

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO

COMPETENCIA DEL INDECOPI



Servicio de transporte aéreo de pasajeros

Competencia del Indecopi



Derechos de los consumidores



- Cumplimiento de itinerario
- Información: accesible, oportuna y clara
- Información sobre las condiciones y restricciones de los boletos comercializados
- Protección frente a cláusulas abusivas
- Entrega de libro de reclamaciones

Código de Protección y Defensa del Consumidor



Indecopi



- Investiga
- Sanciona
- Ordena medidas correctivas



Servicios de transporte aéreo de pasajeros:

Principales derechos e infracciones



- Derecho a la idoneidad del servicio (art. 19 del Código)
- Derecho a transferir su pasaje a otra persona o postergar la fecha del viaje (art. 66.7 del Código)
- Derecho a obtener información de manera suficiente, apropiada y oportuna (art. 2 del Código)
- Derecho a la protección contra las cláusulas abusivas (art. 50 del Código)
- Derecho a exigir la entrega del libro de reclamaciones (art. 152 del Código)
- Incumplimiento de itinerario en el servicio de transporte: cancelaciones, reprogramaciones y retrasos.
- Impedimento de transferencia o endoso de los pasajes adquiridos
- Brindar información de manera parcial o tardía a los consumidores respecto de reprogramaciones, información errónea, etc.
- Cláusulas que generen un desequilibrio entre la relación proveedor – consumidor (limiten derechos, excluyan la responsabilidad del proveedor, sean contrarias a normas de orden público, etc.)
- Libros de reclamaciones que no cumplen con el formato señalado en la normativa.

ACCIONES DEL INDECOPI

Transporte aéreo: Sanciones impuestas

(2020–2024)^{a/}

RESUMEN DE SANCIONES IMPUESTAS

	Total 2020-2024
N° de sanciones ^{1/}	2,235
N° de amonestaciones	1,240
N° de multas	995
Monto de multas en UIT	5,311.1
N° de proveedores sancionados	41

En los últimos 04 años, por medio de resoluciones firmes en sede administrativa del Indecopi, a nivel nacional, **se han impuesto 2,235 sanciones y 5,311.1 UITs en multas relacionadas con actividades de transporte aéreo.**

SANCIONES IMPUESTAS, SEGÚN DEPARTAMENTO DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DONDE SE INICIÓ EL PROCEDIMIENTO

N°	Departamento	N° de sanciones ^{2/}	Monto de la multa en UIT	Part. (%) sanciones ^{2/}	Part. (%) Multa en UIT
1	Lima	1,921	4,782.6	86.0%	90.0%
2	Cusco	100	198.6	4.5%	3.7%
3	Lambayeque	49	78.4	2.2%	1.5%
4	Loreto	31	37.3	1.4%	0.7%
5	Piura	29	65.7	1.3%	1.2%
6	Arequipa	25	24.0	1.1%	0.5%
7	Cajamarca	21	35.9	0.9%	0.7%
8	San Martín	15	14.5	0.7%	0.3%
9	Junín	15	22.5	0.7%	0.4%
10	Puno	14	25.5	0.6%	0.5%
11	Tacna	12	17.1	0.5%	0.3%
12	La Libertad	3	9.0	0.1%	0.2%
Total		2,235	5,311.1	100.0%	100.0%

Lima concentró el 86% de las sanciones y el 90% de las UITs.

Notas:
El número de sanciones corresponde al total registrado en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).
Los datos corresponden al periodo 12.01.2020 al 11.01.2024.
El Indecopi cuenta con sedes en todas las regiones del país; sin embargo, no todas ellas cuentan con un órgano resolutorio. Para la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor consultar el anexo 1 de la Directiva N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI. 1/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. a/ Datos de 2023 y 2024 son preliminares. UIT: Unidades impositivas tributarias. Acceso a la información del RIS: 11.01.2024.

Transporte aéreo: Sanciones impuestas, según hecho infractor

(2020–2024)^{a/}

N°	Hecho infractor	Detalle del hecho infractor	N° de sanciones ^{1/}	Monto de la multa en UIT
1	Falta de idoneidad	Incumplimiento de reembolso o negativa a efectuar reembolso, cancelación o reprogramación de viaje, incumplimiento del servicio, negativa de realizar check in o de permitir abordaje, cobros en exceso o no pactados, retraso en el itinerario y falta de atención de solicitud de gestión.	1,779	4,705.0
2	Atención de reclamos	Falta de atención de reclamo, calidad del servicio de atención de reclamos y demora en la atención del reclamo.	152	288.2
3	Información	Incumplimiento de la obligación de informar, información errónea y otros.	149	92.2
4	Libro de Reclamaciones (LdR)	Aviso que el LdR no se encuentra en lugar visible y accesible, hojas del LdR no cumplen con las especificaciones del reglamento, establecimiento no cuenta con LdR, negativa de entregar el LdR, establecimiento no cuenta con aviso del LdR, LdR virtual no se encuentra en plataforma de fácil acceso y otros.	30	17.1
5	Incumplimiento de medidas correctivas	-	28	46.4
	Otros	Métodos comerciales coercitivos, incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC, incumplimiento de acuerdo conciliatorio, incumplimiento de liquidación de costas y costos, sancionador por el art. 5, cláusulas abusivas, métodos comerciales agresivos o engañosos, trato diferenciado, falta de ejecución de garantía y discriminación y sancionador por incumplimiento medida cautelar.	97	162.3
			2,235	5,311.1

Las sanciones relacionadas con la falta de idoneidad representaron el 79.6% del total de sanciones y el 88.6% del monto de las multas.

Notas:
Los datos corresponden al periodo 12.01.2020 al 11.01.2024. a/ Datos de 2023 y 2024 son preliminares. 1/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. UIT: Unidades impositivas tributarias. Acceso a la información del RIS: 11.01.2024
Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi

TOP 10: Ranking de proveedores más sancionados

(2020–2024)^{a/}

N°	Proveedor	N° de sanciones ^{1/}	Monto de la multa en UIT	Part. (%) sanciones
1	LATAM AIRLINES PERU S.A.	581	1,821.1	 26.0%
2	VIVA AIRLINES PERÚ S.A.C.	265	865.9	 11.9%
3	LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERU	237	291.0	 10.6%
4	ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V. SUCURSAL DEL PERÚ	167	333.7	 7.5%
5	AVIANCA PERÚ S.A.	117	147.9	 5.2%
6	PERUVIAN AIR LINE S.A.C.	88	918.5	 3.9%
7	STAR UP S.A.C.	79	101.3	 3.5%
8	JETSMART AIRLINES PERU S.A.C.	78	45.4	 3.5%
9	AVIANCA SUCURSAL PERU	76	139.5	 3.4%
10	SKY AIRLINE PERÚ S.A.C.	76	93.9	 3.4%
Participación (%) de los 10 más sancionados respecto al total de sanciones				 78.9%

Latam Airlines Perú S.A fue el más sancionado, con 581 sanciones (26% del total de sanciones).

Los 10 proveedores más sancionados concentraron el 78.9% de las sanciones.

Notas:
El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo 12.01.2020 al 11.01.2024. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.
a/ Datos de 2023 y 2024 son preliminares. 1/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. UIT: Unidades impositivas tributarias. Acceso a la información del RIS: 11.01.2024

**AEROPUERTO
INTERNACIONAL JORGE
CHAVEZ**

Presencia del Indecopi en el AIJCH

- ▶ Monitoreo de vuelos de forma presencial en los counter de las aerolíneas.
- ▶ Coordinaciones permanentes con los colaboradores de las Oficinas Regionales del Indecopi que cuentan con aeropuertos.
- ▶ Dos Oficinas en el aeropuerto con atención a los usuarios durante las 24 horas del día.
- ▶ Atención presencial los 365 días del año.
- ▶ WhatsApp aeropuerto (985 197 624) las 24 horas del día.



OLI Aeropuerto en cifras

Atenciones
WhatsApp
Aeropuerto

Orientaciones en materia
de protección al
consumidor

Reclamos en materia de
protección al consumidor

2022

2444

18103

3 549

2023 (*)

1850

15782

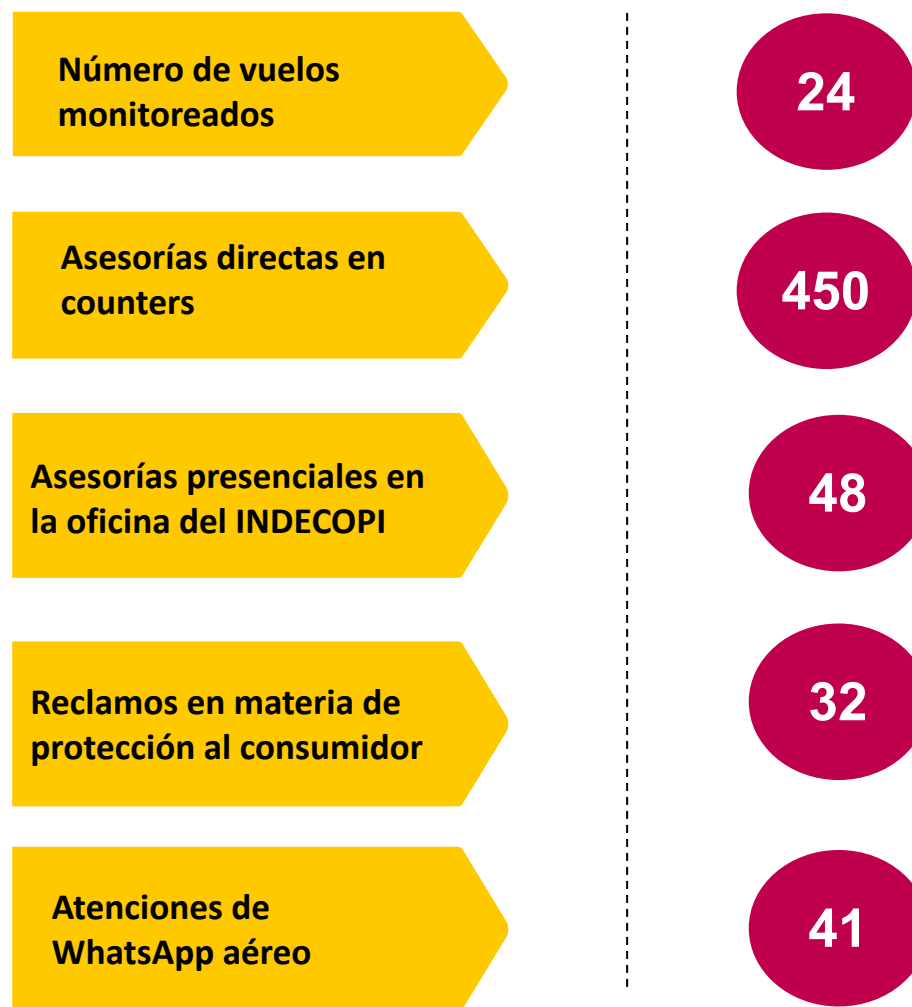
4041

Acciones frente al retraso y cancelación de vuelos



01.02.24: LAP informa que hay demoras en el despegue en el AIJCH debido a una separación de 5 minutos solicitada por Torre de Control.

Acciones frente al retraso y cancelación de vuelos





Gracias

Casos Emblemáticos

▶ Peruvian Air Line	 Cancelación de los vuelos programados a partir del 30 de setiembre del 2019, con ocasión de la suspensión de sus operaciones	450 UIT
	 No <u>brindo medidas de</u> protección correspondientes a favor de consumidores afectados	405 UIT
▶ Latam Airlines Perú	 Demora, cancelación y reprogramación de 276 vuelos programados entre el 13 de febrero y 31 de agosto del 2017 36 798 pasajeros afectados	454,51 UIT
▶ LC Perú	 Suspensión de sus servicios por no contar con póliza de seguro de aviación que garantiza sus operaciones.	241,5 UIT
	 No brindó protección necesaria y suficiente a los pasajeros afectados por la suspensión	450 UIT

Respecto de la CC3

Acciones efectuadas del 2020 al 2024

18 PAS



10 sanciones

- PERUVIAN AIR LINE S.A.C.
- LAN PERU S.A.
- LATAM AIRLINES PERU S.A.
- AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A. SUCURSAL DEL PERU,
- STAR UP S.A.
- VIVA AIRLINES PERU S.A.C,
- FAST COLOMBIA SAS SUCURSAL PERU
- LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERU,
- IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A OPERADORA,
- COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACION S.A. (COPA) SUCURSAL DEL PERU,
- SKY AIRLINE PERU S.A.C.,

Hechos
Infractores



- FALTA DE IDONEIDAD
- CLAUSULAS ABUSIVAS
- ATENCION DE RECLAMOS - DEMORA EN LA ATENCION DEL RECLAMO
- INFORMACION
- FALTA DE IDONEIDAD - INCUMPLIMIENTO DE REEMBOLSO / NEGATIVA A EFECTUAR REEMBOLSO
- SANCIONADOR POR EL ART. 5
- SANCIONADOR POR INCUMPLIMIENTO MEDIDA CAUTELAR
- FALTA DE IDONEIDAD - CANCELACION O REPROGRAMACION DE VUELO