

El Indecopi inició procedimientos sancionadores contra Peruvian y Avianca por posibles incumplimientos en el endoso y postergación de pasajes

- ✓ **Dichos procedimientos son resultado de las acciones de supervisión y fiscalización realizadas en el marco de la emergencia ocasionada por el fenómeno ‘El Niño Costero’.**

Luego de que se anunciaran los resultados de las acciones de fiscalización, desarrolladas durante la emergencia por el Fenómeno El Niño Costero, que llegaron a un total de 745 supervisiones en diferentes actividades económicas, a nivel nacional, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 decidió iniciar procedimientos sancionadores en el sector del servicio de transporte aéreo. Dichos procedimientos son contra Peruvian Airlines S.A.C. y Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca), por posibles infracciones al derecho que tienen los consumidores de endosar y postergar sus pasajes aéreos, dentro del territorio nacional.

El inicio de los referidos procedimientos se sustentan en las conclusiones a las que arribó la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi, encargada de la supervisión de dicho mercado.

Los hechos que podrían constituir infracción y que serán analizados durante los procedimientos, tanto de Avianca como de Peruvian, son:

- Informar en su página web que sus pasajes no son transferibles, lo que podría inducir a error a los consumidores, toda vez que el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los consumidores pueden endosar o transferir sus boletos a favor de otros.
- Indicar que no se permitiría el endoso de pasajes en vuelos de ida y vuelta (*round trip*) o de tramos múltiples, cuando el consumidor no usa algún tramo, a pesar de que el Código no ha establecido dicha restricción.
- Referir que solo se permitiría postergar los pasajes hasta en un plazo máximo de un año, pese a que el Código no contempla un plazo.

En el caso particular de Avianca, además, se ha iniciado el procedimiento sancionador por las siguientes razones:

- Habría establecido el pago de una penalidad por el endoso de pasajes, a pesar de que el Código señala que el consumidor, en estos casos, únicamente debe asumir los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto.
- No contaría con Libro de Reclamaciones virtual.

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
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio INDECOPÍ**
www.indecopi.gob.pe

Respecto de los hechos mencionados, el Código de Protección al Consumidor establece lo siguiente:

Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor.

Está prohibida toda información, presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error, respecto de la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados (...)

66.7 Los consumidores del servicio de transporte nacional, en cualquier modalidad, pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido, a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio, en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago, según lo pactado. Deben comunicarlo, de manera previa y fehaciente, al proveedor del servicio, con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión. En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta, entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar.

Artículo 150.- Libro de Reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

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 con 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".

Lima, 06 de abril 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.