



DICTAMEN, APROBADO POR MAYORÍA, RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 414/2021-CR, POR EL QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, SE PROPONE LA LEY QUE MODIFICA LA LEY 27261, LEY DE AERONÁUTICA CIVIL, ESTABLECIENDO MECANISMOS DE COMPENSACIÓN A USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E INTERNACIONAL.

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

Señora Presidenta:

Ha ingresado para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, el Proyecto de Ley 414/2021-CR, presentado por el Grupo Parlamentario Podemos Perú, a iniciativa del señor congresista José Luna Gálvez, por el que se propone la Ley que establece mecanismos de compensación a usuarios y pasajeros de los transportes aéreos en caso de incumplimiento de las condiciones de viaje nacional e Internacional.

En la Octava Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 9 de noviembre de 2021 se aprobó el dictamen por **MAYORIA**. Con los votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Luis Roberto Kamiche Morante; Adolfo Tacuri Valdivia; Susel Paredes Piqué, Isabel Cortéz Aguirre y Diego Bazán Calderón (con reserva); sin votos en contra y las abstenciones de los señores congresistas Luis Cordero Jon Tay, Auristela Obando Morgan, Silvia Monteza Facho y Lady Camones Soriano.

I. SITUACIÓN PROCESAL

El Proyecto de Ley N° 414/2021-CR ingresó al Área de Trámite y Digitalización de Documentos del Congreso de la República, el 7 de octubre de 2021, siendo decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, como primera y única comisión dictaminadora el 18 de octubre de 2021.

1.1. Opiniones solicitadas

De conformidad con los artículos 69 y 70 del Reglamento del Congreso de la República, la Comisión solicitó opinión técnico-legal a las siguientes entidades:

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual – INDECOPI; mediante Oficio PO 061 – 2021-2022/CODECO-CR de fecha 18 de octubre de 2021.



- Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante Oficio PO 062-2021-2022/CODECO-CR de fecha 18 de octubre de 2021.
- Dirección General de Aeronáutica Civil, mediante Oficio PO 063-2021-2022/CODECO-CR de fecha 18 de octubre de 2021.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, mediante Oficio PO 064-2021-2022/CODECO-CR de fecha 18 de octubre de 2021 al.
- Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios ASPEC, mediante Oficio PO 081-2021-2022/CODECO-CR de fecha 20 de octubre de 2021.
- Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros ACUSE, mediante Oficio PO 082-2021-2022/CODECO-CR de fecha 20 de octubre de 2021.

1.2. Opiniones recibidas

La comisión al momento de la elaboración del Dictamen ha recibido la opinión de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, mediante Oficio N°029-2021-ASPEC/PRES de fecha 27 de octubre de 2021, suscrito por su presidente Crisólogo Cáceres Valle, remite opinión señalando su conformidad con la iniciativa legislativa.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El Proyecto de Ley 414/2021-CR; Ley que establece mecanismos de compensación a usuarios y pasajeros de los transportes aéreos en caso de incumplimiento de las condiciones de viaje nacional e Internacional, contiene la siguiente estructura:

Fórmula Legal

Artículo 1: Objeto de la Ley.

Artículo 2: Modificación de los artículos 122 y 125 de la Ley N°27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú

Disposiciones complementarias finales y transitorias

Sustento Técnico

- Exposición de motivos
- Situación actual del transporte aéreo en Perú
- Estadísticas sobre retraso o cancelación de vuelos
- Retrasos en vuelos nacionales
- Retrasos en vuelos internacionales
- Cancelaciones de vuelos
- Retraso, deterioro y pérdida de equipaje y carga
- Marco normativo
- Análisis costo – beneficio
- Efectos de la vigencia de la norma sobre la legislación nacional
- Vinculación con las políticas de estado del Acuerdo Nacional

III. MARCO NORMATIVO

- 3.1. Constitución Política del Perú, Artículo 65.
- 3.2. Reglamento del Congreso de la República.
- 3.3. Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú.
- 3.4. Decreto Supremo 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú.
- 3.5. Políticas de Estado del Acuerdo Nacional.
- 3.6. Resolución Legislativa 002-2021-2022-CR, que aprueba la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2021-2022.

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

4.1 Control del cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76

Conforme a lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha verificado que el Proyecto de Ley 414/2021-CR cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: (i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de las propuestas de ley, (ii) los efectos de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, (iii) así como el análisis costo beneficio.

4.2 Análisis de compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa. El fin constitucional que se pretenden garantizar

El artículo 65 de la Constitución Política establece que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado”.

De otro lado, el Tribunal Constitucional, en sentencia recaída en el expediente N°018-2003-AI/T de 26 de abril de 2004 señala que el Estado cumple plurales funciones, entre ellas, “(...) defiende al interés de los consumidores y usuarios como consecuencia de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las empresas proveedoras. Por ende, (...) tal responsabilidad conlleva la aplicación del principio pro consumidor, generando así que, en todo acto de creación, interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento, debe operar el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor; es decir, a un especial deber de protección (...).”

4.2.1 Política Pública establecida por el Código de Protección y Defensa del Consumidor

La Sexta Política Pública consignada en el Código establece:

“El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y

rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos”.

4.2.2 Directrices Internacionales

Las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establece, en el literal f) del numeral VI, referido a los Principios para unas buenas prácticas comerciales, señalan que: “Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios.”

Asimismo, el Convenio sobre la Responsabilidad Civil del Transportista Aéreo, suscrito por la República del Perú en Montreal el día veintiocho de mayo de mil novecientos noventa y nueve, depositado en los archivos de la Organización de Aviación Civil Internacional, señala con respecto a esta propuesta legislativa:

“Artículo 19 - Retraso

El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

Asimismo, señala las responsabilidades del transportista por el incumplimiento de lo señalado en los contratos de vuelo, para transportistas y carga:

Artículo 10 - Responsabilidad por las indicaciones inscritas en los documentos

(...)

2. El expedidor indemnizará al transportista de todo daño que haya sufrido éste, o cualquier otra persona con respecto a la cual el transportista sea responsable, como consecuencia de las indicaciones y declaraciones irregulares, inexactas o incompletas hechas por él o en su nombre.

3. Con sujeción a las disposiciones de los párrafos 1 y 2 de este Artículo, el transportista deberá indemnizar al expedidor de todo daño que haya sufrido éste, o cualquier otra persona con respecto a la cual el expedidor sea responsable, como consecuencia de las indicaciones y declaraciones irregulares, inexactas o incompletas inscritas por el transportista o en su nombre en el recibo de carga

o en la constancia conservada por los otros medios mencionados en el párrafo 2 del Artículo 4.

4.3 Descripción del Problema

No existe reciprocidad y simetría en las relaciones comerciales, contractuales y en las responsabilidades del transporte aéreo de pasajeros y de carga. Millones de pasajeros nacionales e internacionales resultan perjudicados debido a los retrasos y/o cancelaciones de los vuelos por causas no ajenas a las empresas, o por el retraso, deterioro, pérdida de sus equipajes o cargas; estos daños no son compensadas adecuadamente por los transportistas.

El Perú cuenta con 90 aeropuertos o aeródromos de carácter público y privado, 11 son internacionales y 79 son nacionales de los cuales CORPAC, en virtud de la delegación efectuada por la DGAC, administra 29 de estos aeropuertos. Como consecuencia del proceso de concesión de aeropuertos al sector privado, en el año 2001 se concesionó el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a la empresa Lima Airport Partner (LAP).

Asimismo, en el proceso de concesión del primer grupo conformado por 12 aeropuertos, Anta-Huaraz, Cajamarca, Chachapoyas, Iquitos, Pucallpa, Talara, Tarapoto, Trujillo, Tumbes fueron transferidos para su administración en el 2006 a Aeropuertos del Perú (ADP) y en el 2008, se incluyeron los aeropuertos de Chiclayo, Pisco y Piura.

En el segundo grupo de aeropuertos concesionados se transfirió a Aeropuertos Andinos del Perú (AAP), en el 2011, la administración de 5 aeropuertos, Arequipa, Ayacucho, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna, quedando pendiente la transferencia del Aeropuerto de Andahuaylas.

Un tercer grupo de 43 aeródromos son administrados por las provincias, municipalidades y empresas privadas.

Anualmente se realizan más de 260 mil operaciones de aterrizaje y despegue de vuelos nacionales y, más de 82 mil vuelos internacionales, distribuidos en todos los aeropuertos y aeródromos, movilizando a cerca de 14 millones de pasajeros en las operaciones nacionales y más de 12 millones de pasajeros en vuelos internacionales.

Auditorías internacionales sobre la puntualidad de las operaciones aéreas, señalan con respecto a los retrasos, que la principal empresa aérea que opera los vuelos nacionales e internacionales en Perú (Latam Airlines Peru y Latam Airlines Group), tiene un promedio de 88.24% de puntualidad ¹ en sus operaciones aéreas nacionales e internacionales.

Por tanto, en Perú, el total de pasajeros afectados con retraso a nivel nacional sólo de la empresa Latam Airlines, es de aprox. 1.008.4242 a través de sus operaciones de embarco y aterrizaje durante el año 2019.

¹ Se considera retraso en una operación aérea, aquellas que sobrepasa los 15 min de demora en la llegada a destino.

² 11.76% tasa de retraso x 8.604.304 pasajeros transportados a nivel nacional

De la misma manera, para las operaciones aéreas nacionales de las compañías Sky Airlines y Viva Airlines, sus tasas promedio de retraso a nivel Sudamérica es del 11.78% y 12.82% respectivamente. Ello significa que aproximadamente 134.899 pasajeros de la empresa Sky Airlines y 206.775 pasajeros de la empresa Viva Airlines sufrirían retraso en sus respectivos vuelos.

En total, más de 1.350.098 pasajeros sufrían retraso en el horario programado de llegada a sus destinos en los vuelos nacionales durante el año 2019. Ni la Dirección General de Aeronáutica Civil, ni las empresas aéreas informan sobre la tasa de puntualidad y/o cancelación de sus vuelos, lo que dificulta la transparencia de la información aérea y genera daños y perjuicios para los consumidores finales, usuarios de las líneas aéreas.

De la misma manera, se han utilizado las estadísticas de la empresa internacional de auditoría de vuelos a nivel Global para realizar los cálculos y estimación de los pasajeros afectados por los retrasos de vuelos de las principales compañías aéreas internacionales que operan en Perú.

A diciembre de 2019, la empresa Avianca reportó una tasa de retraso de vuelos del 33.7%, lo que generó 616.887 pasajeros afectados, el Grupo Latam Airlines una tasa de 11.76% perjudicando a aproximadamente 555.325 pasajeros y la suma de las 10 siguientes aerolíneas internacionales que operan en Perú, suman un total de aproximadamente 409.807 personas afectadas, con un promedio de 17% de retraso en sus operaciones de vuelo internacional. En total, las personas afectadas con el retraso en los vuelos internacionales fueron superior a los 1.6 Millones de pasajeros durante el año 2019.

Existen pocas estadísticas sobre la cancelación de vuelos, no obstante, operadores internacionales de auditoría de vuelos y la International Air Transport Association (IATA) señalan que la tasa de cancelación de vuelos para el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es de aproximadamente el 2% promedio, tanto para vuelos nacionales como internacionales.

La extrapolación del indicador de la auditoría de vuelos cancelados del 2% arroja que, durante 2019, alrededor de 276 mil pasajeros de vuelos nacionales y 247 mil de vuelos internacionales sufren cancelaciones de sus vuelos en todas las aerolíneas aéreas que operan en Perú, tanto nacionales como extranjeras.

No se tiene una estadística oficial de la carga o equipajes perdidos o deteriorados, las autoridades peruanas de transporte aéreo no publican dicha información, no obstante, las empresas mundiales de auditoría aérea estiman que 5.6 maletas son incorrectamente administradas por cada 1,000 pasajeros³, lo que equivale a 0.056% por cada pasajero.

Para el caso peruano, el administrador del Aeropuerto Jorge Chávez, Lima Airport Partner LAP, señala en su Memoria Integrada 2020, que el número de pasajeros que utilizaron los transportes aéreos durante el año 2020 fue de 7.04

³ PERSPECTIVAS DE TI PARA EQUIPAJE 2019. © SITA 2019

Millones de personas, por lo que se estima que aproximadamente 39,424 maletas han sido mal gestionadas anualmente (1,971 maletas perdidas o extraviadas, 7,096 maletas con deterioro, robo o hurto y 30,356 maletas con retraso de entrega)

Si como señala la Agencia Internacional de Transporte Aéreo IATA, el 10% de la carga es reclamada por deterioros, perdidas, robos o retrasos, para el transporte aéreo nacional e internacional en Perú se tiene que, en promedio:

- Aproximadamente 25'135,968 Kgs. de carga del transporte aéreo nacional sufre algún tipo de mala gestión.
- Aproximadamente 3'427,632 kgs. de carga de transporte aéreo internacional sufre algún tipo de mala gestión.

4.4 Análisis Técnico

La iniciativa legislativa materia de dictamen tiene por finalidad precisar, establecer y fortalecer los mecanismos de protección al consumidor, pasajeros de los vuelos aéreos nacionales e internacionales ante situaciones de incumplimiento por parte de los transportistas de vuelos comerciales nacionales e internacionales en relación a las condiciones de vuelo pactadas en los contratos de viaje.

La propuesta legislativa modifica 2 artículos de la Ley N°27261 e incluye 4 literales nuevos al artículo 125.

Se establece el siguiente marco comparativo de la legislación vigente y la propuesta del presente Proyecto de Ley:

Ley Actual Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú	Proyecto de Ley 414/2021-CR
Artículo 122. De la responsabilidad del transportador por retraso. El transportador es el responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipajes o carga.	Artículo 122. – De la responsabilidad del transportador por retraso. El transportador es el responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipajes o carga. En los casos en los que el retraso en la hora de partida del vuelo, genere la ineficacia de la razón del mismo para el pasajero y éste presente pruebas objetivas de la misma, el pasajero podrá desistir del vuelo y solicitar el reembolso del precio total o parcial del pasaje y

	una compensación como resarcimiento monetario de los daños generados por el retraso. La valorización monetaria del daño generado será estimada por la Autoridad Aérea Civil Peruana y publicada en la página web del transportista.
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.	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. Si el pasajero lo solicita de manera expresa, a través de cualquiera de los procedimientos establecidos, el transportador tiene la obligación de reembolsar el precio del pasaje y demás servicios pagados en efectivo, transferencia bancaria, cheque o cualquier otro mecanismo de ejecución inmediata; además, siempre y cuando haya acuerdo formal y firmado entre el pasajero y transportador, se podrá realizar el reembolso en bonos de viaje u otros servicios que tendrán ejecución inmediata para el pasajero. Este reembolso se debe hacer efectivo en moneda local para todos los vuelos nacionales o internacionales, en un máximo de dos (2) horas de presentado el requerimiento de devolución o reembolso al pasajero.
125.2 Si el transporte se interrumpe, el pasajero tiene derecho:	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.	a) Al reembolso inmediato, en moneda local y dentro de un plazo máximo de una (1) hora para los vuelos nacionales e internacionales con independencia de si se trata de un transportista nacional o extranjero; 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.
125.6 No existe	125.6 Cuando el transportista deniega el embarque contra la voluntad de los pasajeros por las causales señaladas en el ítem 125.4, el transportista podrá pedir voluntarios para renuncia de sus reservas de vuelo a cambio de beneficios a favor del renunciante; en caso no existieran voluntarios, el pasajero afectado podrá solicitar, en adición a las alternativas señaladas en el Artículo 126, lo siguiente: a) El reembolso inmediato integral, o proporcional del precio del pasaje. b) El pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones, desplazamientos u otros gastos o comprobaciones sanitarias generadas a raíz del retraso o cancelación. C) Para la compensación por los daños generados por el retraso o la cancelación del vuelo por parte del transportista, corresponde al pasajero aportar las pruebas objetivas del daño que se le ha generado.

125.7 No existe	125.7 Cuando el transportista ha probado de manera objetiva la imposibilidad de realizar el vuelo por causas ajenas a su responsabilidad, no está obligado a pagar la compensación señalada en el ítem 125.6.c).
125.8 No existe	125.8 El transportista está obligado a informar al pasajero sobre la cancelación de su vuelo con la anticipación debida e informarle sobre los transportes alternativos. La carga de la prueba de esta obligación, señalando la hora y fecha en que se ha informado, corresponde al transportador aéreo con el cual se ha celebrado el contrato de viaje.
125.9 No existe	125.9 La compensación adicional al reembolso total o parcial por retraso o cancelación del(os) vuelo(s) del pasajero o por el retraso, pérdida o deterioro del equipaje o la carga serán determinadas de manera clara y objetiva en el Reglamento de la presente Ley, señalando los montos en moneda nacional, los plazos de resolución y los mecanismos de pago.

4.5 Análisis Normativo

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor señala con claridad las responsabilidades de los proveedores de los bienes y servicios.

Así, en el Título V: Responsabilidades y Sanciones, Capítulo I Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor, Artículo 97.- Derechos de los consumidores señala que:

“...Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

...

d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor”

Asimismo, esta Ley señala las responsabilidades del proveedor en caso de incumplimiento, señalando que, si bien la responsabilidad civil se determina por la vía jurisdiccional, existen otras medidas adicionales cuando el proveedor origina daños al consumidor:

Artículo 100. Responsabilidad civil: El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

Finalmente, el Estado Peruano garantiza la defensa de los derechos e los consumidores, señalando en la mencionada Ley, Artículo 4: Políticas Públicas que:

3. El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado; y busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes.

4.6 Derecho Comparado.

Para el caso de la finalidad del presente Proyecto de Ley es conveniente que el análisis comparativo de los mecanismos de compensación a los pasajeros del transporte aéreo por retraso o cancelación de los vuelos, se realice en atención a los de mayor defensa al consumidor otorgan y a aquellos países similares a Perú:

Ámbito Geográfico/País	Compensaciones
Unión Europea (28 países) Reglamento (CE) N°261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004	Objetivo: garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros Art. 5.- Cancelación de Vuelo: c) los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, a menos que: i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o ii) se les informe de la cancelación con una

antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o

- iii) iii) se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista

Artículo 6. Retraso.

1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevé el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista: a) de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o b) de tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o c) de cuatro horas o más

Artículo 7. Derecho a compensación.

1. Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:

- a) 250 euros para vuelos de hasta 1 500 kilómetros;
- b) 400 euros para todos los vuelos intra comunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros;
- c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b).

La distancia se determinará tomando como base el último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación

2. En caso de que, con arreglo al artículo 8, se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la

	hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado: a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o b) que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista en el apartado 1								
	3. La compensación a que hace referencia el apartado 1 se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.								
México Ley de Aviación Civil. Última reforma publicada DOF 20-05-2021	Artículo 62. Para los daños a pasajeros, el derecho a percibir indemnizaciones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 1915 del Código Civil Federal, salvo por lo que se refiere al monto que será el triple de lo previsto en dicho artículo. Para la prelación en el pago de las indemnizaciones, se estará a lo dispuesto en el artículo 501 de la Ley Federal del Trabajo.								
Chile Código Aeronáutico Ley 18916 http://www.jac.gob.cl/derechos-y-obligaciones-del-pasajero/	A los pasajeros que se les deniegue el embarque y decidan no perseverar en el contrato de transporte aéreo, por lo tanto, no realizar el vuelo, tienen los siguientes derechos: 1. Reembolso del precio pagado por el pasaje y 2. Compensación de acuerdo a la siguiente tabla: <table> <tr> <td>Vuelos de menos de 500 Kms</td><td>2UF - 300 Soles</td></tr> <tr> <td>Vuelos de entre 500 - 1000 Kms</td><td>3UF - 450 Soles</td></tr> <tr> <td>Vuelos de entre 1000 - 2500 Kms</td><td>4UF - 600 Soles</td></tr> <tr> <td>Vuelos de entre 2500 - 4000 Kms</td><td>10UF-1500 Sol</td></tr> </table>	Vuelos de menos de 500 Kms	2UF - 300 Soles	Vuelos de entre 500 - 1000 Kms	3UF - 450 Soles	Vuelos de entre 1000 - 2500 Kms	4UF - 600 Soles	Vuelos de entre 2500 - 4000 Kms	10UF-1500 Sol
Vuelos de menos de 500 Kms	2UF - 300 Soles								
Vuelos de entre 500 - 1000 Kms	3UF - 450 Soles								
Vuelos de entre 1000 - 2500 Kms	4UF - 600 Soles								
Vuelos de entre 2500 - 4000 Kms	10UF-1500 Sol								

	<table> <tr> <td>Vuelos de entre 4000 - 8000 Kms</td><td>15UF-2250 Sol</td></tr> <tr> <td>Vuelos de mas de 8000 Kms</td><td>20UF - 3000 Soles</td></tr> </table> Si el pasajero considera que los perjuicios provocados por la denegación de embarque por sobreventa son superiores a los montos señaladas, puede no aceptar la compensación económica. En este caso podrá posteriormente demandar indemnización de perjuicios en tribunales.	Vuelos de entre 4000 - 8000 Kms	15UF-2250 Sol	Vuelos de mas de 8000 Kms	20UF - 3000 Soles
Vuelos de entre 4000 - 8000 Kms	15UF-2250 Sol				
Vuelos de mas de 8000 Kms	20UF - 3000 Soles				
Colombia Aeronáutica Civil Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC3	Retrasos: ➤ Entre 1.15 – 3 horas: Refrigerio y Llamada Telefónica ➤ Entre 3 – 5 horas: Desayuno, almuerzo o cena, adicional a lo anterior. ➤ Mas de 5 horas: 30% del valor del pasaje, adicional a lo anterior Pago en efectivo o transferencia bancaria. Cancelación de vuelo: ➤ Hospedaje, traslados y alimentación ➤ Adicional a la devolución del pasaje: 30% del valor monetario del pasaje perdido. Sobreventa: ➤ Devolución del pasaje más 30% del valor del pasaje perdido, sin acuerdo.				

4.7 Análisis de las opiniones recibidas.

4.7.1 **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC**, mediante Oficio 029-2021-ASPEC/PRES de fecha 27 de octubre de 2021, señala lo siguiente:

“...Al respecto, expresamos nuestra CONFORMIDAD con dicha iniciativa legislativa.

Sin embargo, nos preocupa la alusión reiterada a los “daños y perjuicios generados que eventualmente, pueda sufrir el consumidor, los mismos que, como es sabido, son determinados por el juez civil luego del proceso correspondiente...”

En virtud de lo anterior, sugerimos que las mismas sean reformuladas y/o descartadas a fin de coadyuvar en la viabilidad de la iniciativa...”

La Comisión considera que la observación realizada por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios ASPEC evitará que los reclamos de los pasajeros por cancelación, retraso, sobreventa u otros relacionados con los pasajeros o retraso, deterioro o pérdida de la carga o equipaje, se deriven al Poder Judicial,

alejando así la posibilidad de que los consumidores sean compensados de manera efectiva y oportuna por el daño causado.

Por tanto, esta comisión ha suprimido los términos “perjuicio e indemnización” y en su lugar adopta el término “compensación” que corresponde a aquella reparación directa al pasajero por los daños ocasionados por los transportistas aéreos en caso de retrasos, cancelaciones, sobreventa o cualquier otra circunstancia que genere daño al pasajero o a su carga o equipaje.

4.8 ANÁLISIS COSTO - BENEFICIO

La propuesta legislativa, de convertirse en Ley, no genera ningún tipo de gasto para el erario nacional; por el contrario, busca defender los derechos de los consumidores y el cumplimiento de las normas señaladas en el Código de Defensa del Consumidor.

El Texto Sustitutorio propuesto por el presente dictamen traerá beneficios para la sociedad en su conjunto, bajo los siguientes alcances:

Incidencia en el consumidor:

COSTO	BENEFICIO
Ninguno	- Los pasajeros conservan su capital monetario al no verse perjudicados con la cancelación, retraso o denegación de embargo de los pasajes aéreos adquiridos. - Los pasajeros reciben una compensación monetaria directa que equipare los daños generados a su bienestar personal, familiar, profesional o laboral el retraso, cancelación o denegación del acceso al vuelo comprado. - Los consumidores reciben una compensación económica directa como consecuencia del retraso, deterioro o pérdida de su equipaje o carga. - Los consumidores reciben un tratamiento adecuado parte del proveedor que le permita disponer de su tiempo y de la programación personal y/o familiar. - Se promueve la cultura del reclamo.

Incidencia para el Estado:

COSTO	BENEFICIO
Supervisión a los transportistas	

aéreos en relación al cumplimiento de las cláusulas del contrato del pasaje adquirido. Esta supervisión se encuentra dentro de las normas y presupuestos ya asignados a las instituciones para tal fin. • Mejorar o adaptar a la nueva norma el mecanismo de compensación por daños efectuados al pasajero.	• Se mejora legislativamente la protección de los consumidores. • Se da cumplimiento a la Sexta Política Pública de Estado. • Se da cumplimiento a las disposiciones señaladas en el Convenio sobre responsabilidad civil del transportista señaladas en el Convenio de Montreal firmado por el Estado Peruano el 28.05.1999
--	--

Incidencia en los proveedores:

COSTO	BENEFICIO
• El cumplimiento de las cláusulas del contrato y la cultura de la puntualidad y responsabilidad no debiera generar ningún costo adicional a los transportistas aéreos. • Impulsar la adopción de procesos más eficientes.	• Mejorar la imagen corporativa y la reputación del transportista aéreo frente a sus clientes o consumidores. • Genera mayor confianza de los usuarios. • Fomentar una cultura de puntualidad y respeto entre proveedores y consumidores. • El respeto de las normas de puntualidad y responsabilidad con los contratos realizados con los consumidores incrementa la demanda y la fidelidad del pasajero.

4.9 ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL PROYECTO DE LEY EN LA LEGISLACIÓN VIGENTE.

La presente iniciativa legislativa de convertirse en Ley modificará parcialmente los artículos 122 y 125 de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, asimismo, se deberá modificar los artículos correspondientes del Reglamento de la Ley 27261, establecidas mediante el Decreto Supremo 050-2001-MTC. El efecto de su vigencia, redundará en beneficio de los millones de pasajeros que se desplazan a nivel nacional e internacional por vía aérea.

4.10. VINCULACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA Y CON LAS POLÍTICAS DEL ACUERDO NACIONAL

Cabe indicar que el presente dictamen guarda correspondencia con el Acuerdo Nacional, puntualmente en las cinco (5) siguientes Políticas de Estado:

- 11. Promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación.
- ☐ 17. Afirmación de la economía social de mercado.
- ☐ 18. Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica.
- ☐ 24. Afirmación de un Estado eficiente y transparente.
- ☐ 35. Sociedad de la información y sociedad del conocimiento.

V. CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, acordó por mayoría la **APROBACION** del dictamen favorable recaído en el Proyecto de Ley **414/2021-CR** con el siguiente **TEXTO SUSTITUTORIO**:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 27261, LEY DE AERONAUTICA CIVIL, ESTABLECIENDO MECANISMOS DE COMPENSACIÓN A USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E INTERNACIONAL

ARTÍCULO ÚNICO. Modificación de los artículos 122 y 125 de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú.

Modifícanse los artículos 122 y 125 de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, los cuales quedan redactados en los siguientes términos:

“Artículo 122. – De la responsabilidad del transportador por retraso.

El transportador es el responsable de los daños resultantes del retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipajes o carga.

En los casos en los que el retraso en la hora de partida del vuelo, genere la ineficacia de la razón del mismo para el pasajero y éste presente pruebas objetivas de la misma, el pasajero podrá desistir del vuelo y solicitar el reembolso del precio total o parcial del pasaje y una compensación como resarcimiento monetario de los daños generados por el retraso.

La valorización monetaria del daño generado, será estimada por la Autoridad Aérea Civil Peruana y publicada en la página web del transportista.

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.

Si el pasajero solicita de manera expresa, a través de cualquiera de los procedimientos establecidos, el transportador tiene la obligación de reembolsar el precio del pasaje y demás servicios pagados en efectivo, transferencia bancaria, cheque o cualquier otro mecanismo de ejecución inmediata; además, siempre y cuando haya acuerdo formal y firmado entre el pasajero y transportador, se podrá realizar el reembolso en bonos de viaje u otros servicios que tendrán ejecución inmediata para el pasajero.

Este reembolso se debe hacer efectivo en moneda local para todos los vuelos nacionales o internacionales, en un máximo de dos (2) horas de presentado el requerimiento de devolución o reembolso al pasajero.

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

a) Al reembolso inmediato, en moneda local y dentro de un plazo máximo de una (1) hora para los vuelos nacionales e internacionales con independencia de si se trata de un transportista nacional o extranjero.

[...]

125.6 Cuando el transportista deniega el embarque contra la voluntad de los pasajeros por las causales señaladas en el ítem 125.4, el transportista podrá pedir voluntarios para renuncia de sus reservas de vuelo a cambio de beneficios a favor del renunciante; en caso no existieran voluntarios, el pasajero afectado podrá solicitar, en adición a las alternativas señaladas en el Artículo 126, lo siguiente:

- a) El reembolso inmediato integral, o proporcional del precio del pasaje.*
- b) El pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones, desplazamientos u otros gastos o comprobaciones sanitarias generadas a raíz del retraso o cancelación.*
- c) Para la compensación por los daños generados por el retraso o la cancelación del vuelo por parte del transportista, corresponde al pasajero aportar las pruebas objetivas del daño que se le ha generado.*

125.7 Cuando el transportista ha probado de manera objetiva la imposibilidad de realizar el vuelo por causas ajenas a su responsabilidad, no está obligado a pagar la compensación señalada en el ítem 125.6.c).

125.8 El transportista está obligado a informar al pasajero sobre la cancelación de su vuelo con la anticipación debida, e informarle sobre los transportes alternativos. La carga de la prueba de esta obligación, señalando la hora y fecha en que se ha informado, corresponde al transportador aéreo con el cual se ha celebrado el contrato de viaje.

Dictamen
Proyecto de Ley 414/2021-CR

125.9 La compensación adicional al reembolso total o parcial por retraso o cancelación del(os) vuelo(s) del pasajero o por el retraso, pérdida o deterioro del equipaje o la carga, serán determinadas de manera clara y objetiva en el Reglamento de la presente Ley, señalando los montos en moneda nacional, los plazos de resolución y los mecanismos de pago.”

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Reglamento

El Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones dentro del plazo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la misma reglamenta los procedimientos o mecanismos técnicos para la compensación por retraso, cancelación, pérdida, deterioro en el transporte de los pasajeros, equipaje o carga; así como los demás mecanismos que garanticen el cumplimiento efectivo de la presente Ley.

Lima, 9 de noviembre de 2021.



Firmado digitalmente por:
CORTEZ AGUIRRE Isabel FAU
20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/11/2021 17:40:53-0500



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/11/2021 14:28:00-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES PIQUE Susel Ana
Maria FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/11/2021 17:27:50-0500



Firmado digitalmente por:
TACURI WALDIVIA German
Adolfo FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/11/2021 12:33:43-0500



Firmado digitalmente por:
COAYLA JUAREZ Jorge
Samuel FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/11/2021 17:57:35-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN CALDERON Diego
Alonso Fernando FAU 20181749126
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/11/2021 13:36:17-0500



Firmado digitalmente por:
KAMICHE MORANTE Luis
Roberto FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/11/2021 12:38:48-0500



Firmado digitalmente por:
PARIONA SINCHE Alfredo
FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/11/2021 11:49:21-0500

ACTA

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

OCTAVA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 9 de noviembre de 2021

Sumilla:

Se aprobó por mayoría:

1. *El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR.*

2. *El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR.*

Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Octava Sesión Ordinaria para ejecutar los acuerdos adoptados.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 13 minutos del día martes 9 de noviembre de 2021, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche, Luis Roberto Kamiche Morante, Adolfo Tacuri Valdivia, Jorge Samuel Coayla Juárez, Luis Cordero Jon Tay, Auristela Ana Obando Morgan, Silvia María Monteza Facho, Lady Mercedes Camones Soriano, Diego Alonso Bazán Calderón, Susel Ana María Paredes Piqué e Isabel Cortez Aguirre.

El señor Presidente, con el quórum reglamentario, dio inicio a la Octava Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2021-2022.

I. ACTA

El señor Presidente dejó constancia que el acta de la Séptima Sesión Ordinaria de la Comisión fue aprobada en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

II. INFORMES

No hubo informes

III. PEDIDOS

El señor Presidente invitó a los señores congresistas a formular sus pedidos.

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante mostró su preocupación, porque aún no se habría realizado la citación al ex Ministro de Transporte y Comunicaciones, Augusto Valqui Malpica, por lo que reiteró a la presidencia dicho pedido, dado que el mismo día que asumió el cargo, habría renovado el contrato a Movistar por 20 años, a nivel nacional, sin ninguna condición.

Por otro lado, reiteró su solicitud, de llamar a los representantes de telefonía que se encuentran en el Perú, para que expliquen sobre las medidas preventivas y correctivas relacionadas a las múltiples y reiteradas denuncias de los usuarios sobre publicidad engañosa en que incurren las empresas para ofertar sus servicios. Así también, para que la empresa Claro explique en cuanto a las irregularidades en el servicio y atención a los usuarios con relación a sus deudas anteriores y que en muchos casos se les corta el servicio. Asimismo, para que la empresa Movistar, explique sobre el servicio que brinda en cuanto al nivel o

porcentaje de la conectividad y cobertura efectiva de los paquetes y planes ofrecidos de telefonía celular y servicios de internet.

Al respecto, **el señor Presidente** indicó que ha dispuesto que se le cite a la próxima sesión de la comisión a los representantes de telefónica, Claro, Bitel y Entel y generará la orden para citar también al ex ministro.

La congresista Susel Paredes Piqué recordó la solicitud que realizó en las sesiones anteriores, de invitar al Presidente de Essalud, dado que se han cerrado los servicios de las IPRESS y se están juntando en otras instituciones, actos que está perjudicando a los usuarios.

Sobre el particular, **el señor Presidente**, dispuso a la secretaria técnica tomar nota de la solicitud de la congresista.

La congresista Auristela Ana Obando Morgan pidió que se forme un grupo de trabajo para revisar las propuestas legislativas de los temas de las Barreras Burocráticas, tanto de entidades públicas como privadas. Pedido que fuera respaldado por la congresista Susel Paredes Piqué.

Sobre lo enunciado de la congresista, **el señor Presidente** solicitó a los asesores de la comisión tomar nota del tema.

El congresista Alfredo Pariona Sinche solicitó que se cite al representante del Osinergmin y al representante de la empresa eléctrica Electrocentro, para ver el tema de las tarifas costosas que se estaría dando en la Región Huancavelica. Asimismo, pidió que se solicite un informe a la Digesa y a las autoridades competentes, para que expliquen sobre las sanciones, sobre el tema del Producto Batimix de la empresa Gloria.

Al respecto, **el señor Presidente** señaló que se ha pedido al Pleno que se les otorgue facultades de comisión investigadora, el cual está en proceso y que debería aprobarse la próxima semana; para organizar todos los temas que se tiene que investigar, y de los que se quedaron pendiente en la anterior comisión. Con respecto a Electrocentro, dijo que ya se cursó el oficio respectivo, se espera el resultado para trasladar la información.

La congresista Susel Paredes Piqué agregó que le preocupa las dificultades que tienen los ciudadanos, por la situación de las barreras burocráticas en el servicio en las municipalidades, por lo que indicó que sería importante la conformación del grupo de trabajo para que evaluar este tema.

IV. ORDEN DEL DÍA

4.1 Sustentación del Proyecto de Ley 111/2021-CR, por el que se propone, la Ley que protege a los usuarios en los procedimientos de reclamos, ante las empresas prestadoras de servicio público de electricidad

La congresista Digna Calle Lobatón mediante el uso de diapositivas sustentó el contenido del Proyecto de Ley 111/2021-CR, que propone la Ley que protege a los usuarios en los procedimientos de reclamos, ante las empresas prestadoras de servicio público de electricidad, para ello se modificará el artículo 82 del Decreto Ley 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.

Luego, dijo que la presente propuesta legislativa tiene como objeto proteger a los usuarios en los procedimientos de reclamos que efectúen, ante las empresas prestadoras del servicio público de electricidad. Seguidamente, detalló y dio el sustento técnico sobre el extremo de la disposición que se modificará, al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone este proyecto de ley, por lo que solicitó el apoyo a los congresistas.

4.2 Debate del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR, por el que se propone reducir el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores

El señor Presidente sustentó el contenido del pre dictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR, que propone mediante un texto sustitutorio la Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, al mismo tiempo, dio cuenta de las opiniones técnicas de las entidades públicas y privadas.

Dio cuenta de las instituciones que habían sido consultadas para la elaboración del pre dictamen y explicó sobre las implicancias y problemática en la atención de las respuestas oportuna de los reclamos presentados por los consumidores a las entidades competentes.

Asimismo, trató sobre los antecedentes del marco normativo constitucional y legal vinculante relacionada a la propuesta legislativa. Seguidamente, detalló y dio el sustento técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán; y al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone este proyecto de ley, por lo que solicitó el apoyo a los congresistas.

Terminada la sustentación, por disposición del señor presidente, la secretaria técnica dio lectura literal al texto sustitutorio del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR, que propone la Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, el mismo que ha sido repartido a los señores congresistas.

Luego, el **señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista Luis Cordero Jon Tay señaló que con la finalidad de establecer un plazo razonable, propone su modificación del artículo 24, del numeral 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que dice: *sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo **no mayor de 15 días calendarios**, dicho plazo puede extenderse de **3 días hábiles** adicionales por única vez, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, por una única vez, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial*

Al respecto, **la congresista Susel Paredes Piqué** observó y dijo que el supuesto de postergar los plazos sería un problema, luego, dio a conocer la problemática de un caso, por lo que sugirió que el plazo debe mantenerse como está en el texto sustitutorio que expuso el presidente.

El congresista **Adolfo Tacuri Valdivia**, resumiendo el debate indicó que habría dos propuestas, uno que se mantenga el plazo del numeral 24.1 como esta en el texto sustitutorio y la otra propuesta indicada por el congresista Luis Cordero, por lo que invocó la presidencia que especifique, de qué texto se va a votar.

La congresista **Isabel Cortez Aguirre** dijo que está en la misma línea de la propuesta de la congresista Susel Paredes, es decir que se mantenga el contenido del texto sustitutorio expuesto por el presidente.

El señor **Presidente** indicó que se votará primero de la propuesta del texto sustitutorio expuesto y en el caso de no contar con los votos, se pondrá a votación la segunda propuesta del congresista Luis Cordero Jon Tay.

Luego, el señor **Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR, con un texto sustitutorio que propone la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores.

Luego de la votación nominal, el Dictamen fue aprobado por mayoría, con los votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez, Alfredo Pariona Sinche, Luis Roberto Kamiche Morante, Adolfo Tacuri Valdivia, Auristela Ana Obando Morgan, Susel Ana María Paredes Piqué, Isabel Cortez Aguirre, Lady Mercedes Camones (con reserva); voto en contra del congresista Diego Alonso Bazán Calderón y se abstuvo el congresista Luis Gustavo Codero Jon Tay.

4.3 Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR que propone establecer mecanismos de compensación a usuarios y pasajeros de los transportes aéreos en caso de incumplimiento de las condiciones de viaje nacional e internacional

El señor **Presidente** señaló que el texto sustitutorio del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR, que propone la Ley que modifica la Ley 2726, Ley de Aeronáutica Civil, estableciendo mecanismos de compensación a usuarios del transporte aéreo nacional e internacional, fue remitido a los correos de los señores congresistas. Luego, mediante el uso de diapositivas sustentó el contenido del texto sustitutorio en mención.

Asimismo, señaló que la presente ley tiene por objeto establecer y fortalecer los mecanismos de protección al consumidor, pasajeros de los vuelos aéreos nacionales e internacionales ante situaciones de incumplimiento por parte de los transportistas de vuelos comerciales nacionales e internacionales en relación a las condiciones de vuelo pactadas en los contratos de viaje.

En el mismo sentido, trató sobre los antecedentes del marco normativo constitucional y legal vinculante relacionada a la propuesta legislativa. Seguidamente, detalló y dio el sustento técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán; y al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone este proyecto de ley, por lo que instó a los congresistas su apoyo para su aprobación.

Terminada la sustentación y por disposición del señor Presidente, la Secretaria Técnica dio lectura al texto sustitutorio del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR, que

propone la Ley que modifica la Ley 2726, Ley de Aeronáutica Civil, estableciendo mecanismos de compensación a usuarios del transporte aéreo nacional e internacional.

Luego, el **señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante opinó y dijo que en cuanto a la devolución en una hora va a ser casi imposible, ya que se habla de un grupo de personas de 50, 100 o más, entonces el desembolso va a ser difícil de solucionar; por lo que cree e indicó que se debería de observar en ese punto.

El congresista Diego Alonso Bazán Calderón señaló que en el caso de la modificación del artículo 122, del texto sustitutorio, se debe de tener en cuenta muchas veces a la voluntad de la línea, con la experiencia que ha podido tener, son por causas climáticas y en este caso del aeropuerto Jorge Chávez, hay que tener presente la multitud que asiste, por lo que hay que tener mucho cuidado. Con respecto al artículo 125, sobre el reembolso inmediato, observó y coincide con el congresista Luis Kamiche, por lo que propuso que el plazo de 24 horas le parece lo correcto, teniendo en cuenta que se va a hacer un proceso bancarizado, luego sobre el *overbooking* que se ha podido ver, dijo que hay leyes internacionales que ve ello y manifestó que le parece buena la propuesta que se está haciendo.

La congresista Susel Paredes Piqué dijo que como abogada ha tenido que viajar a muchos lugares en el Perú y que, es indignante de como las empresas aerolíneas tratan a los pasajeros, en ese sentido, señaló que está de acuerdo con el contenido del texto sustitutorio que se ha expuesto en la sesión.

El congresista Alfredo Pariona Sinche indicó que está de acuerdo con el texto sustitutorio presentado en la sesión porque será beneficioso para los consumidores.

Seguidamente, el **señor Presidente** dio por acabado el debate y señaló que primero se someterá a votación el texto sustitutorio que se ha dado lectura, caso contrario, se votará la segunda propuesta; al mismo tiempo, dispuso a la Secretaria Técnica proceda a dar lectura del Texto Sustitutorio del Predictamen.

Luego, el **señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR, con un texto sustitutorio se propone la Ley que modifica la Ley 2726, Ley de Aeronáutica Civil, estableciendo mecanismos de compensación a usuarios del transporte aéreo nacional e internacional, fue aprobado por mayoría, con los votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez, Alfredo Pariona Sinche, Luis Roberto Kamiche Morante, Adolfo Tacuri Valdivia, Diego Alonso Bazán Calderón (con reserva), Susel Ana María Paredes Piqué, Isabel Cortez Aguirre; sin votos en contra y las abstenciones de los señores congresistas Luis Gustavo Codero Jon Tay, Auristela Ana Obando Morgan, Lady Mercedes Camones y Silvia María Monteza Facho.

4.4 Invitación al señor Julián Fernando Palacín Gutiérrez, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, para que exponga sobre la protección de los consumidores en el Perú a) La Política nacional de protección del consumidor b) El Plan nacional de protección de los consumidores invitado

El señor Presidente señaló que en los últimos días, los medios de comunicación han dado a conocer denuncias de resoluciones emitidas por la sala de Indecopi, que van en contra de los derechos de los consumidores y contradice las decisiones tomadas anteriormente por otras salas; e incluso van en contra de las leyes de alimentación saludable. La situación ha ido más allá, toda vez que se ha denunciado posibles conflictos de intereses en algunos vocales, posteriormente se ha leído en algunos medios, que el presidente del Indecopi ha dado a conocer que el problema sería aún mayor, porque involucraría al 48 % del personal, lo que le conlleva a solicitar la intervención de la Contraloría General de la República, por lo que ha denunciado la reestructuración del Indecopi, entre otros aspectos de importancia.

El señor JULIÁN FERNANDO PALACÍN GUTIÉRREZ, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, mediante el uso de diapositivas explicó sobre los antecedentes, funciones y la organización del Indecopi.

Luego, trató sobre el nuevo enfoque de la gestión, el cual abarca los 5 pilares, que resalta la integridad y transparencia, como son: el ciudadano al centro de nuestros servicios, que contempla la guía de productos sustitutos; el enfoque preventivo VS Sancionador, que contiene casos de sector salud, casos del sector educación y financiero; las reglas uniformes para acceder y permanecer en el mercado, que abarca los beneficios de la libre competencia en el ciudadano, caso oxígeno medicinal, eliminación de barreras burocráticas, eliminación voluntaria de barreras burocráticas, ranking para incentivar eliminación de barreras, barreras burocráticas en comercio ambulatorio; contribución a la reactivación económica: Mypes, que desarrolla el impacto económico de la propiedad intelectual, marcas colectivas, conocimientos colectivos y el Indecopi descentralizado que contiene la agenda de actividades.

Finalmente, ahondó en los alcances en el marco de la protección al consumidor, sobre las actividades que ha desarrollado y las acciones pendientes que realizará en beneficio de los consumidores a nivel nacional.

El señor Presidente indicó que la sala integrada por la señora Silvia Hooker, habría beneficiado a empresas como: Gloria, Molitalia, Backus, Arcor, Alicorp, Laive en perjuicio de los consumidores, a través de 9 resoluciones en los últimos 2 años, al mismo tiempo, dijo que la señora trabajaría para el gremio empresarial de industrias que integra estas empresas beneficiadas, por lo que preguntó, si se ha anulado esas resoluciones, si se ha hecho la investigación y si se piensa sancionar. Por otro lado, dijo que, en julio del 2019, el Indecopi realizó una investigación a la compañía Americana Bimbo, por no consignar el octógono de grasas trans, la sanción de enero fue desestimada en el mes de setiembre, sobre ello, ocurre que hay una mecánica en la primera instancia que se le da la razón y en la segunda instancia están los lobby, donde están los abogados que siempre les da la razón a las empresas, por lo que preguntó, qué se va a hacer con el tema de la resolución de Bimbo, así también, sugirió que sea más concreto. Luego, ahondó en la importancia del sentido que tiene la economía social de mercado, donde el beneficiado debe ser el consumidor.

El congresista Adolfo Tacuri Valdivia señaló que como congresistas están comprometidos en apoyar a la gestión, tanto en la labor de fiscalización y normatividad para el beneficio de los consumidores. Por otro lado, solicitó que, si se pudiera que el equipo técnico de Indecopi, se traslade al departamento de Ayacucho para atender en la implementación de la simplificación administrativa en las Unidades de Gestión Educativa Locales, así como en la atención de otros problemas de servicios.

La congresista Isabel Cortez Aguirre dijo que es importante la labor que realiza el Indecopi, exhortó a trabajar con firmeza, saluda de las acciones de fiscalización y sanciones que viene haciendo en beneficio de los consumidores y coincide con el enfoque descentralizado que ha expuesto.

El congresista Alfredo Pariona Sinche pidió a la nueva gestión del representante del Indecopi, que haga un cambio sustancial en beneficio de los consumidores, mencionó el caso de Huancavelica y preguntó, si ha tomado alguna decisión de poder renovar al personal encargado de la unidad descentralizada.

La congresista Auristela Ana Obando Morgan mostró preocupación por el tema de las barreras burocráticas, acciones que no permite la reactivación económica tan anhelada en el Perú, porque está afectando más a los pequeños empresarios, por ser excesivamente abusivas e ilegales y con falta de razonabilidad. Ante ello, dijo que no es posible que hasta ahora, para un trámite, sigan solicitando el DNI y hay una serie de trabas burocráticas que perjudican la economía de los consumidores, por lo que pidió trabajar en conjunto para poder acabar con esta barrera burocrática.

El congresista Luis Cordero Jon Tay, señaló que es preciso formar un grupo de trabajo sobre el tema de las barreras burocráticas, y que se podría trabajar en conjunto con el Indecopi.

La congresista Lady Mercedes Camones Soriano, en la misma línea, propuso que se forme un grupo de trabajo para evaluar el tema de las barreras burocráticas, para facilitar los servicios a los consumidores. Así mismo resaltó el aspecto de la descentralización de los servicios que se está trabajando con las regiones, pidiendo que sea un servicio de calidad. Finalmente, indicó al Indecopi que tienen el apoyo del congreso para trabajar en beneficio de los consumidores.

El señor Presidente señaló que se ha venido aplicando multas a las diferentes empresas, generalmente a las pequeñas, pero no se le estaría resarciendo a los consumidores, por lo que preguntó, si en su gestión va a ver alguna forma de resarcir el daño causado a los consumidores que realizan las denuncias y reclamos.

El señor JULIÁN FERNANDO PALACÍN GUTIÉRREZ, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, explicó sobre los planteamientos que hará su gestión, como el resarcimiento a los consumidores, y sobre las multas, además dijo que se va a formar un equipo multidisciplinario para estudiar este aspecto. Ante ello, piensa y dijo que sería positivo establecer esa propuesta en el Código del Consumidor, porque un porcentaje de la multa podría ir para el consumidor perjudicado. Luego, cedió la palabra a la señora Ana Peña, Directora de Protección Nacional del Consumidor.

La señora Ana Peña, Directora de Protección Nacional del Consumidor del Indecopi señaló que este sistema que realiza el Indecopi, a la fecha se ha basado en la resolución de casos, por ello, dijo que están convencidos que la reforma se debe de partir por un correcto diagnóstico y analizar cada uno de los 160 artículos y ver cuáles se deben reformar y deben inclinar la balanza a la prevención del conflicto. Dijo que ha recibido cada uno de las propuestas legislativas, en ese sentido necesita del apoyo del congreso. Entonces, dijo que se ha identificado los aciertos: primero, revisar cada uno de los artículos y ver que mejoras normativas se deben hacer; segundo, fortalecer las asociaciones de consumidores y tercero,

fortalecer el arbitraje de consumo, que es este mecanismo que permite de indemnizar a los consumidores en cada caso concreto. Luego, explicó sobre el Centro Especial de monitoreo del Indecopi, que es un lugar que se está realizando con ayuda artificial, el cual está dando información en tiempo real, de algún evento y conflicto, entre otras actividades que realizarán.

El señor JULIÁN FERNANDO PALACÍN GUTIÉRREZ, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, sobre el cuestionamiento que le hacen del caso de Bimbo y de la vocal Silvia Hooker, dijo que este tema se encuentra en proceso de investigación a través de la secretaria técnica de procedimiento disciplinario del Indecopi y se ha trasladado también a la Presidencia del Consejo de Ministros, para su respectiva investigación. Señaló que la señora Hooker sigue integrando la sala, debido a que se espera los resultados de la investigación de la PCM. Sobre ello, dijo que el viernes tiene una cita con la Premier para ver el tema, entre otros. Luego, explicó sobre la problemática del tema de los productores de lácteos y también de la problemática de los productores textiles nacionales. Seguidamente, dijo que Indecopi ha firmado convenio con varios ministerios, al mismo tiempo, indicó que le hará llegar la lista de los convenios vigentes.

El señor Presidente mostró preocupación y dijo que entiende que el tema de la puerta giratoria sigue funcionando, por lo que preguntó, que sí va depender de la premier, entonces, dijo que se le tendría que convocar a ella, por lo que le alertó que no le sorprenda a los funcionarios. En ese caso, si la puerta giratoria sigue funcionando, esto sigue complicado, por lo que pidió que le aclare ese aspecto. Sobre el tema de las resoluciones emitidas, preguntó, cuántas resoluciones a favor han sido firmadas, por los implicados en la puerta giratoria y pidió que le alcancen dicha información.

Al respecto, el **señor JULIÁN FERNANDO PALACÍN GUTIÉRREZ, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi**, asintió que el viernes próximo tratará el tema con la Premier, entre otros asuntos, y que una de las salidas legales es que puedan interponer una medida cautelar y se suspende la acción de la señora Hooker mientras se investigue, eso es lo que planteará, en aras de la transparencia y de los ciudadanos. Luego, invocó a la presidencia de trabajar en forma articulada en las normativas en bien de los consumidores.

El señor Presidente solicitó la dispensa del trámite de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, el mismo que fue votado a micrófono abierto, sin ninguna oposición, por lo que fue aprobado por unanimidad.

Finalmente, levantó la Octava Sesión Ordinaria, siendo las 14 horas con 2 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Presidente

LUIS ROBERTO KAMICHE MORANTE
Secretario

La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República, es parte integrante de la presente Acta.