

10 ABR 2018

RECIBIDO

Firma Hora 10:05a

Proyecto de Ley N° 2690/2017-CR

El congresista de la República que suscribe, **Glider Agustín Ushñanua Huasanga**, integrante del Grupo Parlamentario Fuerza Popular, en ejercicio del derecho de iniciativa en la formación de las leyes que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y los artículos 74 y 75 del Reglamento del Congreso de la República, pone en consideración el siguiente proyecto de Ley:

PROYECTO DE LEY

LEY QUE PROTEGE AL USUARIO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE LA SOBREVENTA DE PASAJES Y FORTALECE SU PROTECCIÓN

Artículo único. Modificación del artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifícase el numeral 66.7 del artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

“Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

[...]

“66.7 Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad **tienen derecho a:**

- a) Endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado, **sin requerir la presencia física del beneficiado.**
- b) Postergar la realización del servicio o cambiar el destino del **servicio adquirido.**

En el endoso, transferencia, postergación o cambio de destino del servicio adquirido el consumidor titular del boleto debe comunicar de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista en cada prestación del servicio.

En caso de cambio de destino o postergación del servicio, el consumidor podrá a su elección imputar el costo del servicio postergado o cambiado, como parte del pago del servicio correspondiente a la nueva fecha o destino.

Tanto para cambio de destino, postergación, como para endoso el consumidor asumirá los gastos relacionados con la emisión

del nuevo boleto, los que no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.

- c) En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta, cuya ejecución implica la realización de dos prestaciones independientes 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.
- d) Si el consumidor habiendo confirmado su viaje no abordó a causa de la sobreventa, tiene derecho a recibir una compensación o indemnización inmediata, además del reembolso inmediato integral o proporcional del precio del pasaje y del pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos necesarios cuando el usuario opte por realizar el transporte en el primer vuelo disponible por cuenta del transportador responsable, incluso por otro transportador, conforme lo señala el artículo 125 de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú”.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

ÚNICA. Derogación expresa

Derógase, a partir de la vigencia de la presente ley, la Ley 30046, Ley que protege al usuario del servicio de transporte en tramos múltiples y todas las disposiciones que se opongan a la presente ley o limiten su aplicación.

Lima, 15 de diciembre de 2017



Glider Agustín Ushñahua Huasanga
Congresista de la República

WILIAM ALFONSO MONTEALBA BREGU
Congresista de la República

ROY VENTURA ANGEL
Congresista de la República

Daniel Salaverry Villa
Portavoz
Grupo Parlamentario Fuerza Popular

TAMAR ARIMBÓRGO GUERRA
Congresista de la República

CELY PATRONO

CONGRESO DE LA REPUBLICA

Lima, de Abril del 2018.....

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° P090 para su

estudio y dictamen, a la(s) Comisión(es) de

DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS

REGULADORES DE LOS SERVICIOS

Publicos.

JOSÉ F. CEVASCO PIEDRA
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPUBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANTECEDENTES

En la legislatura 2011-2016 la problemática del servicio de transporte no fue un tema ajeno y se aprobó un dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, dicho Dictamen acumuló las siguientes iniciativas:

- Proyecto de Ley 3969/2014-CR, presentado por el Grupo Parlamentario Unión Regional, que propone la ley que establece la independencia de los tramos y el sinceramiento del costo de los boletos de viaje.
- Proyecto de Ley 4040/2014-CR, presentado por el Grupo Parlamentario Fuerza Popular, que propone la ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por ley 29571.
- Proyecto de Ley 4297/2014-CR presentado por el Grupo Parlamentario Dignidad y Democracia, que propone la ley que modifica el artículo 66.7 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Actualmente se mantiene el vacío legal al no existir en el ordenamiento jurídico peruano normas que fortalezcan la protección del usuario de transporte.

II. PROBLEMÁTICA DEL USUARIO DE TRANSPORTE

En el último año entre el período abril 2016 a marzo 2017 según el último reporte publicado por el Servicio de Atención al Consumidor - SAC del INDECOPI, se puede advertir que el servicio de transporte de pasajeros en general, es la segunda actividad económica con mayor cantidad de reclamos a nivel nacional.

Asimismo, el SAC del INDECOPI¹ ha reportado durante dicho periodo un total de 4,809 reclamos referidos a dicho ítems, y que si hacemos la comparación con periodos anteriores comprobamos que el reclamo al transporte de pasajeros en general viene reportando un alza en aproximadamente 20% anual, lo que ha generado que desplace en el último año al rubro de equipos y servicio de telecomunicaciones que en años anteriores era el segundo rubro más quejado y hoy se coloca por debajo del rubro de transporte de pasajeros.

¹ La información corresponde a datos administrativos registrados por el "Sistema de Atención de Reclamos" del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi.

I.2. SAC-PERÚ: RECLAMOS RECIBIDOS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ABRIL 2016 – MARZO 2017

Nº	Actividad económica	Reclamos recibidos	Reclamos concluidos 1/			En proceso 4/
			Conciliados 2/	No Conciliados	Otros 3/	
1	Servicios bancarios y financieros	26 782	10 768	1 858	13 026	1 130
2	Transporte de pasajeros	4 809	2 126	295	2 202	186
3	Equipos y servicios de telecomunicación	4 740	1 223	99	3 230	188
4	Seguros	2 816	1 002	276	1 403	135
5	Servicios educativos y artículos de educación	2 280	908	216	962	194
6	Electrodomésticos y servicio técnico	2 052	856	209	900	87
7	Automóviles, accesorios, repuestos, y mecánica	1 477	554	270	599	54
8	Artículos del hogar	1 111	506	82	477	46
9	Vestido y calzado	893	449	57	353	34
10	Inmuebles, corretaje, alquiler departamentos	874	274	185	377	38
11	Alimentos	560	257	43	235	25
12	Diversión, espectáculos y buffets	551	127	33	371	20
13	Equipos de cómputo	447	191	40	204	12
14	Transporte de carga y mudanza	406	159	37	186	24
15	Muebles, decoración, carpintería y florería	386	150	13	213	10
16	Servicios de correo y mensajería	342	160	16	155	11
17	Hoteles y restaurantes	340	117	39	164	20
18	Servicios Turísticos	331	103	51	161	16
19	Servicios de salud	293	134	27	125	7
20	Otras actividades económicas	7 727	2 947	636	3 806	338
Total		59 217	23 011	4 482	29 149	2 575
Porcentaje		100,00	38,86	7,57	49,22	4,35

La información corresponde a datos administrativos registrados por el "Sistema de Atención de Reclamos" del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi. Se trata del número de reclamos absolutos registrados y no se muestran en términos relativos, respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada sector. - Asimismo, la clasificación presentada en este cuadro corresponde a las 19 actividades económicas que registran la mayor cantidad de reclamos en la base de datos del "Sistema de Atención de Reclamos" del SAC. En caso haya igualdad de reclamos, se ordena según el número de reclamos concluidos no conciliados. 1/ Reclamos presentados durante los últimos 12 meses y concluidos dentro de ese mismo periodo. 2/ Incluye reclamos concluidos parcialmente. 3/ Corresponde a reclamos derivados, inasistencias del proveedor, desistimientos del reclamante y en abandono. 4/ En proceso, al 31 de marzo de 2017.

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

Si analizamos por rubros respecto de las empresas de transporte que ofrecen sus servicios en el mercado nacional podemos observar conforme al reporte del INDECOPI², que el número de reclamos registrado por las empresas de transporte aéreo nacionales son las que presentan una mayor cantidad de reclamos en lo que va del último año y en el mismo periodo reportado, ocupando los 5 primeros puestos de empresas de transporte más quejadas, tal como se puede ver en el siguiente cuadro:

² La clasificación presentada en este cuadro corresponde a los 19 proveedores que registran la mayor cantidad de reclamos en la base de datos del "Sistema de Atención de Reclamos" del SAC. P/ Preliminar. 1/ Este ítem contiene otras empresas de transporte terrestre nacional, de transporte aéreo internacional, empresas de transporte acuático, empresas de transporte turístico, agencias de viaje, y otros proveedores. El número de reclamos de esta categoría podría variar, según la composición del ranking.

I.4. SAC-PERÚ: RECLAMOS RECIBIDOS ASOCIADOS A SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN PROVEEDOR, ABRIL 2016 – MARZO 2017

Nº	Proveedor	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17 P/	Total
1	Lan Perú S.A.	73	79	36	40	50	35	37	31	60	62	68	62	613
2	Latam Airlines Group S.A.	2	9	21	28	29	61	63	64	62	99	78	106	606
3	Aerovías del Continente Americano S.A.	28	12	23	18	31	16	23	16	12	17	17	24	239
4	Peruvian Airlines	19	15	9	13	19	11	22	18	15	24	20	34	219
5	LC Busse	14	23	23	17	10	14	13	10	22	17	24	25	212
6	Empresa de Transp. Cruz del Sur S.A.C.	9	13	10	1	11	10	8	13	3	14	10	6	108
7	Despegar.Com Perú S.A.C.	4	9	5	9	3	5	4	5	10	13	8	8	83
8	Jules Angles Tours S.A.C.	-	-	-	16	3	-	51	1	1	1	5	2	80
9	Ccory Cruz S.A.C.	-	21	11	10	-	12	15	-	-	-	8	-	77
10	Turismo Civa S.A.C.	9	2	5	6	4	6	4	4	8	8	9	12	77
11	Trans American Airlines - Taca	7	9	5	8	4	2	6	10	6	5	8	5	75
12	Empresa de Transp. Flores Hnos. S.R.L.	1	8	6	4	2	17	4	6	4	8	7	5	72
13	Iberia Líneas Aéreas de España S.A.	1	1	7	4	9	8	7	3	8	6	6	3	63
14	Empresa de Transp. Turístico Oltoro S.A.	1	5	2	1	9	8	7	6	1	5	6	9	60
15	Transportes Transzela S.R.L.T.D.A.	1	-	-	-	-	-	58	-	-	-	-	-	59
16	Latin American Wings	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-	1	47	58
17	Transportes Libertad E.I.R.L.	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	47	-	48
18	Empresa de Transportes Negabus S.A.C.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47	47
19	Copa Airlines	3	4	1	2	3	4	5	7	3	4	2	9	47
20	Otros proveedores 1/	106	128	133	107	210	121	190	161	215	245	162	170	1 906
Total		278	336	297	284	390	330	507	377	430	628	486	668	4 809

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Asimismo, según la Dirección de Aeronáutica Civil – DGAC, ha realizado un análisis del comportamiento del tráfico de pasajeros en el ámbito nacional e internacional a febrero 2017, en el cual señala que:

1. El transporte aéreo nacional de pasajeros creció 4.3% entre enero y febrero 2017, respecto a similar período del 2016.

- De enero a febrero del 2017, el tráfico aéreo en vuelos nacionales fue de 1 781 354 pasajeros, lo que representó un incremento de 4.3% respecto a similar período del 2016, cuando se movilizaron 1 707 675 pasajeros.
- En el mes de febrero se movilizaron 872 618 pasajeros, lo que representó un incremento de 2.1% respecto al mismo mes del 2016, cuando el número de personas transportadas fue de 854 575.
- En los meses de febrero de los años 2008 al 2017, el comportamiento del tráfico nacional de pasajeros ha seguido una tendencia creciente en todo el período. El valor del año 2017 es el mayor alcanzado, aunque la mayor tasa de crecimiento se produjo en el año 2011 (22.4%).

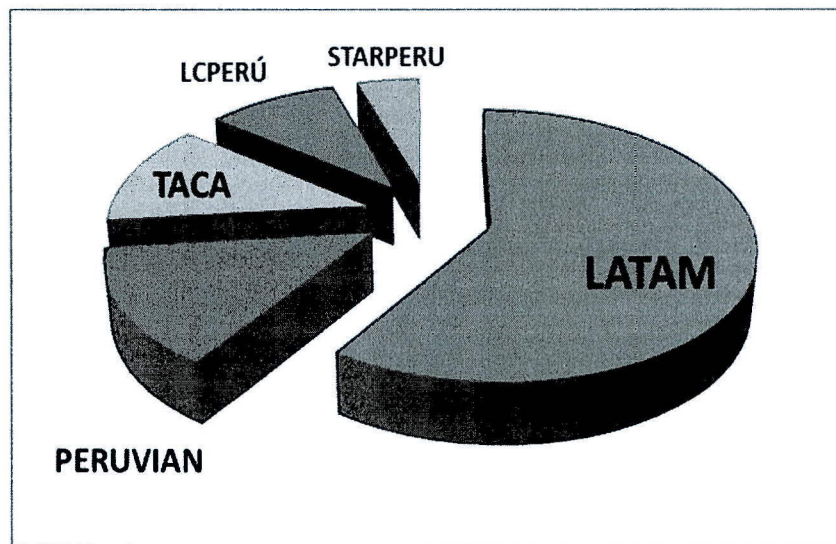
2. Durante febrero del 2017, las ciudades con mayor tráfico fueron Cusco con 225 891 pasajeros (variación positiva de 2.9% respecto a febrero del 2016), Arequipa con 118 167 pasajeros (inferior en 4.4% a la cifra de febrero del año anterior), Iquitos con 82 169 pasajeros (menor en 5.3%

respecto a febrero del 2016) y Piura con 66 718 pasajeros (tráfico 8.6% inferior al de febrero del 2016).

3. El tráfico embarcado desde Lima durante febrero del 2017, ascendió a 423 291 pasajeros, mostrando un incremento de 13 135, equivalente a un 3.2% respecto a febrero del 2016 que registró 410 156 pasajeros. Asimismo, se atendieron 29 destinos nacionales, operados por 7 aerolíneas. DGAC – PERÚ
4. De enero a febrero del 2017, LAN Perú tuvo la más alta participación dentro del tráfico aéreo nacional al transportar 1 042 985 pasajeros, lo que representó el 58.6% del mercado nacional; seguido por Peruvian Airlines con 245 706 pasajeros (13.8% del mercado nacional), Taca Perú con 217 492 pasajeros (12.2%), LC Perú con 170 245 pasajeros (9.6%) y Star Perú con 82 333 pasajeros (4.6%).

Ilustramos la información detallada en el siguiente cuadro:

Participación de las aerolíneas en vuelos domésticos.



Cuadro elaborado propia
Datos Dirección de Aeronáutica Civil - DGAC

ENERO - FEBRERO 2017

Líneas Aéreas	Meses		Total General	Particip. Porcentual
	Ene	Feb		
LAN PERÚ S.A.	525,927	517,058	1,042,985	58.55%
PERUVIAN AIR LINE S.A.	124,511	121,195	245,706	13.79%
TACA PERU	111,718	105,774	217,492	12.21%
LC PERÚ S.A.C.	89,988	80,257	170,245	9.56%
STAR PERÚ	45,777	36,556	82,333	4.62%
ATSA	3,899	3,951	7,850	0.44%
SAETA	2,326	2,432	4,758	0.27%
NORTH AMER.F. P. SERVICE S.A.C	2,246	2,489	4,735	0.27%
MOVIL AIR	851	1,343	2,194	0.12%
AIR MAJORO S.A.	599	694	1,293	0.07%
AERO PALCAZU	547	334	881	0.05%
SERV.A. DE LOS ANDES S.A.C	156	247	403	0.02%
TRADEN SAC.	95	96	191	0.01%
ALAS DEL ORIENTE S.A.C	50	82	132	0.01%
VIVE PERÚ	37	89	126	0.01%
AERO NEGOCIOS JLE S.A.	2	12	14	0.00%
HELISUR	2	9	11	0.00%
AERODIANA S.A.C	5		5	0.00%
TOTAL GENERAL	908,736	872,618	1,781,354	100.00%

Datos extraídos de la página web del MTC

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 vigente desde el año 2010, a través de su artículo 66.7 reconoció dos tipos de derechos:

a) La facultad de poder endosar o transferir al titularidad del servicio de transporte contratado a favor de otro consumidor, plenamente identificado y;

b) El poder postergar la ejecución del servicio de transporte contratado, en las mismas condiciones a las pactadas, debiendo comunicar de 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, para lo cual solo asumirá los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no pueden ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.

Mediante la Ley 30046 se modificó el artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de complementar y proteger al usuario del servicio de transporte en tramos múltiples, sin embargo, encontramos que se siguen reportando denuncias y reclamos de usuarios respecto de prácticas que pueden ser consideradas como limitativas o restrictivas de este derecho.

Ahora bien, en los últimos 6 años se ha duplicado el tráfico aéreo nacional, manteniéndose de manera anual un crecimiento constante del número de pasajeros, así mismo los reclamos de los usuarios también se ha incrementado y específicamente en temas que tiene que ver con un servicio idóneo que los consumidores esperan recibir.

La redacción del actual artículo 66.7 no establece un plazo perentorio para que el consumidor pueda “postergar” la prestación del servicio, por lo que señalar un plazo de 30 días significaría limitar un derecho ya reconocido al consumidor.

Tal como señala la norma no se establece un plazo perentorio para ejercer este derecho, siendo que en la actualidad las empresas aéreas aceptan postergar hasta por un año el pasaje mientras que una empresa aérea que tiene mayor presencia en el mercado y representa más del 50% del mercado nacional sólo posterga hasta por 30 días.

Otro de los reclamos de los usuarios radica en establecer que el valor del billete cuya prestación ha sido postergada sea utilizado como parte de pago. La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley 30046, Ley que protege al usuario del servicio de transportes en tramos múltiples, ni las normas del sector aerocomercial contemplan restricciones referentes al uso del valor de los boletos por servicios postergados, exigiendo sólo que el consumidor haya informado en el plazo de 24 horas sobre su decisión y asuma los gastos de emisión del billete.

El Código Civil establece:

“Imposibilidad de la prestación por culpa del acreedor

Artículo 1155.- Si la prestación resulta imposible por culpa del acreedor, la obligación del deudor queda resuelta, pero éste conserva el derecho a la contraprestación, si la hubiere. Igual regla se aplica cuando el cumplimiento de la obligación depende de una prestación previa del acreedor y, al presentarse la imposibilidad, éste hubiera sido constituido en mora. Si el deudor obtiene algún beneficio con la resolución de la obligación, su valor reduce la contraprestación a cargo del acreedor”.

(El subrayado y negrita es nuestro).

Se presentan situaciones en las que el usuario que posterga la realización del servicio de transporte no utilizado podría requerir un servicio de transporte con otras condiciones a las originalmente pactadas existiendo una diferencia tarifaria, en virtud de las familias tarifarias existentes.

Sin embargo, considerando que ya el consumidor ha desembolsado un monto dinerario por un servicio no recibido, no hay razón que justifique que al no haberse efectuado la prestación se pierda el monto pagado, por ello debe reconocérsele como parte de pago en caso exista una diferencia tarifaria respecto de la nueva prestación solicitada.

También debería establecerse cambio de ruta diferente al destino del servicio contratado, consignando como parte de pago el monto realizado en el tramo original, debiendo sujetarse a las condiciones de disponibilidad del proveedor del servicio.

El “cambio de ruta” es factible en el servicio de transporte terrestre y en el caso de transporte aéreo algunas empresas si permitirían “el cambio de ruta”, sin embargo encontramos que otras solo lo permiten en algunos tipos de boleto, por ello es importante estandarizar la forma o mecanismo que permita el poder ejercitarlo.

Los reclamos también se centran en las dificultades que pondrían algunas aerolíneas para transferir la titularidad del servicio contratado. Actualmente encontramos que algunas empresas han establecido como requisito para hacer valer el derecho de endoso o transferencia: que el titular del boleto tenga obligatoriamente que concurrir físicamente con el beneficiario o cedido, lo cual en la práctica constituiría una limitación al ejercicio de este derecho.

De igual manera hay que tener presente que exigir la presencia del cedido para que proceda el endoso del boleto puede ser considerada como obstáculo oneroso y desproporcionado que es necesario corregir, más aún cuando el propio Ministerio de Transportes y Comunicaciones ha señalado que la figura de la cesión de derechos que es regulada por el Código Civil en su artículo 1206, establece:

“Artículo 1206.- La cesión es el acto de disposición en virtud del cual el cedente trasmite al cesionario el derecho a exigir la prestación a cargo de su deudor, que se ha obligado a transferir por un título distinto.

La Cesión puede hacerse aun sin el asentimiento del deudor”

Lo subrayado es nuestro

En el mercado aéreo encontramos dos tipos de productos: (i) *One way* (origen-destino o sólo ida) y (ii) *Round Trip* sobre los vuelos *Round Trip* y pese a la dación de la Ley 30046, encontramos que persisten prácticas comerciales abusivas y arbitrarias, que constituyen una limitación a este derecho, pudiendo citar como ejemplo: que algunas empresas en los vuelos “*Round Trip*”, se oponen a la postergación del vuelo de regreso, si esta no fue solicitada por el usuario antes de utilizar el primer tramo. El INDECOPI, ya se ha pronunciado en la Resolución N° 2033-2014/SPC-INDECOPI del 23 de junio de 2014, donde 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.

Para ello, la Sala Especializada de Protección al Consumidor del INDECOPI ha señalado que 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 dos 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.

Bajo el principio de corrección de la asimetría que el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571) y en el entendido que la situación de asimetría entre el proveedor y el consumidor no es solamente informativa, sino también puede ser de carácter contractual o en cualquier otra situación relevante, las malas prácticas que afectan a los consumidores pueden generarse por la situación de desequilibrio, ya sea de carácter informativo o también producto del poder de negociación (contratos por adhesión), o en cualquier otra situación relevante.

En los últimos meses la mala práctica relacionada con la sobreventa de pasajes ha generado muchos reclamos, pese a que a nivel jurisprudencial el incumplimiento injustificado del servicio ofrecido, siempre ha sido considerado como una infracción a las normas de protección al consumidor.

La Decisión 619 de la Comunidad Andina³ y en nuestro ordenamiento legal en el artículo 125.3 de la Ley 27261, Ley de aeronáutica civil establece la responsabilidad del transportista frente aquellos casos en los cuales el pasajero no pudiera embarcarse, pese haber llegado a la hora prevista.

CAPÍTULO IV

RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR POR INEJECUCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

Artículo 125°.- De la responsabilidad del transportador por inejecución total o parcial del transporte de pasajeros

125.1 En caso de cancelación del vuelo, el pasajero tiene derecho al reembolso inmediato del íntegro del precio del pasaje.

125.2 Si el transporte se interrumpe, el pasajero tiene derecho:

- a) Al reembolso inmediato de la parte proporcional del precio del pasaje por la ruta no realizada, o*
- b) Al pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamiento que sean necesarios mientras dure la interrupción.*

125.3 Si el transporte se inicia antes de la hora programada, el pasajero que habiendo llegado en el horario previsto no puede embarcarse tendrá derecho:

- a) Al reembolso inmediato integral o proporcional del precio del pasaje, según corresponda, o*
- b) Al pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos necesarios, cuando opte por realizar el transporte en el primer vuelo disponible por cuenta del transportador responsable, incluso por otro transportador.*

125.4 Si el transportador ha realizado un número de reservas o venta de pasajes para un vuelo que excede la capacidad de plazas de la aeronave (overbooking), negándose el embarque al pasajero que tenía reserva previamente confirmada, éste tendrá los derechos establecidos en el numeral 125.3

125.5 En todos los casos, el pasajero tendrá derecho a accionar por los daños y perjuicios.

³ Decisión 619 de la Comunidad Andina, Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina.

(El resaltado y subrayado es propio).

La Sala Especializada de Protección al Consumidor en la Resolución 3869-2014/SPC-INDECOPI ha señalado que: *“Para el caso particular al margen que las normas sectoriales o supranacionales no contemplen una prohibición de la práctica del **overbooking**, ello no puede ser óbice para que en caso se haya afectado a un consumidor la autoridad de consumo pueda conocer y de ser el caso sancionar a la aerolínea, si afecta los derechos del consumidor, esto de conformidad con el mandato constitucional recogido en el artículo 65 de la Constitución⁴”*.

En reiterada jurisprudencia de la Sala del INDECOPI en diversos casos de cancelación injustificada de vuelos, esta ha sancionado la afectación causada al consumidor, aun cuando tal situación de hecho -la cancelación- también se encuentre prevista dentro de la normativa nacional y comunitaria como una situación que ocurre en el transporte aéreo y que justifica el otorgamiento de medidas compensatorias. Situación que también resultaría aplicable a los casos de **overbooking**, cuando estas prácticas de denegatoria injustificada de check-in o de embarque de vuelo a los consumidores hubiesen afectado los derechos de estos.

El servicio de transporte aéreo se encuentra comprendido dentro de una obligación de resultados, en la cual un pasajero consumidor esperaría que al contratar dicho servicio se le asegure el traslado a su lugar de destino en la fecha y hora ofrecidas. Debe tenerse en cuenta que los pasajeros suelen programar sus agendas, vuelos de conexión, viajes reuniones, vitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros- basándose en la información de salida y llegad de los vuelos, por lo que los horarios establecidos por las aerolíneas deben ser precisos y cumplidos por estas.

En este sentido, el tribunal del INDECOPI en base al artículo 19° del Código, considera como un derecho básico de los consumidores el derecho a recibir un servicio idóneo, que implica el disfrute del servicio en base a las condiciones ofrecidas.

EFFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

El Proyecto de Ley no contraviene ninguna norma de orden constitucional, al contrario, busca cautelar lo establecido en el artículo 65 de la Constitución Política que señala la obligación del Estado de defender el interés de los consumidores y usuarios, además busca evitar la aplicación de cláusulas abusivas o limitativas que de manera unilateral y desproporcional por parte del proveedor restrinjan los derechos de postergación y endoso ya reconocidos en el Código de Protección al Consumidor.

⁴ Punto 53, de la Resolución 3869-2014/SPC-INDECOPI.

El proyecto de ley modifica el artículo 66.7 del título IV sobre la protección del consumidor en productos o servicios específicos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 referida a servicios públicos regulados, y de esta forma complementa la norma contenida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571. Así mismo guarda armonía con el Código Civil en lo que a Cesión de derechos se refiere, conforme lo establece el artículo 1206 del Código Civil Peruano.

Así mismo busca garantizar el irrestricto cumplimiento del principio pro consumidor, el principio de buena fe⁵ y el principio de corrección de la asimetría informativa establecidos en el Título Preliminar de la Ley 29571. Así mismo se encuentra acorde con las normas que rigen el contrato de consumo especialmente normado en el Título II del Código de Protección y Defensa del Consumidor referido específicamente a la protección mínima del contrato de consumo.

RELACIÓN CON EL ACUERDO NACIONAL Y LA AGENDA LEGISLATIVA DEL PERIODO ANUAL DE SESIONES 2017-2018

El proyecto de ley se encuentra en armonía con el Acuerdo Nacional y específicamente con el objetivo referido a la Competitividad del País y concretamente con la Política N° 17 que se a la afirmación de la Economía Social de Mercado, en consecuencia coincide con el numeral 13 de la Agenda Legislativa 2017-2018 aprobado por Resolución Legislativa del Congreso de la República.

El numeral 13 de la Agenda Legislativa del periodo anual de sesiones 2017-2018 se refiere a leyes sobre promoción de la economía y de las inversiones para cautelar el bienestar de los consumidores y los intereses del Estado.

ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

La presente iniciativa legislativa no genera ningún costo para el tesoro público, por el contrario contribuye a complementar el marco normativo vigente sobre los derechos de los usuarios del servicio de transporte.

La contribución se refleja reduciendo la asimetría o desigualdad de información; y generar una mayor confianza en los contratos que se celebren en el mercado; Contribuye a puntualizar los alcances respecto a los derechos de postergación y endoso para la prestación del servicio e incrementa la competitividad del país con el objeto de alcanzar un crecimiento económico sostenido que genere empleos de calidad e integre exitosamente al Perú en la economía global; así

⁵ **Principio de Transparencia.**- En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.