

## **La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi confirmó sanción a American Airlines por demorar, cancelar y reprogramar 29 vuelos internacionales sin justificación**

- ✓ **Aerolínea tendrá que devolver el costo de los pasajes a los consumidores.**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del Indecopi, confirmó la sanción impuesta en primera instancia por la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte, a la empresa American Airlines Inc. Sucursal del Perú por demorar, cancelar y reprogramar 29 vuelos internacionales sin justificación alguna.

La confirmación se dio mediante la Resolución N° 2426-2017/SPC-INDECOPI, del 09 de agosto de 2017, debido a que la empresa incumplió el deber de idoneidad, establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, afectando a los pasajeros que no pudieron arribar a su destino de acuerdo al itinerario contratado.

Durante el procedimiento, iniciado de oficio por la citada Comisión, American Airlines sostuvo que, la demora, cancelación y reprogramación de los vuelos se debió a hechos fortuitos o de fuerza mayor, pues estos ocurrieron pese al mantenimiento y supervisión adecuada de sus aeronaves. Sin embargo, la aerolínea no demostró tal afirmación con medios probatorios pertinentes. Como resultado se le impuso una multa de 50,39 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalente a S/ 204 079.5 (doscientos cuatro mil setenta y nueve soles con cincuenta céntimos)

### **Medidas correctivas**

También se impuso como medida correctiva que la citada aerolínea, en un plazo de 30 días hábiles, después de ser notificada, devuelva el costo del pasaje a los viajeros de los siguientes vuelos:

- **AA 988, de la ruta Lima- Dallas**, del 3 y 20 de enero, 9 y 15 de febrero, 10 de marzo, 2 y 16 de abril, 2, 3 y 20 de mayo, 10 de junio, 27 de julio, 5 de setiembre, 9, 18 y 22 de octubre, 11 y 18 de noviembre de 2014.
- **AA 918, de la ruta Lima-Miami**, del 26 y 27 de enero, 3 y 12 de marzo, 11 de mayo, 5 y 18 de setiembre de 2014.
- **AA 261, ruta Lima-Miami**, del 25 y 29 de diciembre de 2014.

La Sala señaló que la devolución del dinero se realizaría a favor de aquellos consumidores que: (i) adquirieron el pasaje; (ii) registraron su embarque; y, (iii) no pudieron viajar debido a la demora, cancelación o reprogramación de los vuelos. Asimismo, precisó que no es necesario que los

### **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.

usuarios soliciten dicho reembolso, pues la empresa debe devolver el dinero directamente a todos los afectados que cumplan con las características antes descritas.

Finalmente, se indicó que la aerolínea deberá informar el cumplimiento de esta medida correctiva en el período de cinco (05) días hábiles, después de concluido el plazo otorgado para la devolución.

**Lima, 04 de setiembre 2017**

**Glosario:**

- **Idoneidad**

**Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor:**

“El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

**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

Síguenos:  
Indecopi Oficial



Radio  
INDECOPÍ  
[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)