



**(ORI-CUSCO)**

Oficina Regional del Indecopi en Cusco

**Por la demora, cancelación y reprogramación de sus vuelos por presuntas causas atribuibles a las empresas, el Indecopi inició seis procedimientos administrativos a aerolíneas que operan en Cusco**

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Cusco (ORI Cusco), a través de su Secretaría Técnica, inició seis procedimientos administrativos sancionadores (PAS) a empresas de transporte aéreo que operan en esta región al hallar indicios de no cumplir con los itinerarios programados, cancelar, demorar y/o reprogramar sus vuelos por presuntas causas atribuidas a las mismas aerolíneas, en perjuicio de sus pasajeros.

Así, en ejercicio de sus facultades, la Secretaría Técnica determinó que existen indicios de que las empresas Viva Airlines Perú S.A.C. (Viva Air), Star Up S.A. (Star Perú), Peruvian Air Line S.A.C., Latam Airlines Perú S.A.C., Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) Sucursal Perú, Avianca Perú S.A. y LC Busre S.A.C. (LC Perú) habrían infringido los derechos de los pasajeros, en tanto registraron vuelos cancelados, demorados y/o reprogramados, que tenían como punto de partida el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de la ciudad del Cusco.

La decisión se basó en que dichos proveedores habrían vulnerado los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El artículo 18° está referido al deber de idoneidad, que se entiende como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida; teniendo en consideración, además, que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y la capacidad para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Mientras que el artículo 19° establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.

En esa línea, la Comisión consideró que todo usuario que contrata el servicio de transporte aéreo con un itinerario de vuelo determinado, espera que la empresa cumpla con el mismo y que se actúe en forma diligente, a fin de no afectar a los pasajeros que suelen programar sus agendas –vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros– basándose en la información de salida y llegada de los vuelos.

Adicionalmente, en algunos casos, habría un incumplimiento del artículo 150° del Código, referido a la obligación que tienen los proveedores de contar con el Libro de Reclamaciones (LR).

---

## 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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





## (ORI-CUSCO) Oficina Regional del Indecopi en Cusco

Como se informa reiteradamente, las empresas aéreas están obligadas a contar con un LR en las zonas previas al embarque y posteriores al desembarque en los que preste algún servicio a los usuarios, sin perjuicio de la obligación de implementar y difundir dicha herramienta en sus establecimientos donde se realiza la contratación del servicio. Adicionalmente, podrán implementar cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.

Además, se detectó una posible afectación al artículo 24º del Código, el cual dispone que los proveedores se encuentran obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores, dándoles una respuesta en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, pudiendo ser este extendido por otro plazo igual, cuando así lo amerite la naturaleza del reclamo, previo aviso al usuario al respecto.

Las empresas de transporte aéreo cuentan con un plazo de cinco días hábiles para presentar sus descargos, luego de haber sido notificadas con las resoluciones de inicio de los PAS.

**Cusco, 10 de junio de 2019**

---

### 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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

