

500 PERSONAS CANJEARON BOLETOS EN LAN CON KILÓMETROS ABONADOS POR ERROR

# BCP tendrá que negociar retorno de bonos LAN Pass

RICHARD HIRANO



¿Y AHORA? Un error operativo en el sistema del Banco de Crédito habría sido la causa del problema.

## El banco informó que analiza uno por uno los casos de sus clientes

CARLOS HURTADO DE MENDOZA

Pregunta para los clientes del Banco de Crédito del Perú (BCP): ¿Qué haría usted si, un buen día, encuentra cientos de kilómetros LAN Pass en su cuenta bancaria? ¿Los canjearía por boletos de avión, llamaría al BCP para preguntar qué ocurre o se rascaría la cabeza sin atinar a nada? El último martes muchos clientes de este banco se encontraron ante tal disyuntiva. Conscientes o no de que habían sido beneficiados por error, 500 canjearon boletos en LAN. Hubo una persona, por

### EN PUNTOS

■ El bono por error de los kilómetros LAN Pass solo se hizo durante el martes 21 de junio, de acuerdo con el BCP.

■ El BCP y LAN mantienen una relación comercial que cumple cinco años a la fecha. El banco aclara que no ha tenido inconvenientes.

■ La línea telefónica habilitada por el BCP para consultas sobre los bonos LAN Pass es el 311-9898.

■ LAN aclaró que no tiene ninguna responsabilidad en el error. El BCP señaló que coordinan diariamente la solución al problema.

ejemplo, que adquirió dos pasajes a Madrid, dos más a Nueva York y uno a Miami. Tal vez haya casos de quienes compraron y viajaron el mismo martes.

Ayer, hecho el registro de la equivocación, el BCP informó que esos 500 clientes que canjearon boletos con kilómetros abonados erró-

neamente representan menos del 1% del total de sus usuarios inscritos en su sistema LAN Pass, que son 70 mil personas. El banco detalló que analiza las acciones a tomar para conseguir que el abono sea devuelto y que en 10 días el problema esté resuelto. Un problema que se generó, por cierto, como

consecuencia de la entrega de puntos tras la campaña Duplica Kilómetros BCP LAN Pass, que el banco lanzó durante mayo para incentivar con kilómetros LAN las compras vía tarjetas asociadas. ¿Pero será sencillo para el BCP conseguir la devolución de los bonos entregados? ¿Qué papel juega la aerolínea en este tema?

### SIN COMENTARIOS

Voceros de LAN Perú informaron a **El Comercio** que no han previsto acción alguna sobre el incidente. Para el abogado Jorge Allente, especialista en protección al consumidor, la decisión de LAN es atinada, pues “hay que esperar primero qué hace el BCP, que tiene toda la responsabilidad en este caso”. Allente cree

que el banco podrá realizar extornos de los kilómetros LAN Pass abonados erróneamente, siempre que acuerde el proceso con cada cliente. ¿Podría el BCP utilizar alguna medida legal para asegurar esa devolución? “Si se demuestra que el cliente hizo uso de los bonos sabiendo que no le correspondía, y aun así no desea devolver nada, se le puede acusar de hurto”, apunta el especialista.

El abogado Daniel Echaíz no opina lo mismo. “Siempre se considera que el usuario actúa de buena fe. Hay gente que nunca lleva registro de sus kilómetros LAN Pass y los canjea sin percatarse de si el banco le ha añadido más o no. El BCP debe asumir el error y solo obtener una devolución si lo concerta con su cliente. ¿Extornos? No. No se puede corregir hacia atrás salvo acuerdo”, aclara el abogado.

Ambos especialistas coinciden en que el trámite será más fácil si los clientes no han usado los boletos canjeados. De lo contrario, habrá que hilar muy fino. ¿Descontar dinero a los usuarios que ya viajaron? No, solo se podrá devolver kilómetros LAN Pass, a juicio de los especialistas consultados.

¿Y si LAN decide anular los boletos? Para el abogado Julián Palacín, experto en derecho aeronáutico, esto podría generar denuncias de los clientes ante Indecopi. Lo mismo piensa Daniel Echaíz: “El trámite de canje se hizo por la vía regular, de modo que no hay razón para que LAN lo anule. En todo caso, si LAN pide indemnización, tendrá que hacerlo al BCP”. ■

AEROLÍNEA CRECE



REGIONAL. La compañía espera ser líder en la región.

## LAN Airlines compra 52 aviones

■ Empresa recibirá 32 Boeing 787 a partir del 2012 y 20 Airbus 320 en el 2018

Tras su visita al Paris Air Show, una de las ferias de aviación más importantes del mundo, LAN Airlines anunció la adquisición de 32 naves Boeing 787 por US\$3.500 millones, inversión que es considerada una de las más grandes en la historia de la aerolínea. El fabricante entregará los aviones a partir del segundo semestre del 2012.

Además de los Boeing 787, la compañía aérea destacó en Francia la compra de otros 20 Airbus 320, lo que les representará un gasto adicional de US\$1.700 millones hasta el 2018. Jorge Vilches, gerente general de LAN Perú, comentó que el objetivo es convertirse “en la primera aerolínea de Latinoamérica”.

### SUMAN DOS AIRBUS 319

Como se recuerda, LAN Perú compró este año seis Airbus 319 y dos Boeing 767 por US\$660 millones. Dos de los Airbus ya le fueron entregados. Los Airbus sirven para rutas locales y regionales, y los Boeing para las de largo alcance. ■