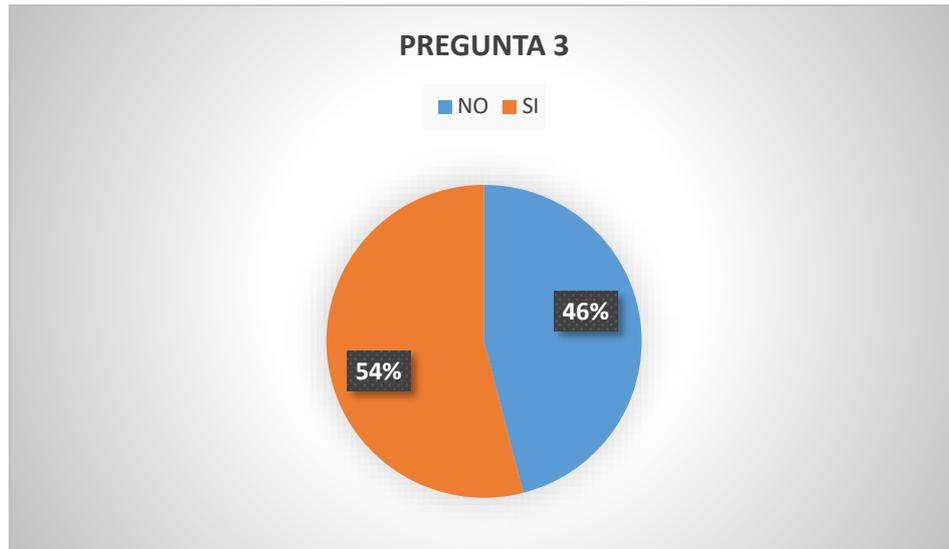
GRAFICO N°2: En cuanto a la cantidad de la información que brindan las aerolíneas al momento de adquirir pasajes aéreos, ¿Considera usted que es suficiente?



INTERPRETACION:

De la obtención de resultados se deduce que, de las 50 personas encuestadas, 38 consideran que la información brindada por las aerolíneas al momento de comprar los pasajes es escasa, mientras que 12 personas refirieron conformidad con la información proporcionada.

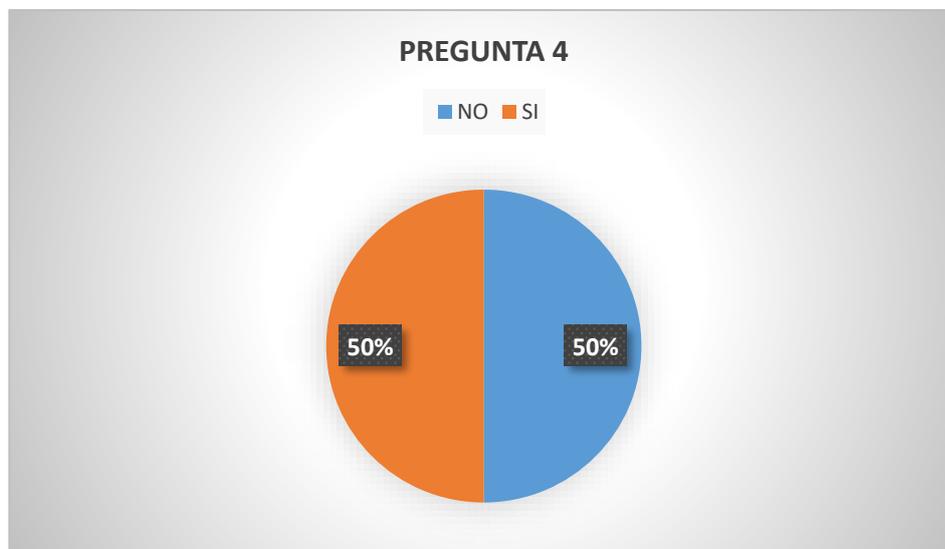
GRAFICO N°3: En cuanto a los mecanismos de información que tienen las aerolíneas, ¿usted considera que son adecuados?



INTERPRETACION:

De los resultados obtenidos se deduce que, de las 50 personas encuestadas, 27 consideran que los mecanismos utilizados por las aerolíneas son eficientes, mientras que 23 personas refirieron su disconformidad con dichos mecanismos.

GRAFICO N° 4: Teniendo en cuenta sus derechos como consumidor, ¿considera usted que los retrasos o cancelaciones en los vuelos deben ser informados?



INTERPRETACION:

De la obtención de resultados se deduce que, de las 50 personas encuestadas, tenemos que la totalidad de personas encuestadas refiere la necesidad de información relacionada a la cancelación o retrasos de sus vuelos.

GRAFICO N°5: ¿Cree usted que es importante conocer si la aerolínea puede ejecutar vuelos cuando exista condiciones climáticas de lluvia o nubosidad?



INTERPRETACION:

De los resultados obtenidos se deduce que, de las 50 personas encuestadas, 42 consideran necesidad de recibir información sobre la posibilidad de que la aerolínea pueda ejecutar vuelos cuando exista condiciones climáticas de lluvia o nubosidad, mientras que 8 personas refirieron que ello no era necesario.



GRAFICO N°6: ¿Cree usted que el libro de reclamaciones es un mecanismo que pueden utilizar los pasajeros frente a las cancelaciones o demoras en los vuelos?



INTERPRETACION:

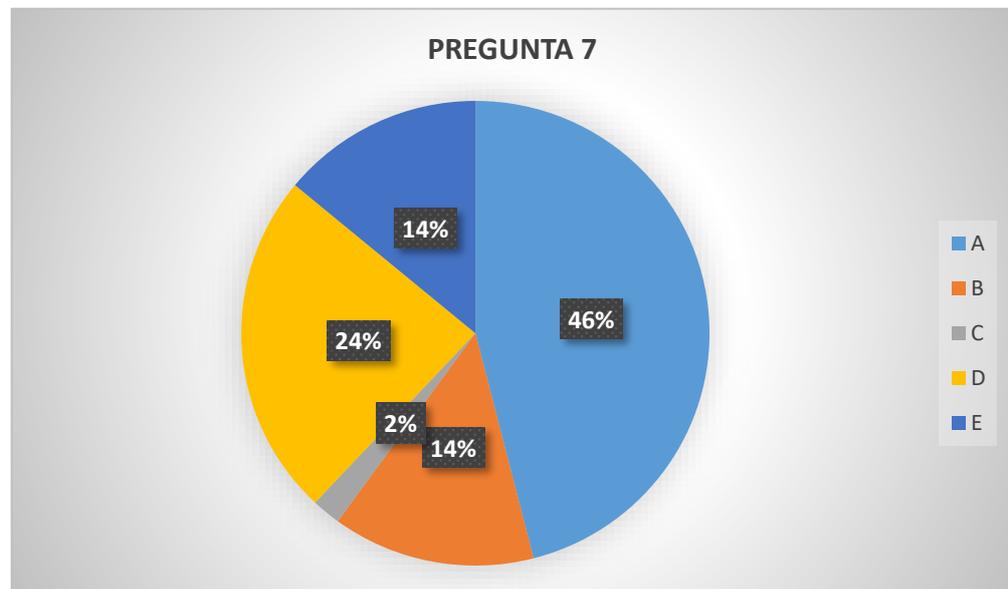
De los resultados obtenidos se deduce que más de la mitad de personas encuestadas consideran útil el libro de reclamaciones frente a la posibilidad de cancelaciones o demoras de los vuelos, en tanto la otra proporción manifiestan la disconformidad de eficacia y satisfacción con este mecanismo.

GRAFICO N°7: ¿Qué información considera relevante para la compra de pasajes aéreos?

- A. Costos del boleto.
- B. Capacidad de equipaje a llevar.
- C. Antecedentes de la aerolínea respecto al cumplimiento del itinerario.
- D. Sanciones impuestas por el Indecopi ante la aerolínea.
- E. Comodidad en la cabina de la aeronave.



F. Otros.



INTERPRETACIÓN:

De la muestra realizada, se puede apreciar que la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Cusco, pese a tener las facultades de fiscalización y ser parte del Indecopi como autoridad administrativa, no ha ordenado ninguna medida correctiva o preventiva, ante los sucesos vistos en los cuadros que se presentan, al contrario, indica en las resoluciones finales, cómo debió acreditar la aerolínea el hecho infractor que le atribuye. De igual manera, considero que las multas impuestas, se consideran bajas en comparación al tipo de empresa que son las aerolíneas.

3.4. Alternativa de Solución

Basándonos en la acción del Indecopi, como autoridad administrativa, y con las facultades otorgadas mediante Decreto Legislativo N° 807 y esta actuación reflejada en la Oficina Regional de Cusco, y en el principio de



corrección de asimetría informativa, es conveniente y en beneficio de la población, generar mecanismos preventivos que no afecten la sobrerregulación y que, sobre todo transparenten el mercado en beneficio de los agentes de este como son; los consumidores y proveedores.

En ese entender, he creado un comparativo de aerolíneas, el cual puede servir como herramienta de difusión y prevención hacia los consumidores, y de mejora para los prestadores del servicio, como son los proveedores. Para esto, será de vital importancia consignar la información específica, proporcionada por las aerolíneas, y por las autoridades competentes, para poder potenciar esta solución.

Es así, como deberá consignarse la información pertinente sobre lo siguiente:

- a. Razón social y ruc de la empresa.
- b. Canales de comunicación (páginas web, correo electrónico, teléfonos, etc).
- c. Mecanismos para presentar quejas, reclamos y sugerencias.
- d. Detalles sobre las condiciones de vuelo, en relación a las certificaciones existentes ante temas meteorológicos, sobre todo en la ciudad de Cusco, en donde se evidencia distintas variaciones de clima sobre todo al amanecer, esta información es de importante relevancia en tanto afectará o no el itinerario contratado.
- e. Formas de pago y reembolsos.
- f. Antecedentes sobre la aerolínea, en trabajo conjunto con el portal Mira a quién le compras del Indecopi.



Es importante señalar que esta solución no es vinculante en relación a la función de órganos resolutivos, ya que únicamente es una herramienta con la cual el consumidor mejor informado, podrá tomar una mejor decisión de consumo.



| ADMINISTRADA | N° DE RES. | FECHA | HECHOS INFRACTORES | ACCIONES DEL PROVEEDOR | MULTA | MEDIDA CORRECTIVA | ASPECTOS A ANALIZAR, PARA LA GRADUACION DE LA SANCION |
|------------------------------|--------------|------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VIVA AIRLINES PERÚ S.A.C. | 525- 2018 | 27/08/2018 | <i>INCUMPLIMIENTO DE VUELO 3 CANCELACIONES 1 DEMORA</i> | Se brindaron las compensaciones señaladas por Ley, y se reprogramó según la disponibilidad. | 3.5 UIT 2018(1 UIT por cada vuelo cancelado y 0.5 por vuelo demorado) | LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO, NO ORDENO NINGUNA MC. | 1. <u>Daño generado</u> por frustrar las expectativas de los consumidores. 2. <u>Probabilidad de detección:</u> detección alta, a. por la cantidad de pasajeros |



| | | | | | | | |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | afectados, b. por la cantidad de reclamos presentados a través del SAC OLI Cusco y Jorge Chávez. |
| | | | <i>NO CUMPLIÓ CON REPROGRAMACIÓN OFRECIDA A LOS CONSUMIDORES</i> | Frente al incumplimiento de itinerario del vuelo del 12/01/2019, se ofreció reprogramar el vuelo, sin | 1 UIT 2018 | LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO, NO ORDENO NINGUNA MC. | 1. <u>Daño generado</u> ; reprogramación del vuelo en una hora y fecha programada, la misma que no se cumplió. Lo cual genera |



| | | | | | | |
|--|--|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | embargo, esa reprogramación nunca se cumplió. | | | nuevamente una falta de idoneidad ante la expectativa generada. |
| | | <i>ANTE EL INCUMPLIMIENTO, COMUNICARSE CON EL CALL CENTER.</i> | Se brinda a los pasajeros la plataforma del call center para cambios, devoluciones y reprogramaciones, sin embargo, esta herramienta no brinda respuesta, lo cual fue | 1 UIT 2018 | LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO, NO ORDENO NINGUNA MC. | 1. Daño generado; incertidumbre en los pasajeros, en tanto no se brinda información clara, veraz y oportuna. |



| | | | | | | |
|--|--|--|--------------------------------------|--|--|--|
| | | | constatado en acta de inspección. | | | |
|--|--|--|--------------------------------------|--|--|--|



| | | | | | | | |
|----------------------------|--------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PERUVIAN AIR LINE S.A.C | 297- 2018 | 10/05/2018 | <i>INCUMPLIMIENTO DE ITINERARIO POR 30 VUELOS DEMORADOS, 62 CANCELACIONES Y 1 REPROGRAMACION</i> | Se brindan las compensaciones pertinentes, sin embargo, en los descargos presentados no adjuntan ningún mecanismo de probanza en tanto alegan "mal tiempo en Cusco", y no presentan algún reporte metar de Corpac o Digemet. Como | 77.50 UIT 2018 | LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO, NO ORDENO NINGUNA MC. | <u>1. Daño generado:</u> afecta intereses colectivos de los pasajeros en tanto vieron frustradas sus expectativas de arribar a su destino en el horario contratado. <u>2. Probabilidad de detección:</u> detección alta, a. por la cantidad de pasajeros afectados, b. por la |
|----------------------------|--------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



| | | | | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------|
| | | | | también, alegan demoras y cancelaciones por temas operacionales, y no adjuntan algún reporte de incidente de aeronave presentado ante la DGAC | | | cantidad de reclamos presentados a través del SAC OLI Cusco y Jorge Chávez. |
|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Elaboración propia.



3.5. Conclusiones y Recomendaciones

3.5.1. Conclusiones

Luego de presentar los resultados aplicando las técnicas estadísticas descritas en los capítulos anteriores en relación a la afectación al deber de información de servicios en los casos de servicio de transporte aéreo, de acuerdo a la actuación del Indecopi en la Oficina Regional de Cusco en el año 2018, se concluye que:

- g. El grado de afectación al derecho de información de los consumidores en la ciudad de Cusco en el 2018, son altos, y que, si bien es cierto, según se refleja en los cuadros realizados, es la falta de idoneidad el hecho infractor más denunciado, este se ve relacionado a la información existente ya que la falta de cumplimiento de lo que se esperaba es probablemente por la ausencia de alguna información que no fue brindada de manera oportuna.
- h. Se concluye también, en relación a la actuación de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, que las multas a imponer son bastante bajas, sobre todo en procedimientos sancionadores a iniciativa de la autoridad, lo cual se refleja que probablemente no exista algún impacto de regulación ante los hechos infractores denunciados y reclamados y su reincidencia.
- i. Sobre la información relevante que es tomada en consideración, se tiene como muestra, que la ciudadanía actualmente, evalúa otros aspectos de información que considera importante entregar, además de los costos del boleto y la capacidad del equipaje.
- j. El mercado de transporte aéreo civil tiene una serie de fallas intrínsecas a su actividad, tales como la competencia, las nuevas formas de mercado, las promociones y beneficios a los pasajeros de cierta aerolínea, y que al ser materia de protección al consumidor, van a ser dinámicas y constantes,



en donde también se verán riesgos y problemas bastante particulares, en ese sentido es importante crear mecanismos de empoderamiento al consumidor, ya que si bien se tiene conocimiento de que es la parte débil de la relación de consumo, tiene que ver reforzado la información y los mecanismos que cuenta para poder reclamar sus derechos como consumidor desde la autocomposición.

3.5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a los proveedores de las aerolíneas, brindar una adecuada y mejor información respecto al servicio que ofrecen, ya que, al ser su lenguaje de naturaleza técnica y poco conocida, deben brindar a los consumidores la información como lo indica en su deber; de manera oportuna, veraz, suficiente y detallada sobre las características de su servicio.
- Se recomienda también a las aerolíneas, mejorar los mecanismos de reclamos, quejas y reembolsos, en tanto estos se ven saturados, y con poca probabilidad de acceso.
- Se recomienda a la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, ante todo, que pueda mejorar sus mecanismos de difusión y empoderamiento hacia los consumidores, ya que, como autoridad administrativa, podrán ayudar a transparentar el mercado peruano para mitigar temas de asimetría informativa e idoneidad.
- Se recomienda a próximos investigadores, que la presente tesis está sujeta a ampliaciones y mejoras, ya que, al ser un tema novedoso, dinámico y con relevancia social y universitaria, considero que debe seguir siendo analizada.
- Recomiendo también a la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Andina del Cusco, que pueda potenciar a través de la malla curricular y de



cursos de capacitación, temas de defensa de la competencia y de protección a la propiedad intelectual, ya que el perfil profesional del abogado, debe verse siempre actualizado y acorde a los avances del sistema jurídico y el mercado peruano.



CAPÍTULO IV: FUENTES DE INFORMACIÓN

4.1. Referencias bibliográficas

1. Acuña, R. A. (2008). *Contratos de Consumo e Idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del Indecopi*. Lima: Dialogo con la Jurisprudencia.
2. Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios. (2013). *El transporte de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios*. Lima, Perú.
3. Casacion N° 1308-2011 Callao (Sala Civil Transitoria de la Corte suprema de Justicia de la Republica de Perú 02 de enero de 2001).
4. Chanamé, R. O. (2011). *La Constitucion de todos los peruanos*. Lima: conocimiento basico de la Constitucion.
5. Coello, M. M. (1997). *Libre Mercado y Propiedad Intelectual*. Lima: Serproin S.R.Ltda.
6. Congreso de la República. (09 de mayo de 2000). *Ley de Aeronautica Civil del Perú*. Lima, Perú.
7. Espinoza, J. (XIV N° 29). ¡Oh!... y ahora ¿Quién nos podrá defender del Tribunal Constitucional? *Ius et veritas*.
8. Garcia, G. M. (s.f.). ¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la proteccion al consumidor. *Foro Juridico*, 7.
9. Macchi, L. A. (28 de mayo de 1999). *Convenio de Montreal*. Paraguay, Paraguay.
10. O'brien, E. C. (2015). *Analisis alCodigo de Proteccion y Defensa del Consumidor*. Lima: Jurista Editores E.I.R.L.



11. Ramirez, M. M. (2008). La proteccion al Consumidor en el transporte aéreo. *Articulo de Investigacion* .
12. Sandoval, C. N. (primera quincena de noviembre 2013). criterios del indecopi sobre el deber de idoneidad. *Actualidad empresarial N° 290*.

4.2. Referencias hemerográficas

1. Bullard Gonzalez, A. (Año 6 N°10). ¿Es el consumidor un idiota? *Revista de la Competencia y Propiedad Intelectual del Indecopi*.
2. Espinoza, J. E. (2004). *Ley de Proteccion al Consumidor*. Lima: Editorial Rodhas.

4.3. Referencias electrónicas

1. Comision Latinoamericana de Aviacion Civil. (26 de mayo de 2017). *Clacsec.lima.icao.int*. Obtenido de http://clacsec.lima.icao.int/Reuniones/2017/GEPEJTA38/NE/NE11/38GE_NE11.pdf
2. Consejo Directivo Indecopi. (24 de abril de 2017). *Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Proteccion de la Propiedad Intelectual*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1977155/10.+Directiva+que+regula+los+procedimientos+en+materia+de+Protecci%C3%B3n+al+Consumidor+previstos+en+el+C%C3%B3digo+de+Protecci%C3%B3n+y+Defensa+del+Consumidor.pdf/19d67c51-b225-e568-eab2-fe09f6888e1d>
3. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Proteccion de la Propiedad Intelectual . (2019). *Tupa Indecopi ORPS*. Obtenido de



<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/3011260/OPS+TUPA+DICIEM BRE+2018.pdf/1a4bfaaa-fcad-6eab-3d81-d48aac9d5af4>

4. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2019). *Comisiones*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/web/proteccion-al-consumidor/presentacion6>
5. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2019). *Concilia Facil*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/3234144/Presentaci%C3%B3n+Concilia+F%C3%A1cil+para+web.pdf/1e869971-95db-eeb4-61cf-02113b1b3649>
6. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2019). *Procedimientos Administrativos*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/procedimientos-administrativos>
7. Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción. (s.f.). *Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción*. Recuperado el 12 de 05 de 2019, de https://portal.mtc.gob.pe/transportes/aeronautica_civil/index.html
8. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. (13 de 05 de 2019). *Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público*. Obtenido de <https://www.ositran.gob.pe/nosotros/quienes-somos/>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “LA NECESIDAD DE INTERVENCIÓN DEL INDECOPI PARA MITIGAR LA ASIMETRÍA INFORMATIVA EN LA COMPRA DE PASAJES AÉREOS EN LA CIUDAD DEL CUSCO DURANTE EL AÑO 2018”.

| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | DISEÑO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el estado actual en relación a la calidad y cantidad de información relevante alcanzada a los usuarios y que mecanismos debería implementar el INDECOPI para mejorar la pertinencia y calidad de dicha información con ocasión de la compra de pasajes aéreos?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS: 1° ¿Qué información relevante es tomada en consideración por los proveedores y por los consumidores para la compra de pasajes aéreos? 2° ¿Cuál es el impacto en los derechos de los consumidores por la falta de imposición de medidas correctivas por el INDECOPI en la prestación de los servicios de transporte aéreo? 3° ¿Qué alternativas podría implementar el INDECOPI para evitar la vulneración a los derechos de los usuarios, respecto a la información relevante que deben recibir en servicios de transporte aéreo?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL: Analizar el estado actual respecto a la calidad y cantidad de la información relevante alcanzada a los consumidores de los servicios de transporte aéreo y conocer los mecanismos que deberían implementar el INDECOPI para mitigar la asimetría informativa en dicho sector.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO: Conocer cuál es la información relevante que es tomada en consideración por los proveedores y por los consumidores para la compra de pasajes aéreos Demostrar el nivel de afectación a los derechos de los consumidores por la falta de imposición de medidas correctivas por el INDECOPI en la prestación de los servicios de transporte aéreo. Demostrar que alternativas podría implementar el INDECOPI para evitar la vulneración a los derechos de los usuarios, respecto a la información relevante que deben recibir en servicios de transporte aéreo.</p> | <p>HIPOTESIS GENERAL: La cantidad de información relevante que alcanzan las empresas de transporte aéreo a los consumidores que compran pasajes no está determinada por el Indecopi (en lo referente a contenidos ni a pertinencia) utilizando solamente el concepto de relevancia para analizar la información que se entrega y como esta incide en la decisión de consumo (compra de pasajes) de cada uno de los clientes dichas empresas. Es por ello por lo que considero que la intervención del Indecopi es insuficiente para atender la creciente demanda de información relevante en favor de los consumidores y por lo tanto urge la necesidad de plantear cambios en el cumplimiento de su rol de supervisión, dándole mayor importancia a la calidad de dicha información, a la posibilidad que sea aprehendida y comprendida por los consumidores, y que permita a estos tomar decisiones de consumo más informadas, pero sobre todo más eficientes.</p> | <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACION: Cualitativo: La presente investigación que se proyecta basara sus resultados en el análisis y la argumentación.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION: Dogmático Propositivo: Dado que en nuestro estudio se pretende establecer mediante el análisis y la argumentación, las razones que justifican nuestra propuesta normativa.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION: Investigación acción: Porque busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas.</p> |



| | | | |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | <p>HIPOTESIS ESPECIFICA:</p> <p>Los proveedores y consumidores adoptan diversos mecanismos para trasladar y recibir la información que consideran relevantes a efectos de tomar decisiones de consumo, sin embargo aunque no existe uniformidad en cuál es la información pertinente utilizada por cada empresa, podemos decir que la que se considera más importante es la relacionada con las tarifas y los horarios, sin embargo no se toma en cuenta que existe otro tipo de información, que de ser conocida, permitiría tomar mejores decisiones de consumo, como por ejemplo la capacidad operativa de la aeronave, posibilidad de despegue en condiciones climáticas adversas, etc.</p> <p>En la actualidad el Indecopi se ha focalizado en la imposición de sanciones a las empresas de transporte aéreo por aquellas deficiencias relacionadas a la falta de idoneidad o de información que se alcanzan a los consumidores, priorizando que el mercado y los proveedores ajusten su conducta a la atención pormenorizada de los reclamos o denuncias, pero no introduce incentivos positivos para que las conductas experimenten mejoras</p> | |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



| | | | |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | <p>en favor de los consumidores, de tal suerte que se elimina el recelo ante las sanciones y se adopta un rol proactivo donde las propias empresas de transporte aéreo puedan estar comprometidas, y favorecer el implementar medidas que no repercutan en una sanción, sino más bien en ser premiados con la preferencia de los consumidores.</p> <p>El Indecopi puede implementar diversos mecanismos para proteger el interés de los consumidores del servicio de transporte aéreo, siendo el de las sanciones el más llamativo pero el que menores resultados sostenibles tiene en el tiempo, siendo más importante el sensibilizar a los operadores aéreos en la necesidad de mejorar la cantidad y calidad de información que se entregan a los consumidores, de tal suerte que se pueden emitir desde cartas informativas hasta imponer medidas correctivas que generen en las empresas la apreciación de que es preferible implementar dichas recomendaciones que recibir sanciones, o peor aún, perder la preferencia de los consumidores.</p> | |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|