

La Comisión de Protección al Consumidor de la sede del Indecopi en Lima Norte ordena a la aerolínea LAW, en primera instancia, devolver costo de boletos a más de 5 mil pasajeros afectados por cancelación de vuelos

- ✓ **En total fueron 38 vuelos afectados entre febrero y marzo del presente año, en la ruta Lima - Santiago de Chile.**

La Comisión de Protección al Consumidor de la sede del Indecopi en Lima Norte (ILN) sancionó, en primera instancia, a la aerolínea Latin American Wings (LAW) por afectar 38 vuelos, programados en la ruta Lima - Santiago de Chile; así como por no otorgar medidas de protección (llamadas telefónicas, alimentación, alojamiento, etc.) a la totalidad de los pasajeros afectados y por no implementar un Libro de Reclamaciones, de acuerdo a las normas vigentes.

De acuerdo a las Resoluciones 724-2018/ILN-CPC y 725-2018/ILN-CPC, del 14 de setiembre de 2018, la Comisión determinó que LAW Sucursal Perú infringió el deber de idoneidad y el deber de implementar un Libro de Reclamaciones, contemplados en los artículos 19 y 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En ese sentido, impuso una multa total de 70.78 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalentes a S/ 293 737 (doscientos noventa y tres mil, setecientos treinta y siete soles), por lo siguiente:

- 16,36 UIT por la afectación del itinerario de 15 vuelos programados entre el 11 al 20 de febrero de 2018
- 36.17 UIT por la afectación del itinerario de 23 vuelos durante el 21 de febrero al 15 de marzo de 2018
- 16,25 UIT por no otorgar medidas de protección (llamadas telefónicas, alojamiento, alimentación, etc.) a la totalidad de pasajeros afectados.
- 2 UIT, porque su Libro de Reclamaciones no contaba con la razón social del proveedor, el número de RUC, el domicilio del establecimiento, ni el código de identificación, como exige la ley.

Medida correctiva

La Comisión también ordenó a la aerolínea, como medida correctiva, que en un plazo de 30 días hábiles devuelva el costo del pasaje a los consumidores que registraron su embarque y no pudieron viajar debido a la afectación de vuelos. Asimismo, ordenó a LAW la implementación de un Libro de Reclamaciones que contenga los requisitos mínimos exigidos por el marco normativo vigente.

Como se recuerda, durante febrero y marzo pasado, el Indecopi abrió procedimientos sancionadores contra LAW debido al incumplimiento de itinerario de diversos vuelos que afectaron a más de 5 mil pasajeros; en dicha circunstancia la Comisión de Lima Norte, además,

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

ordenó a la aerolínea, en calidad de medida cautelar, garantizar el traslado inmediato de todos los pasajeros varados.

Esta decisión se encuentra en plazo de apelación hasta el 16 de octubre del presente año.

Las resoluciones de la Comisión de Protección al Consumidor del ILN son públicas y pueden ser conocidas en Resolución N° 724-2018 <https://bit.ly/2QG9f7n> y Resolución N°725-2018 <https://bit.ly/2A2KNaR>

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 información contenida en esta comunicación se refiere a una decisión adoptada por la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede del Indecopi en Lima Norte, órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y que está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del Presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Los consumidores del servicio de transporte aéreo que consideren que sus derechos están siendo vulnerados y desean presentar un reclamo, pueden acercarse a nuestra oficina ubicada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, que atiende las 24 horas del día, los 365 días del año. También pueden comunicarse a las centrales telefónicas de la misma oficina: 517-1835 / 517-1845.

Lima, 09 de octubre de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016