

TU DINERO

REPASO AL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR A CINCO MESES DE SU CONFIRMACIÓN

¿Cuánto pagar por endosar o postergar el boleto aéreo?

■ El trámite no debería costar más de US\$15, según los especialistas

CARLOS HURTADO DE MENDOZA

Los servicios que brinda el sector aerocomercial en nuestro país han cambiado durante el último quinquenio. Antes, en el 2006, el boleto de avión más económico para un vuelo doméstico costaba US\$180. Hoy, por fortuna, la tarifa puede ser de hasta US\$59. Gracias a esa reducción, el número de pasajeros que recorren el interior del Perú se duplicó y alcanzó los 5,2 millones en el 2010. Ese flujo de viajeros puede llegar a los 11 millones en el 2015. Una proyección más que interesante salvo por una cuestión, una inquietud respecto de una situación que no ha mejorado al ritmo con el que sí creció la demanda por transporte aéreo: ¿estas personas podrán endosar o postergar sin mayor gasto sus pasajes en las aerolíneas que operan aquí?

Si las cosas ocurrieran como las prevé el Código de Protección y Defensa del Consumidor, revalidado por el Tribunal Constitucional en abril de este año, uno debería decir que sí, que esos 11 millones de pasajeros que volarán en el 2015 podrán endosar y postergar sus boletos aéreos sin invertir más de US\$15 en el trámite. La realidad, sin embargo, demuestra que tal circunstancia no es así de favorable: según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en el último mes los usuarios han ges-



DANTE PIAGGIO

A VOLAR. El año pasado 5,2 millones de personas viajaron al interior del Perú en vuelos comerciales.

Cómo endosar o postergar tickets

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, para endosar un boleto aéreo hay que identificar claramente a quien será beneficiado (con DNI o pasaporte), y avisar a la aerolínea con 24 horas de anticipación, como mínimo. Con relación a la postergación, el requisito es avisar, también, 24 horas antes del

vuelo. En ambos casos el código estipula el pago por "emisión de un nuevo boleto", un costo que las empresas han definido en US\$15. En cuanto a la postergación, las aerolíneas incluyen como condición la "disponibilidad de espacios en la clase original, cobrándose la diferencia tarifaria si fuera el caso".

tionado cuatro denuncias contra distintas aerolíneas del mercado nacional por "rechazar o cobrar montos indebidos frente a un endoso o postergación del ticket aéreo".

Indecopi ya inició los procesos respectivos, y de

encontrar responsabilidad en las compañías involucradas, las sancionará con multas que podrían llegar a S/1'620,000.

El organismo estatal no revelará los nombres de las empresas aéreas denunciadas hasta dentro de dos me-

LAS CIFRAS

■ **489** reclamos por el servicio de LAN Perú ha recibido Indecopi entre julio del 2010 y julio del 2011.

■ **61** reclamos por el servicio de TACA Perú registró Indecopi entre julio del 2010 y julio de este año.

■ **133** reclamos por el servicio de Peruvian Airlines recibió Indecopi entre julio del 2010 y julio pasado.

■ **22** reclamos por el servicio de LC Busre ha recibido Indecopi entre julio del 2010 y julio del 2011.

ses, cuando sus procesos hayan concluido. Pero, ¿qué es lo que toca analizar? Si usted se encuentra ante la disyuntiva de endosar o postergar su boleto de avión, debe tomar en cuenta que, de acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consu-

midor (que tiene rango de ley), uno puede realizar el trámite solo si avisa a la aerolínea con 24 horas de anticipación o más, y asumiendo los gastos que competen "únicamente a la emisión del nuevo boleto". Es decir —y según lo que las propias

compañías aéreas divulgan en sus páginas web—, pagando no más de US\$15.

LUCRO CESANTE

Claro que una cosa es lo que está escrito y otra lo que se hace. El Comercio consultó a las aerolíneas que operan vuelos domésticos en el país y solo recibió respuesta de dos: LAN Perú y Peruvian Airlines. La primera señaló: "Estamos cumpliendo estrictamente con las condiciones dispuestas por el código", aunque no detalló cuántos de estos casos ha resuelto desde abril pasado. Peruvian Airlines zanjó el tema inmediatamente. Su gerente comercial, Omar Cruzalegui, apuntó que la empresa "no cobra nada por endosar o postergar los boletos aéreos".

Respecto de LAN, el pago de US\$75 por concepto de "lucro cesante" si el pasajero posterga su boleto (además de los US\$15 por emisión del nuevo ticket) llamó la atención del congresista Jaime Delgado, quien probablemente presida la Comisión de Defensa del Consumidor en el Parlamento: "Eso implicaría una violación a la norma, lo mismo que el hecho de dar un plazo de apenas 15 días para utilizar el ticket postergado", declaró. Delgado dijo que una de las primeras acciones de la comisión será revisar el código para "evitar cualquier evasión a su cumplimiento".

Daniel Echaíz, abogado especialista en temas de derecho del consumidor, opinó en cambio que cualquier precisión a la norma es tarea de Indecopi, aunque aclaró que la figura de "lucro cesante" solo se puede justificar cuando la aerolínea demuestre —por la vía judicial— "que efectivamente ha perdido el asiento vendido a un usuario que posterga su pasaje". Anahí Chávez, de la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi, confirmó a este Diario que, de darse el caso, publicarán las precisiones en octubre. ■