



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi sancionó en primera instancia a la aerolínea Peruvian AirLines por cancelar sus vuelos y le exigió devolver el dinero a todos los pasajeros afectados

- ✓ El caso fue iniciado de oficio tras los reportes de los afectados y las acciones de fiscalización ejecutadas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.
- ✓ El Indecopi demandó a Peruvian cumplir con la medida correctiva y elaborar un padrón de afectados en el plazo de quince días hábiles y de inmediato iniciar la devolución a la que está obligada por ley a través de los canales que establezca.
- ✓ Cabe precisar que, actualmente, la empresa no se encuentra en un proceso concursal público por lo cual no está impedida de cumplir sus obligaciones regularmente.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3) del Indecopi sancionó, en primera instancia administrativa, a Peruvian Air Line S.A.C. (Peruvian) por infracción a los artículos 2 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.° 29571) debido a que:

- canceló sus vuelos afectando las expectativas de los consumidores,
- no les brindó protección,
- no puso a disposición de los pasajeros mecanismos idóneos para poder atender sus consultas o quejas frente a la suspensión de operaciones,
- no cumplió con informar de forma suficiente, apropiada y oportuna a los afectados respecto al estado de sus vuelos o las medidas que iba a adoptar ante dicha situación.

De acuerdo con el Código, el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios (Art. 2); y el deber de responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (Art. 19).

El procedimiento fue iniciado de oficio luego que los consumidores advirtieran la suspensión de operaciones de Peruvian. Con dicha información la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) realizó las indagaciones necesarias, cuyos resultados fueron puestos de conocimiento de la CC3, instancia que decidió abrir el respectivo procedimiento administrativo sancionador, que concluyó en las siguientes sanciones en primera instancia:

EMPRESA	INFRACCIÓN	SANCIÓN	S/
Peruvian Air Line S.A.C.	Art. 19 del Código: Cancelación de vuelos	450 UIT	S/ 1 935 000.00
	Art. 19 del Código: no brindar medidas de protección	450 UIT	S/ 1 935 000.00
	Art. 19 del Código: no poner a disposición mecanismos idóneos de atención de consultas / reclamos	1.8 UIT	S/ 7740.00
	Art. 2 del Código: no informar de forma apropiada y oportuna respecto al estado de sus vuelos y/o las medidas que iba a adoptar ante dicha situación	2.3 UIT	S/ 9890.00

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





(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

Asimismo, la Comisión ordenó a Peruvian, en calidad de medida correctiva, que:

- En un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la resolución de la Comisión, cumplan con informar la relación de todas las personas que adquirieron pasajes de todos los vuelos afectados, debido a la cancelación de sus operaciones a partir del 30 de setiembre del 2019, indicando los montos pagados, tipo de pasaje (ida/vuelta) y tipo de venta; especificando el monto y estado de aquellos pendientes de devolución.
- En un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la resolución, deberán efectuar publicaciones en un lugar visible para el usuario de su portal web y redes sociales, por 15 días calendarios consecutivos, y realizar una publicación en un diario de circulación nacional, dando a conocer a los consumidores el procedimiento de devolución de los montos adeudados.
- En un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de vencido el plazo indicado en el párrafo precedente, cumplan con devolver a todas las personas que adquirieron pasajes de todos los vuelos que fueron afectados, debido a la cancelación de sus operaciones a partir del 30 de setiembre del 2019 el valor ascendente al total del cobro realizado.

Cabe destacar que, si bien la empresa adoptó algunas medidas para mitigar los efectos de su conducta infractora, no está exenta de responsabilidad por la afectación generada a todos los consumidores. Sin perjuicio de ello, fue tomado en consideración como una circunstancia atenuante de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112 del Código.

La decisión de la CC3 se encuentra en plazo de apelación que, de ser presentada, sería resuelta por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, última instancia administrativa.

Asimismo, es importante señalar que Peruvian AirLines, actualmente, no se encuentra en un proceso concursal público por lo cual no está impedido de cumplir sus obligaciones regularmente.

La Resolución Final N°010-2020/CC3, que es pública (<https://bit.ly/2SKJcQl>), será enviada al Ministerio Público para que evalúen las acciones a tomar en el ámbito de su competencia.

La CC3 es un órgano resolutorio del Indecopi y está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios 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 integran la estructura administrativa del Indecopi, según el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

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

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que precisa: "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor 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".

Lima, 19 de febrero de 2020.

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

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio