

## **Empresa de transporte aéreo Avianca fue sancionada por no implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su página web**

- ✓ **Incumplió artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y fue sancionada con una multa de 8.7 unidades impositivas tributarias.**

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), encargada de resolver procedimientos de oficio (por iniciativa de la autoridad), sancionó a la empresa Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) por no cumplir con la obligación de implementar el Libro de Reclamaciones Virtual en su página web.

La Comisión verificó que, si bien Avianca implementó en su página web un ícono bajo la denominación 'Libro de Reclamaciones', al seleccionar dicha opción se presentaba un formulario distinto al Libro de Reclamaciones vigente y no permitía registrar el reclamo. Este hecho perjudica el derecho de los consumidores a presentar un reclamo virtual cuando no se encuentren conformes con el servicio brindado por la empresa de transporte aéreo.

Por ello, la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 determinó que Avianca no cumplió con lo estipulado en el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, imponiendo una multa de 8.7 UIT, equivalente a S/ 32 235.00.

Al respecto, el artículo 150° del Código establece que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual, conforme a las condiciones, supuestos y demás especificaciones establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones (Decreto Supremo N° 011-2011-PCM).

La Resolución N° 6-2017/CC3 de la Comisión fue consentida por la empresa Avianca y procedió con la cancelación de la multa impuesta.

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

La resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 puede verse haciendo click [aquí](#).

**Lima, 17 de marzo de 2017**

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
**2247800 anexos: 5011 - 5016**