

DESPACHO DEL CONGRESISTA
JAIME DELGADO ZEGARRA
06 de Octubre del 2014

**“EL DERECHO AL ENDOSO Y POSTERGACIÓN
EN LOS BOLETOS
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
AÉREO Y TERRESTRE”**

Monitoreo Del Nivel de Cumplimiento

2014

BASE LEGAL: DEL DERECHO DE POSTERGACIÓN Y ENDOSO EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE NACIONAL

- 1. Constitución Política del Perú de 1993. En su Artículo 65°, se consagra el rol tuitivo que tiene el Estado, respecto a los derechos de los consumidores y usuarios.*
 - 2. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en su Artículo 66.7. De manera específica, establece el derecho de los consumidores en el servicio de transporte nacional en cualquier modalidad a endosar o transferir la titularidad del servicio.*
 - 3. Ley 30046, Ley que protege al usuario del servicio de transporte en tramos múltiples y que modifica el Artículo 66.7 de la Ley 29571 (vigente desde el 21 de junio de 2013).*
-

SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO NACIONAL

I. ESTRUCTURA DEL MERCADO:

Según la última información consignada en su página web¹ por la Dirección General de Aeronautica Civil, el tráfico aéreo en vuelos nacionales entre los meses de enero a diciembre 2013, reporto un total de 8 290 068 pasajeros lo que represento un incremento de 14.8%, respecto al periodo del 2012, el mismo que movilizó a 7 221 404 pasajeros.

Desde el año 2004 al 2013, los meses de diciembre, siempre han reportado el mayor crecimiento de todo el periodo. Siendo, que durante el mes de diciembre del 2013, se transporto un total de 697199 pasajeros, lo que representó un incremento de 10.8% en comparación con el mes de diciembre del 2012, donde transporto un total de 629 294 pasajeros. Sin embargo, la mayor tasa de crecimiento se produjo durante el periodo de diciembre del 2010.

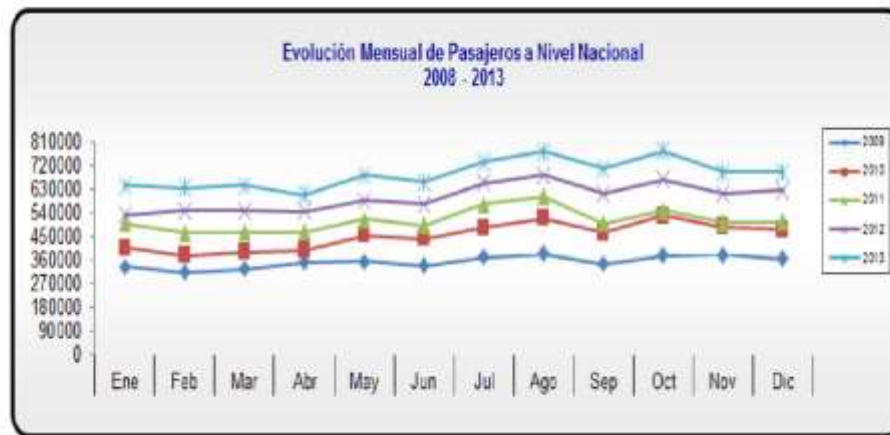
También, es importante conocer el nivel de participación de las empresas en el mercado, así tenemos que entre enero a diciembre del 2013, LAN Perú tuvo el más alto nivel del tráfico aéreo nacional al transportar 5 256 240 pasajeros, lo que representó el 63.4% del mercado nacional; seguido por Taca Perú con 1 165 673 pasajeros (14.1% del mercado nacional), Peruvian Airlines con 880 052 pasajeros (10.6%), Star Perú con 627 172 pasajeros (7.6%) y LC Busre con 255 706 pasajeros (3.1%).

PERÚ: TRÁFICO MENSUAL DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL
2009 - 2013

Años	Meses												Total General
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
2009	337,523	314,293	329,945	352,901	356,184	342,661	374,366	385,862	347,737	380,685	382,208	366,145	4,270,510
2010	407,423	380,862	393,502	400,327	456,947	445,701	487,207	521,583	465,489	531,307	489,459	479,926	5,459,733
Variación Porcentual	20.71%	21.18%	19.26%	13.44%	28.29%	30.07%	30.14%	35.17%	33.86%	39.57%	28.06%	31.86%	27.85%
2011	502,799	466,224	468,793	469,187	518,360	495,441	575,817	605,244	503,253	550,538	506,222	508,315	6,170,193
Variación Porcentual	23.41%	22.41%	19.13%	17.20%	13.44%	11.16%	18.19%	16.04%	8.11%	3.62%	3.42%	5.92%	13.01%
2012	533,980	549,532	550,315	547,413	589,551	575,788	666,400	686,845	616,102	670,553	615,631	629,294	7,221,404
Variación Porcentual	6.20%	17.87%	17.39%	16.67%	13.73%	16.22%	13.99%	13.48%	22.42%	21.80%	21.61%	23.80%	17.04%
2013	646,684	638,464	648,184	613,019	685,925	658,515	737,344	776,308	711,749	779,742	696,935	697,199	8,290,068
Variación Porcentual	21.11%	16.18%	17.78%	11.98%	16.35%	14.37%	12.33%	13.03%	15.52%	16.28%	13.21%	10.79%	14.80%

NOTA: Se considera pasajeros de los servicios regular y no regular nacional

Fuente: Líneas Aéreas



**PERÚ: TRÁFICO MENSUAL DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL SEGÚN LÍNEAS AÉREAS
ENERO - DICIEMBRE 2013**

Líneas Aéreas	Meses												Total General	Particip. Porcentual
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
LAN PERÚ S.A.	411,335	396,564	395,579	378,943	437,758	416,478	464,943	500,871	455,593	507,547	445,272	443,450	5,258,240	63.40%
TACA-PERU	88,647	101,951	102,628	92,084	96,774	93,217	109,302	108,940	94,388	101,500	89,218	88,930	1,165,673	14.06%
PERUVIAN AIR LINES S.A.	66,712	61,931	67,910	64,332	67,967	66,362	72,153	74,039	80,857	87,118	85,584	65,187	660,252	10.62%
STAR UP S.A.	55,984	51,378	55,789	48,320	53,060	52,193	58,248	58,765	44,557	51,556	47,421	49,970	627,172	7.67%
LC BUSPRE S.A.C	15,399	17,720	19,145	21,817	23,194	22,180	23,954	23,863	25,038	22,649	23,101	20,643	255,706	3.08%
ATSA	3,374	3,633	2,255	2,261	3,258	3,329	3,031	3,288	5,660	3,678	3,650	3,355	40,970	0.49%
NORTH AMER.F. P. SERVICE S.A.C	1,957	1,969	1,765	1,633	1,631	1,494	2,054	2,238	1,974	1,760	1,821	1,796	22,022	0.27%
SERV. A. DE LOS ANDES S.A.C	671	509	504	878	812	874	1,001	1,398	955	1,035	1,118	1,640	10,793	0.13%
AIR MAJORO S.A.	588	663	639	604	821	767	974	1,059	864	901	789	743	9,362	0.11%
SAETA	470	436	640	608	695	639	725	825	858	833	932	1,649	8,708	0.11%
AERO NEGOCIOS J.L.E S.A.	14	-	112	265	392	426	453	482	382	287	464	338	3,575	0.04%
AERO ANDINO S.A.	485	232	497	519	244	118	8	-	8	285	396	514	3,273	0.04%
ACROMASTER	604	169	552	524	-	-	-	-	-	-	-	-	1,849	0.02%
AERO MONTAÑAS S.A.-AVISIA	152	128	51	215	79	258	165	246	293	194	-	-	1,789	0.02%
SARU	219	66	-	-	61	79	174	189	283	91	14	94	1,280	0.02%
TRADEN SAC	21	43	29	-	-	42	75	63	70	64	86	62	555	0.01%
ALAS DEL DRENTE S.A.C	6	25	29	4	38	32	23	31	27	19	60	47	342	0.00%
AERODIANA S.A.C	-	-	41	51	49	20	28	33	12	28	16	63	341	0.00%
HELEUR	98	40	41	12	1	4	7	14	21	12	21	2	273	0.00%
TRAVEL AIR	-	7	-	21	4	-	-	4	-	-	-	6	42	0.00%
UNSTAR	6	-	-	-	33	-	-	-	-	-	-	-	39	0.00%
AIR PERU EXPRESS	22	-	-	2	-	4	-	-	-	4	-	-	32	0.00%
TOTAL GENERAL	646,684	638,464	648,184	613,019	685,925	658,515	737,344	776,308	711,749	775,742	695,935	687,199	8,250,068	100.00%

Nota: Se considere pasajeros de los servicios regular y no regular nacional

Fuente https://www.mtc.gob.pe/portal/transportes/aereo/estadistica/docs/version_2012/paginas/2013/principal_pasajeros.htm

CRITERIOS INTERPRETATIVOS DEL INDECOPI

El INDECOPI, a partir de la vigencia del Código de Protección al Consumidor el 03 de octubre del 2010, tanto las comisiones como las salas de defensa del consumidor sala reconoce a los usuarios del servicio de transporte aéreo nacional el derecho de endoso y la postergación, cuando informe de lo con una anticipación de (24) horas de la fecha y hora programada, asumiendo los gastos relacionados a la emisión del nuevo boleto, lo cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión, estableciéndose de manera expresa lo siguiente:

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, debiendo comunicar ello 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. (El subrayado es Nuestro)

Para garantizar la plena vigencia del artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no debe existir o incluirse en los contratos cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor, de conformidad con lo establecido por el Artículo 47° del Código.

Siendo necesario, resaltar aquellos pronunciamientos emitidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI y que en los últimos años han marcado criterios interpretativos, en aras de cautelar el irrestricto derecho de los usuarios hacer valer su derecho al endoso y postergación del servicio de transporte en el ámbito nacional.

AEROLINEAS NO PUEDEN EXIGIR COBROS ADICIONALES AL GASTO DE LA EMISION DE UN NUEVO BOLETO EN CASO DE ENDOSO O POSTERGACION DE VUELO

Mediante Resolución N° 2353-2013/SPC-INDECOPI del 23 de agosto de 2013, la Sala sancionó a una aerolínea que requería pagos adicionales al establecido en el Código de Protección al Consumidor ya que constituía una limitación al derecho de los consumidores a endosar y postergar la fecha del servicio contratado.

En este caso, la aerolínea solicitaba a los consumidores dos (2) pagos por transferir los boletos o efectuar la postergación de los vuelos, a saber: (i) por emisión de un nuevo boleto; y, (ii) por no abordar el vuelo en la hora y fecha programada. De acuerdo con la aerolínea este último cobro encontraba sustento en que los espacios no ocupados representaban ingresos no percibidos que no podían recuperarse.

En opinión de la Sala, “el único pago que la norma permite que se requiera al usuario que haga uso de su derecho de endoso o postergación son los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto el cual no excederá el costo efectivo del mismo, en tal sentido, cualquier otro requerimiento de pago distinto a dicho concepto” constituye una vulneración al Código de Protección al Consumidor.

RESPECTO AL DERECHO DE POSTERGAR UN VUELO EN LOS SERVICIOS ROUND TRIP O SERVICIOS MULTIPLES

Mediante Resolución N° 2033-2014/SPC-INDECOPI del 23 de junio de 2013, la Sala enfatizó que el ejercicio de postergar un vuelo, cualquiera sea la modalidad del servicio, debe efectuarse 24 horas antes de la salida del vuelo de ida o de la del vuelo de retorno. En este caso, la aerolínea señalaba que el servicio “Round Trip” constituye un solo paquete, de modo que la postergación del vuelo de regreso solo podía ser solicitada antes de las 24 horas del primer tramo o vuelo inicial.

La Sala, emitió pronunciamiento señalando, que si bien la modalidad round trip implica la prestación de un servicio asentado sobre la base de una oferta contractual unitaria que permite a los consumidores adquirir pasajes de ida y vuelta. Su puesta en práctica supone

la ejecución de 2 prestaciones independientes, constituidas precisamente por el transporte de ida y el de regreso. De modo que, la legitimidad del ejercicio del derecho de postergación puede ser ejercida con una anticipación de 24 horas, en cualquiera de los tramos, ya sea el de ida o de regreso.

AEROLINEAS DEBEN CONTAR CON LIBRO DE RECLAMACIONES EN LOS AEROPUERTOS EN LOS QUE PRESTEN SERVICIOS

Mediante Resolución N° 2429-2013/SPC-INDECOPI del 5 de setiembre de 2013, la Sala sancionó a una aerolínea que no contaba con libro de reclamaciones en el aeropuerto por contravenir lo dispuesto en el Reglamento del Libro de Reclamaciones del CODECO, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

En el caso, la aerolínea sostuvo que el libro de reclamaciones había sido implementado en los establecimientos abiertos al público en donde desarrollaba sus actividades comerciales -esto es, en donde vendía pasajes aéreos-, siendo que dicho instrumento no había sido implementado en ningún aeropuerto dentro del territorio nacional, ya sea en zonas de embarque, desembarque y registro de pasajeros.

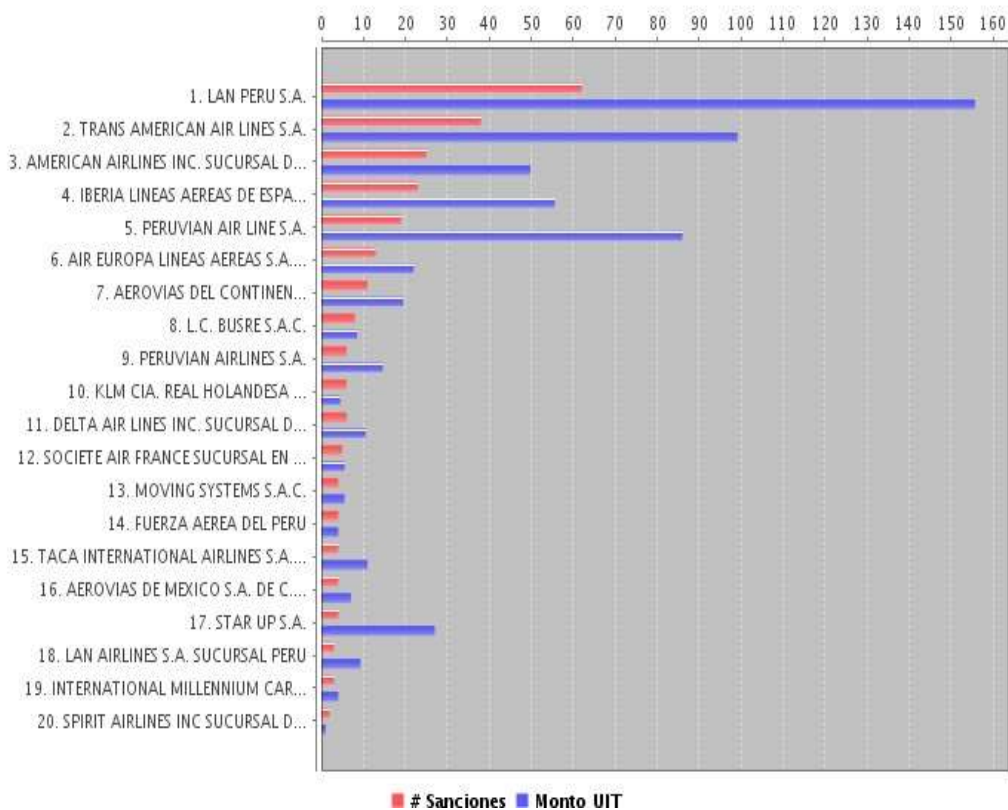
La Sala considero, que los proveedores tienen la obligación de contar con dicho libro no sólo donde contratan (vende bienes) sino también donde prestan servicios. En tal sentido, independientemente de que una aerolínea no venda pasajes en el aeropuerto, presta un servicio en dicho lugar (registro de pasajeros, control y transporte de equipaje), por lo cual se encuentra obligada a contar con un libro de reclamaciones a efectos de que los consumidores puedan dejar constancia de sus quejas o reclamos en el mismo.

RANKING DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE MÁS DENUNCIAS ANTE EL INDECOPI

SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO

20 Registros encontrados					
#	Razon Social	Nombre Comercial	Sector Económico	Total de Sanciones	Monto UIT
1	LAN PERU S.A.	LAN PERU S.A.	TRANSPORTE POR VIA AEREA	62	155.72
2	TRANS AMERICAN AIR LINES S.A.	TACA PERU	TRANSPORTE POR VIA AEREA	38	99.18
3	AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERU		TRANSPORTE POR VIA AEREA	26	49.78
4	IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA	IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA	TRANSPORTE POR VIA AEREA	23	55.57
5	PERUVIAN AIR LINE S.A.		TRANSPORTE POR VIA AEREA	19	86.00
6	AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A. - SUCURSAL DEL PERU	AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A. - SUCURSAL DEL PERU	TRANSPORTE POR VIA AEREA	13	22.00
7	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.	AVIANCA	TRANSPORTE POR VIA AEREA	11	18.53
8	L.C. BUSRE S.A.C.		TRANSPORTE POR VIA AEREA	8	8.50
9	PERUVIAN AIRLINES S.A.		TRANSPORTE POR VIA AEREA	6	14.60
10	KLM CIA. REAL HOLANDESA DE AVIACION		TRANSPORTE POR VIA AEREA	6	4.60
11	DELTA AIR LINES INC. SUCURSAL DEL PERU	DELTA AIR LINES	TRANSPORTE POR VIA AEREA	6	10.50
12	SOCIETE AIR FRANCE SUCURSAL EN EL PERU	AIR FRANCE	TRANSPORTE POR VIA AEREA	5	5.50
13	MOVING SYSTEMS S.A.C.	MOVING	TRANSPORTE POR VIA AEREA	4	5.50
14	FUERZA AEREA DEL PERU	FUERZA AEREA DEL PERU	TRANSPORTE POR VIA AEREA	4	4.00
15	TACA INTERNATIONAL AIRLINES S.A. - SUCURSAL PERU		TRANSPORTE POR VIA AEREA	4	11.00
16	AEROVIAS DE MEXICO S.A. DE C.V. SUCURSAL PERUANA		TRANSPORTE POR VIA AEREA	4	7.00
17	STAR UP S.A.	STAR PERU	TRANSPORTE POR VIA AEREA	4	27.00
18	LAN AIRLINES S.A. SUCURSAL PERU		TRANSPORTE POR VIA AEREA	3	8.32
19	INTERNATIONAL MILLENNIUM CARGO S.A.C.	MILLENNIUM CARGO	TRANSPORTE POR VIA AEREA	3	4.00
20	SPIRIT AIRLINES INC SUCURSAL DEL PERU		TRANSPORTE POR VIA AEREA	2	1.00

Ranking de proveedores sancionados



SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

20 Registros encontrados					
N°	Razón Social	Nombre Comercial	Base Económica	Total de Sanciones	Monto UIT
1	EXPRESO CIAL S.A.C.		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	42	90.30
2	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	40	55.59
3	TURISMO CIVA S.A.C.	TURISMO CIVA S.A.C.	TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	29	57.25
4	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	OLTURSA	TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	21	39.00
5	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	20	51.50
6	EMP DE TRANSP JUNIN S.R. LTDA	93098	TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	18	29.48
7	MOVIL TOURS S.A.	MOVIL TOURS	TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	16	26.10
8	TURISMO MURGA SERRANO E.I.R.L.	TURISMO MURGA SERRANO E.I.R.L.	TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	15	15.00
9	JULSA ANGELES TOURS S.A.C.		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	14	29.92
10	EMPRESA DE TRANSPORTES EL DORADO S.A.C.		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	12	42.00
11	EMP.DE TRANSPRONCO PERU SAC		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	12	17.50
12	EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FÉNIX S.A.C.	EMTRAFESA	TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	11	17.50
13	EMPRESA DE TRANSPORTES ROYAL PALACE S S.A.		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	11	34.00
14	EXPRESO POWER E.I.R.LTDA.	TRANSPORTES POWER	TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	10	11.00
15	TRANSPORTES EL PINO S.A.C.	TEPSA	TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	10	16.75
16	EMPRESA DE TRANSPORTES PERU BUS S.A.	PEBSA	TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	10	9.00
17	EMPRESA DE TRANSPORTES SALAZAR E.I.R.L.		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	10	19.56
18	TRANSPORTES Y TURISMO NB SAC		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	10	16.30
19	TRANSPORTES LINEA S.A.		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	9	18.63
20	EXPRESO MOLINA UNIÓN E.I.R.L.		TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	9	12.00

Ranking de proveedores sancionados

