

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

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

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
PERIODO LEGISLATIVO 2006-2007**

En la Sala Daniel Alcides Carrión del Palacio Legislativo, siendo las cinco horas con dieciocho minutos del día 29 de noviembre del año 2006, bajo la presidencia del señor congresista Yonhy Lescano Ancieta y contando con la presencia de los congresistas, Cenaida Uribe, Carlos Raffo Arce, Isaac Serna, Juvenal Ordoñez, Luis Galarreta, Reymundo Mercado, Julio Herrera Pumayauli y Daniel Abugattás dejando constancia de las dispensa de las congresistas Rosa Venegas y Luciana León.

Se dejo constancia en la sesión de la Comisión de la presencia de los congresistas José Urquizo, Cajahuanca, Martha Acosta, y Susana Vilca.

DESPACHO.-

El presidente dio cuenta del ingreso de los siguientes Proyectos de Ley

A.- Proyecto de Ley Nro. 532/2006-CR, de mejoramiento del fondo de inversión en telecomunicaciones – FITEL para la expansión de las inversiones en telefonía rural y la conectividad de los usuarios de las zonas de preferente interés social.

B.- Proyecto de Ley Nro. 684/2006-CR, que prohíbe el uso de la publicidad subliminal de productos de consumo masivo con ocasión de la celebración de ceremonias y actos de gobierno.

INFORMES.-

DEL CONG. RAFFO ARCE.— Quien informó al pleno de la comisión que, con fecha 27 de noviembre, los congresistas Julio Herrera Pumayauli, Luis Galarreta Velarde y el mismo presentaron una carta a la Presidenta del Congreso de la República, Mercedes Cabanillas Bustamante, referida a los hechos ocurridos el viernes 24 de noviembre.

Nosotros hemos hecho llegar una carta haciendo una denuncia. Dice así:

"Señora

Mercedes Cabanillas Bustamante

Por medio de la presente nos es grato saludarla y hacer llegar, por su intermedio, nuestra denuncia ante el Consejo Directivo del Congreso de la República sobre el manejo irregular que el congresista Yonhy Lescano Ancieta viene realizando de manera permanente como Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Este manejo llegó, el pasado viernes 24 de noviembre, a niveles inaceptables cuando el señor Lescano realizó la votación de un tema que no estaba en agenda, sin el quórum necesario, y de manera sorprendente registra la asistencia de cinco congresistas, cuando en la sala sólo se encontraban cuatro, con la evidente intención de legitimar una votación fraudulenta.

Sustentamos esta denuncia con la transcripción y el vídeo correspondiente, que demuestran de manera inobjetable cómo el Presidente de la comisión pretende incorporar en el registro de la referida sesión una cantidad falsa de congresistas presentes...

A pesar de haber manifestado nuestra disconformidad con su actitud en varias sesiones, esta situación se viene agravando cada día más, como se hace evidente con lo sucedido el pasado viernes, hecho por el cual nos hemos visto obligados a hacer llegar nuestra protesta al Consejo Directivo para que tome las medidas correctivas del caso".

Entonces, este es el tema que nos ha llevado, señor Presidente, como entenderá, de manera objetiva, a presentar un reclamo ante la Mesa Directiva porque —en la mejor de las ondas, se lo aseguro— lo que queremos es que esto se lleve de manera correcta y evitar este tipo de roces por cuestiones procedimentales que al final están deteriorando, digamos, la relación entre nosotros.

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

Nosotros tenemos la mejor voluntad, apreciamos su trabajo parlamentario, pero a veces suceden estas cosas, señor Presidente. Nosotros no estamos detrás de ninguna sanción, de nada por el estilo, simplemente de una reflexión y de que las cosas vuelvan a su nivel.

DEL PRESIDENTE.— Expresó lo siguiente: Aquí no ha habido ninguna irregularidad, ninguna festinación de procedimientos ni de trámites. No lo digo yo, sino el informe del Área de Comisiones ha determinado que había el quórum correspondiente,

Se dijo que la congresista Cenaida Uribe había venido temprano, no registró la asistencia, se tuvo que retirar, y al final se hace constancia de eso, que iba a registrar su asistencia.

La presidencia siempre observa los textos de la ley en las sesiones, y consecuentemente la denuncia formulada será evaluada en el Consejo Directivo, eso se verá conforme a los procedimientos que establece la ley; pero le voy a alcanzar toda la documentación que, punto por punto, desvirtúa los términos de su denuncia.

LA CONG. CENaida URIBE.— Se mostró muy sorprendida por este proceder del congresista Raffo y rechazo rotundamente que se haya utilizado, indicando haber llegado ese día a las ocho y cinco de la mañana, como he hecho constar en este documento, no había quórum correspondiente, me he retirado pensando en retornar; desgraciadamente se me hizo demasiado tarde y ya no pude regresar.

EL CONG. LUIS GALARRETA.— Manifestó, que hay que llamar la atención y hacerle ver que no estamos actuando de la manera como debe ser, porque yo he esperado casi 40 minutos para que inicie la sesión, que a los 15 ó 20 minutos ya la hubiéramos levantado.

Y no es verdad que no hemos venido a trabajar ese día, porque era una sesión que no era ordinaria, era un día viernes, ya estábamos nosotros con algún trabajo. Por ejemplo, yo he estado haciendo la función de representación política, he estado en Barranca y usted pregunte qué he estado haciendo en Paramonga y en Barranca. Entonces, no es que no hemos estado trabajando. No solamente se legisla o se viene a la comisión para trabajar.

Pero yo sí creo que hay que respetar las normas, yo no creo que fijarse en si hay quórum o no hay quórum o si dijo o no dijo, yo creo que hay que respetar, el Reglamento del Congreso está para respetarlo.

Yo no niego que es verdad que varias veces que le he pedido retrasar algún proyecto que yo haya presentado, usted haya tenido esa capacidad de no ponerlo cuando no he estado; sin embargo, también he dicho que lo puede poner porque el proyecto estaba tan claro que lo pueden debatir, pero usted ha tenido la gentileza, en todo caso, de cambiarlo de fecha, a pedido mío.

Pero tampoco es falso lo que el congresista Raffo dice, que está en las actas y está en las transcripciones, que hemos llamado la atención varias veces del procedimiento.

Es verdad que había quórum, es decir, estaba usted, dos miembros titulares y un suplente, porque la quinta congresista no estaba en el momento del debate o de la aprobación. Y yo creo que no estamos aquí debatiendo si hay legitimidad o no; hay legitimidad, es verdad, eran cuatro. Pero lo que se está aquí llamando la atención es el estilo y la forma de llevar a cabo el procedimiento.

Hace un rato usted decía: no vamos a abrir debate sobre informes, entonces después de hablar unos minutos, usted le da la palabra al congresista Raffo, pero la congresista Cenaida Uribe pide la palabra y automáticamente no dudó en darle la palabra y no dijo "no, no hay debate", sino de frente "congresista Uribe, usted tiene la palabra".

Es simplemente el estilo de quien dirige una mesa o preside una comisión, que cuando va a sustentar o quiere debatir, le dé el pase al vicepresidente. Son esos estilos los que hemos marcado.

Tanto el congresista Raffo, el congresista Herrera y quien habla, cuando presenta la denuncia no está presentada en carácter penal y eso es lo que quería informarle a los miembros de la comisión, está presentada de un punto de vista de llamar la atención al Consejo Directivo de algunos aspectos que ya han venido sucediendo y que no nos han parecido lo más correcto posible. Eso era lo que yo quería informar, y en todo caso reafirmarme en la posición anterior.

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

EL PRESIDENTE.— Manifestó que con lo expresado por el congresista Galarreta se esta reconociendo la legitimidad de la sesión. En el documento que han presentado al Consejo Directivo no dicen eso, hablan de fraude, y ahora reconocen la legitimidad. Yo le agradezco su rectificación.

EL CONG. REYMUNDO.- solicitó a la presidencia, para desentrampar el tema asumir algunas correcciones al respecto así como solicitar a los señores congresistas, si así lo consideran pertinente que retiren la denuncia presentada al Consejo Directivo, teniendo en cuenta que el caso ya está esclarecido

EI CONG. HERRERA PUMAYAULI.— Saludo la posición del colega Reymundo, pero quisiéramos también que el presidente cambie de actitud. Porque le he estado pidiendo la palabra y ha hecho lo mismo, le ha dado primero la palabra al congresista Reymundo, que no me molesta, pero queremos que cambie su actitud, Presidente, en aras de la comisión, porque yo le tengo mucho respeto, mucha admiración por su trayectoria. Pero parece que en estas últimas semanas ha estado actuando, discúlpeme, de una manera inadecuada.

Solicito a la presidencia un cambio de actitud y evaluarían también retirar la posición. Nos reuniremos los tres y tomaremos una decisión.

PEDIDOS.-

DEL CONG. DANIEL ROBLES LÓPEZ.— quien solicito se le permita sustentar en la próxima sesión el Proyecto de Ley de su autoría, recaído en el Pre-dictamen sobre el Proyecto de Ley N° 293/2006-CR, que prohíbe la difusión de anuncios que ofrezcan servicios sexuales en cualquier medio de comunicación social.

ORDEN DEL DÍA.-

Denuncia de discriminación contra la aerolínea IBERIA, presentada por las congresistas Hilaría Supa Huamán y María Sumire de Conde.

LA GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Efectivamente, estamos acá porque hemos sido invitados ante los hechos conocidos y fomentados por los medios de prensa, televisiva, escrita y queremos justamente aclarar los hechos ocurridos.

Yo quiero hacerles conocer que el día de hoy en la mañana, hemos hecho llegar una carta a la señora Mercedes Cabanillas, Presidenta del Congreso de la República con pedido especial que la misma se haga pública, que se le entregue a cada uno de los señores congresistas y que la abran a los medios si es que lo consideran pertinente.

Ante todo, antes de seguir, si nosotros tenemos que pedir disculpas, porque no se les pudo embarcar en el vuelo del día sábado debido al problema ya comentado y puesto en público en la prensa, que fue un tema de sobreventa.

Pedimos disculpas porque tal vez el personal no fue muy diligente en la atención brindada a los pasajeros y no cubrimos las expectativas de su servicios, pero definitivamente descartamos cualquier indicio que pueda estar relacionado con discriminación.

Vuelvo a ratificar las disculpas del caso, que quiero comentarles ya han sido dadas personalmente, porque lamentablemente las señoras están en Madrid y no nos hemos podido comunicar con ellas, pero tenemos personal staff en Madrid que se han acercado personalmente ha expresarle esas disculpas que yo le estoy manifestando.

EI PRESIDENTE.— Usted reconoce que no ha habido un acierto por parte de la línea aérea de vender los boletos o los asientos de las congresistas y poner a otra gente, otros viajeros en vez de ellas.

GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Señaló, que en ocasiones y debido a los complejos sistemas de reservas y ventas de plazas utilizados en el transporte aéreo, puede ocurrir que un cliente con una

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

reserva debidamente confirmada en un vuelo determinado, no sea admitido al embarque del mismo por falta de espacio disponible.

Estas situaciones están reguladas por el Reglamento de la Comunidad Económica Europea N.º 261/2004, por la Decisión N.º 619 de la Comunidad Andina (artículo 3.º) donde se define la sobreventa.

El artículo 8.º, párrafos d) y e), donde se especifica la actuación de las compañías en caso de denegación de embarque por sobreventa y las compensaciones a las que tienen derecho los pasajeros afectados, y también por la Ley de Aeronáutica Civil.

El artículo 125.4, donde se habla de los derechos de los pasajeros en caso de sobreventa y adicionalmente, el artículo 126.1, donde se habla de las posibles elecciones del pasajero que pueda ser afectado por esta casuística.

Entre otros documentos existe la IATA International Air Lines, Asociación de Transporte Aéreo, que también habla sobre esta práctica, y esas reglas y normativas que se ajusta Iberia en sus actuaciones, cuando sucede estos hechos.

En las normas referidas se indica, entre otros temas, que las compañías transportistas deben indemnizar al pasajero y proveerles, si así procede, de transporte, alojamiento, manutención hasta su salida; lo cual fue ofrecido por el personal del aeropuerto de Iberia a los cinco clientes afectados por la sobreventa del vuelo del sábado.

Consideró necesario comentar el procedimiento estándar para el embarque de los pasajeros en los vuelos, cuando se da un problema como el ocurrido el sábado pasado”.

Indicó que una vez asignados los asientos a todos los pasajeros aceptados al embarque de un vuelo, por ejemplo, en la cabina de turista que es la cabina de clase económica, el avión que viene a Lima, está configurado con dos cabinas, Business Class y Turista. El avión que estuvo el sábado aquí era un avión Her Bas 340600 con 300 pasajeros en económica, la capacidad y 52 en Business Class.

Una vez asignados los asientos a todos los pasajeros aceptados en el embarque en la cabina turista, clase económica, a los pasajeros que van llegando después, estos pasajeros entran a formar parte —llamémosle— de una bolsa de pasajeros en *stand by*.

El vuelo se llenó en económico, la cabina turista y los pasajeros que van llegando, van entrando en *stand by*, porque el vuelo está completo en la cabina de económica, se revisa si hay disponibilidad en la cabina de Business Class y si así fuere, se procede a asignar asientos en Business a los pasajeros de económica, que están en *stand by*.

EL CONG. DANIEL ABUGATTAS.— preguntó quién controla que ustedes hagan la sobreventa de acuerdo a lo estipulado en las normas de la Comunidad Andina y las normas europeas.

Asimismo pregunto que entidad del Estado o quién verifica que no sobrevendan más allá de lo que están autorizados de sobrevender o que compensen adecuadamente a los pasajeros.

LA GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Nosotros estamos acogidos como Pacto Andino a la Decisión N.º 619, como país miembro del Pacto Andino, utilizamos las mismas normas.

Indico que en el aeropuerto de Iberia, al nivel mundial y no solo en el de Lima, existe una cartilla como esta donde usted puede ver el Reglamento Europeo, el Reglamento de los países del Pacto Andino, el Reglamento para lo que es Estados Unidos y los vuelos origen Brasil, todo está dictaminado de acuerdo a las normas, cómo se les debe compensar.

EL ASESOR DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Dr. José Alarcón Revilla.— Manifestó, que en el Perú rige nuestra Ley de Aeronáutica Civil que permite la sobreventa y en el caso que se realice establece las compensaciones.

Indicó que no existe norma legal alguna en el Perú que establezca un porcentaje o un número máximo o mínimo de sobreventa, tampoco existe en el Perú, legislación que establezca una autoridad de gobierno que controle o verifique que las líneas aéreas, en sus respectivos casos, sobrepasen ese máximo que no existe en la ley.

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

Entonces, el cumplimiento de la indemnización o la sanción que establece la ley peruana y también la Decisión del Pacto Andino, está en manos del usuario y de la línea aérea que acepte o no acepte esa compensación; porque aparte de la compensación que es el traslado, el hotel, alimentación por una noche, es también la colocación en un vuelo inmediato siguiente o el endoso del pasaje a otra línea aérea para que ese pasajero afectado pueda llegar a su destino a la mayor brevedad posible al haber perdido el vuelo programado.

LA GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Indicó que una vez asignados los asientos a todos los pasajeros aceptados al embarque en la cabina de turista, clase económica, los pasajeros que van llegando entran a formar parte de una especie de bolsa de pasajeros en stand by o que están pendientes porque llegaron y el vuelo se encontraba en la cabina económica completo.

Se revisa, es decir, el personal de la compañía presente en ese momento, revisa si hay disponibilidad en la cabina de business clas, y si así fuere, se procede a asignar asientos en business a los pasajeros de económica que están en stand by, según criterio de prioridad, determinado por la compañía y asignado por sistema automáticamente.

Por información, el chequeo de los pasajeros en el counter es por sistema, el registro de los pasajeros está en sistemas conocidos internacionalmente como Sabria, Amadeus, Workspace, nosotros usamos Amadeus, y todo el sistema tiene información cargada de este criterio de prioridad asignado previamente por la línea aérea en base a una decisión comercial, y está cargado y el sistema lo asigna automáticamente cuando reconoce a cada tipo de pasajeros.

Es política de Iberia que no queden pasajeros en tierra mientras existan asientos disponibles en cualquiera de las cabinas del avión.

En el caso que nos ocupa, las congresistas llegaron al counter de facturación cuando todas las plazas de la cabina de turista habían sido ya asignadas, por lo cual, pasaron a formar parte de la referida bolsa de pasajeros en stand by.

Al no estar documentado el código de la reserva de las congresistas con alguna indicación sobre su condición y viaje, llámese indicarles como pasajeros *VIP* (importantes), o como representantes de gobierno, o como personal representante de gobierno en viaje oficial, etc, alguna indicación en la reserva de las señoras, el sistema les asignó una prioridad estándar.

Prioridad estándar sobre la que se encuentra la prioridad de pasajeros *VIP*, la prioridad del pasajeros frecuente de la compañía o de cualquier otra empresa de la Alianza One World, de la cual somos miembros, entre otras prioridades.

Al presentarse a facturar y ser informadas de la situación del vuelo, las congresistas se identificaron como tales explicando la urgencia de su viaje. En el ínterin, entre ser asignadas como pasajeros stand by hasta que ellos declaran y exponen su urgencia de viajar, se asignaron tres plazas que quedaron disponibles en la cabina del business clas entre los pasajeros que estaban en stand by, según la prioridad referida en los párrafos anteriores.

Ante la urgencia de viajar, expresada por las congresistas, el personal de Iberia, en sala de embarque buscó pasajeros voluntarios que estuvieron dispuestos a ceder su plaza a cambio de una compensación, para poder cederla a dos pasajeras que tenían urgencia de viajar, pero lamentablemente no se tuvo éxito en este intento.

Como lo mencioné anteriormente, los cinco clientes a los que se le negó el embarque, entre paréntesis, (las dos congresistas y tres pasajeros más, dos españoles, un peruano), fueron de los últimos que se presentaron a facturar cuando todas la plazas del avión ya se encontraban llenas en la cabina.

A todos ellos se les ofreció la indemnización que corresponde, según el Pacto Andino, y además el poder viajar en el vuelo de Iberia al día siguiente, con salida a las 20 horas con 55 del domingo 26, el alojamiento en el hotel Mellia, uno de los cuales tenemos convenios porque tenemos varios, la manutención hasta que desembarquen en el siguiente vuelo, transporte, llamada telefónica, todo por cuenta de Iberia.

Tres clientes, de los cinco que se quedaron, aceptaron la alternativa, no así las dos congresistas a las que entonces se le ofreció otro vuelo para viajar a Madrid vía Guayaquil, el cual salía de Lima a las ocho de la mañana del domingo. Se les reservó en el vuelo que eligieron, aunque rechazaron el hotel, la manutención y los taxis.

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

Las dos congresistas están consignadas en el sistema como pasajeros para ser indemnizados, según corresponde al Pacto Andino, desde el mismo momento en que ocurrió el incidente, lo cual fue informado a las pasajeras entregándoles la nota informativa correspondiente, —se adjunta copia de la nota— indicando la misma nota el número de indemnización, asignado por sistema.

Asimismo, adjuntó el informe presentado por el personal que atendió a las congresistas con el detalle de los hechos.

LA CONG. CENaida URIBE.— Solicitó ver la posibilidad de normar o poner un límite de cupos que puedan vender las líneas aéreas, porque uno llega al aeropuerto, y si llegaron los 120 pasajeros antes te quedas fuera y no parece justo.

EL CONG. URQUIZO.— Señaló, que la Presidenta del Congreso ha expresado su indignación señalando que el Parlamento se siente agraviado, si bien es cierto que la carta que ha sido leída refleja la posición de parte de la empresa y narra una serie de hechos, hay afirmaciones que han sido precisadas por las congresistas que no han sido absueltas en esta carta.

En principio, ellas señalan que se acreditaron como tales, como congresistas de la República, presentaron su pasaporte diplomático, después de presentarse ellas y de negárseles su traslado, ellas señalan que llegaron otras personas y no tuvieron ese inconveniente. Y que han ubicado a una servidora de la empresa Iberia, denominada Paulina Bolívar, quien le señaló que ellas podían quejarse donde querían, qué cómo podía ser congresistas si ni siquiera sabían hablar bien.

Debo señalar que estos hechos, estas expresiones, que de ser ciertas y han sido afirmadas por la congresista Sumire y Supa, obviamente merecen el rechazo, no solamente por su condición de congresistas, sino por constituir un maltrato a personas que representan a comunidades indígenas, comunidades campesinas del país y que tal vez por vez primera este Parlamento y esta representación tiene el orgullo de tenerlas en el Congreso de la República.

En ese sentido, por su intermedio, señor Presidente, sería bueno también conocer cuál es la posición de la empresa, después de haber realizado las investigaciones al interior, referente a las expresiones ofensivas que habrían recibido de parte de la Supervisora de Vuelos de Iberia, Paula Bolívar.

Las congresistas, al momento de presentar su papel donde registraba el viaje, ¿presentaron o no presentaron su pasaporte?, porque en vuelos internacionales nos piden los pasaportes. Si se presentó o no se presentó los pasaportes, porque si se presentó, ustedes estaban informados que eran parlamentarios.

Ahora, si nos pueden definir si ha habido, entiendo que por razones de seguridad, filmación en los counter. Les hemos pedido la filmación, no sé si han traído la filmación para poderla proyectar, para ver la realidad de los hechos, si hubo maltrato, si hubo discriminación, si llegaron tarde. Sería bueno que nos precise la hora de llegada de las parlamentarias.

LA GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Mencionó que a la hora de empezar la lectura de la carta, ratificaba lo que ustedes dijeron, a los tres minutos estaban en el mostrador, presentaron su acreditación. Lo dije hace unos minutos y lo vuelvo a ratificar. Con eso absuelvo la primera pregunta.

Segundo, No ha habido filmación por parte de Iberia, porque el sistema de seguridad del aeropuerto es responsabilidad de Lima Airport Partner y ellos tienen su sistema de filmación al cual nosotros no tenemos acceso. Entiendo que filman ambientes del aeropuerto, pero no los counter en sí. Me puedo equivocar.

Tercera pregunta, hora de llegada. Les comentaba que en la carta se adjuntan tres informes: uno de la señora Paola Bolívar; otro de la señora Antonella Gonzales; y otro de la señorita Rossana Sevilla. Ahí en ese informe está el detalle de qué se dijo, qué no se dijo.

EL JEFE DE PRENSA INTERNACIONAL DE IBERIA, Sr. Jaime Pérez Guerra.— Señaló que ha tenido la comunicación con el Director de Comunicación de la compañía en la última hora de la tarde de España, indicándole que personal de la compañía de alto rango habían estado con las congresistas precisamente por este tema y que incluso ayer durante una comida que tuvieron las congresistas, se leyó una carta de disculpa de Iberia ante ellas.

EL CONG. CARLOS RAFFO.— Expresó en primer lugar, su solidaridad con mis colegas congresistas por los hechos sucedidos en su condición de mujeres; y, más aun, si fuera cierta esa aseveración, de que también ha habido una mención a su idioma natural, eso es algo que definitivamente sí se ha dado, por lo que tenemos que rechazar rotundamente.

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

LA CONG. CAJAHUANCA ROSALES.— Señaló que el tema de fondo es el maltrato. Yo creo que la empresa está tergiversando el sentido de la denuncia; no es el hecho de por qué puede haberse postergado su viaje, ese no es el tema de fondo. El tema de fondo es el trato que nos están dando a los peruanos.

Ustedes han comentado que han participado en el Pacto Andino, ahí no se han enterado que los peruanos tenemos este semblante, de cholos, de indios.

Lo único que acá estamos pidiendo al nivel de peruanos comunes y corrientes es que, por favor, la política de la empresa que ustedes dirigen, se sensibilice y concientice cuál es la política de trato hacia el cliente. Por qué nos están maltratando a los peruanos, pese a que nosotros les hemos abierto las puertas.

Lo mínimo que exigimos es que nos respeten dignamente. Por qué los peruanos no podemos tener derecho a un trato equitativo, así como lo tienen en otros países. En el Japón los japoneses no son guapos, ni hermosos, ni simpáticos; pero ahí dentro de su país los tratan muy bien. Lo mismo pedimos para la empresa, que por favor acá en el Perú, siquiera en el Perú nos traten bien.

LA GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Señaló entender el malestar en el caso de que los hechos manifestado por las congresistas hubieran sido reales en cuanto al maltrato recibido y es por eso que estamos aquí, no estamos por otro motivo ni por sobreventa ni por nada, sino por la acusación.

Reitero que no ha habido maltrato, de repente no hemos sido diligentes en atenderlas; todo ha sido adicionalmente la situación producida por las horas tardes en que ocurría esto, en que prácticamente el vuelo estaba lleno; pero por ningún motivo ha habido maltrato.

EL CONG. JUVENAL ORDOÑEZ.— Quien preguntó a la Gerente de Iberia, qué porcentaje de sobreventa realizan en los diferentes vuelos que tienen en los itinerarios que tiene Iberia; y si esto se les advierte previamente a los usuarios, porque debe ser bien trágico ir con sus maletas y luego regresar sin poder viajar.

Solicito también cuántos casos de denuncias de esta naturaleza o de otras ha recibido Iberia, por ejemplo, en lo que va del año.

LA GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Señaló que el porcentaje de sobreventa no es un porcentaje fijo, se trabaja en base a las estadísticas de vuelo de los últimos años.

El comportamiento de la demanda, porque existen reservas que lamentablemente no se concretan, pasajeros que adquieren sus boletos y que no se presentan a volar y que tienen la oportunidad pagando una penalidad o una diferencia de tarifa, de volver ir otro día a volar, y no pierden su boleto.

Si nosotros decimos esto para darle la oportunidad al pasajero y si cambiamos la modalidad y prácticas que las tienen todas las aerolíneas años luz atrás, en todas las ciudades del mundo donde hay una línea aérea operando, lo que va a ocurrir es que tendremos que vender boletos que nunca puedan ser cambiados de fecha y que si el señor no se presenta a volar, nunca más puede hacerlo y perdió la oportunidad.

EI CONG. JUVENAL ORDOÑEZ.—¿Ésta es una compensación igual al pasaje, es algo adicional, de cuánto se trata, en todo caso?

LA GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Es un porcentaje de acuerdo a la Ley del Pacto Andino, la Decisión 619, que les enseñó un cuadro, 25% del valor del pasaje, alojamiento, manutención, dos llamadas internacionales, traslados para que vuelva a utilizar su boleto en otra fecha o endosarlo en otra línea aérea, todo eso compenetra.

EI CONG. HERRERA PUMAYAULI.— Quien solicitó la presencia de las presuntas agraviadas, el día que estén presentes nos reuniremos para poder escucharlas a ellas,

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

Lo del pasaje, si lo perdieron o no, es fantástico, tiene solución de acuerdo a lo que dice Iberia, su pacto andino y la Comunidad Europea, pero yo voy a otra cosa, que ellas verbalmente fueron maltratadas, y en su momento tendré un documento donde se lo haré llegar, pero ahora no es el momento.

La CONG. ACOSTA ZÁRATE.— También quiero manifestar mi indignación por el maltrato que se ha llevado a cabo a las colegas congresistas, y para decirles que de la lectura del documento que se nos ha alcanzado en copia, a las personas que se les ha remitido para "satisfacción" no se les menciona a las congresistas afectadas, cosa que deberían haber sido ellas las primeras a las cuales se les debería haber presentado las disculpas escritas, indistintamente que ellas estén en el Perú o no.

Solicitó que se adopten las medidas que sean necesarias y que el Perú sepa que se sanciona este tipo de actos, porque esto no puede pasar de una disculpa verbal, sino que las instancias que correspondan le pongan rigor al caso.

LA GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Expresó que con relación a los comentarios vertidos por la congresista Acosta, nuevamente vuelvo a decirlo, nosotros también somos los primeros en estar de acuerdo en que hechos como los manifestados, de ocurrir, no se pueden permitir como mujer, como peruana, soy la primera en estar de acuerdo con eso.

Usted menciona que no se les ha remitido disculpas a las personas, ya mencionó el señor Jaime Pérez que se ha hecho localizándolas, porque las señoras llegaron a Madrid y nosotros no teníamos en esa instancia dónde ubicarlas, se les ha ubicado en una cena, donde también estaba Iberia.

La carta que nosotros enviamos la hemos hecho de motus propio, porque justamente ante los hechos vertidos en prensa, las manifestaciones dadas, creemos que era necesario aclarar, ya que, como digo, prácticamente nos han condenado antes de que nosotros podamos, mejor dicho, hemos dado nuestra explicación del caso, manifestado todo lo ya dicho, pero nunca se vertió en ningún medio.

El CONG. REYMUNDO MERCADO.— He estado escuchando con bastante atención las intervenciones y en verdad el punto central de todo esto es la discriminación.

Indudablemente que han habido hechos que de la lectura y de los informes que han dado indistintamente las diferentes trabajadoras de la línea aérea de Iberia, en este caso la señorita o señora Antonella Gonzales y Paola Bolívar, pareciera que se sustraen deliberadamente y no podría existir otra forma respecto a la forma del trato que se le dio.

Yo pienso que la empresa no ha hecho una investigación seria, porque una investigación además de solicitar cuál es la opinión, es que justamente ellos asuman a través de funcionarios todo un proceso de investigación que determine la razón misma de la discriminación.

Ese es el punto, y tengo que señalar con mucha pena, de que la empresa además de las disculpas, además de las cartas explicativas de manera secuencial y minuciosa, no ha iniciado un proceso de investigación sobre el fondo del asunto.

El fondo del asunto es que independientemente que sean congresistas, y con mayor razón como lo es, es de que justamente, no obstante que sus pasajes estaban reservados, no obstante que presentaron en el momento oportuno sus pasaportes diplomáticos, a eso se les dice que no hay cupo.

Solicitó a la empresa que envíen un informe serio de una investigación con conclusiones y no de una forma tan ligera que realmente desdice la seriedad de una empresa.

El PRESIDENTE.— Aclaro a la Línea Aérea Iberia se le ha pedido un informe a través de la comisión con oficio N.º 561 y no es simplemente una carta de cortesía, señora Muñoz. Además, las agraviadas también le han pedido un informe mediante oficio N.º 399, entonces, ha debido usted traer todo un informe de investigación que pudiera absolver más satisfactoriamente los hechos.

La GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Siguiendo con los comentarios de la congresista Vilca, efectivamente, ella mencionó si se había hecho una investigación, estoy retomando palabras de las

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

notas tomadas y acabo de mencionar que, efectivamente, se ha hecho una investigación y hemos estado más de dos personas involucradas en los hechos y ella menciona que esperamos no se vuelva a repetir hechos como estos.

Nosotros realmente estamos coincidiendo con su manifestación, pero tenemos que decir que no ha habido hechos de maltrato, según las investigaciones que se han realizado, el detalle de la atención que se les dio a los pasajeros está en el informe de las personas que estuvieron atendiendo las mismas.

Mencionó también que no había contestado a las preguntas del señor Urquiza que el señor Presidente las resumió en tres, pero yo tengo acá las notas del señor. Habló sobre la señorita Paola Bolívar que ella se había referido y había dicho, en relación a las congresistas, que podrían quejarse donde ellas querían, que cómo podrían ser congresistas si no pueden hablar.

Se han hecho las investigaciones del caso y definitivamente los hechos que nos manifiesta el personal que las atendió no dicen lo que acá usted nos está mencionando. No ha habido ningún rechazo por su condición de ellas ni de ningún pasajero.

La FUNCIONARIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI), Dra. Eva Céspedes.—En nombre de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, pasaré a exponer cuáles son las acciones que ha tomado el Indecopi ante una denuncia tan grave como la señalada por las congresistas.

La Comisión de Protección al Consumidor vela por los derechos de los consumidores y en la Ley de Protección al Consumidor hay un artículo expreso que es el artículo 7.º que señala que las empresas no pueden hacer una selección subjetiva para brindar el servicio a los consumidores.

El artículo 7.º señala: "Está prohibido realizar selección de clientela excluir a personas o realizar otras prácticas similares sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas".

El Indecopi al tomar conocimiento inició de inmediato investigación. Se apersonaron funcionarios del Indecopi a la empresa Iberia, recogieron información y es básicamente la señalada por la gerencia general en esta sesión.

En tal sentido, el Indecopi evaluó tres posibles infracciones. Una, la de discriminación; otra, la de sobreventa de pasajes y me quiero referir a eso, porque en realidad existe jurisprudencia en el Indecopi sobre lo que significa la sobreventa de pasajes. Y, en tercer lugar, el maltrato.

Estas dos últimas, la sobreventa de pasajes y el maltrato estarían infringiendo el deber de idoneidad de las empresas, entonces, en realidad estaríamos evaluando dos posibles infracciones. Una vinculada a la discriminación y otra vinculada al deber de idoneidad que tienen las empresas.

Analizando la primera que ya es bastante central, la de discriminación. Como señalé, el artículo 7.º lo que dice es, "no pueden existir razones subjetivas para que las empresas puedan hacer selección de clientela". En este caso, las señoras congresistas compraron su pasaje, quiere decir que se inicia el contrato. No hubo una selección que pudiera decir, estas personas por alguna razón subjetiva no pueden acceder a nuestro servicio. Lo que expone Iberia es que estaba lleno el avión y, por tanto, ya no había cupo para las personas.

Además de la investigación del Indecopi y como lo ha ratificado ahora la gerente general, hubo otras tres personas que tampoco pudieron abordar, dentro de ellas dos españolas. Además también Iberia ha señalado que son las cinco últimas personas que no pudieron abordar.

También se ha señalado que al día siguiente Iberia embarcó a las personas en otra línea aérea que es LAN. Desde el punto de vista de la Ley de Protección al Consumidor, y de la discriminación al consumo, porque en realidad la discriminación tiene distintas aristas. Si una persona es discriminada para entrar a un trabajo es una discriminación laboral, eso no lo tutela la protección al consumidor. En este caso estamos hablando de la discriminación hacia el consumo como sucede en algunas discotecas que en realidad ni siquiera pueden entrar a tomar el servicio en la puerta por sus características físicas no pueden ingresar.

Desde el punto de vista de discriminación, la Comisión de Protección al Consumidor a quien estoy representando, no encuentra indicios para abrir procedimiento. Sí encuentra indicios para abrir procedimiento por dos razones. Evaluar en el

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

procedimiento si ha habido maltrato. Ningún consumidor tiene, mejor dicho, todo consumidor tiene derecho a un buen trato. Un mal trato en el counter o en cualquier ejecución del contrato, es tutelado por la Comisión de Protección al Consumidor.

En tal sentido, la Comisión ha meritado que existen indicios para abrir procedimiento de oficio contra Iberia, por posible maltrato y por sobreventa de pasajes que Iberia lo ha acreditado al aceptarlo. Ha acreditado que ha habido esta sobreventa.

Si bien la sobreventa es una conducta comercial, no significa que sea legal desde el punto de vista de la protección al consumidor. Existe jurisprudencia reiterada en que tanto la Comisión en primera instancia como el Tribunal del Indecopi en segunda y última instancia ha confirmado que todo consumidor que compra un pasaje lo confirma y se presenta cumpliendo con las exigencias de la línea aérea, tiene el derecho y el 100% de posibilidades de poder abordar el vuelo.

Las compensaciones que dan las líneas aéreas no es un eximente de responsabilidad, sino tan solo un cumplimiento a lo que establece la normatividad propia del sector, no convirtiéndose por tanto en una liberalidad de la línea aérea. Pues las normas del sector le señala qué deben hacer si es que han sobrevendido un pasaje.

Además, para la Comisión y para el Tribunal del Indecopi considera que si la norma del sector señala qué tiene que hacer en el caso de *overbooking* o de sobreventa, no significa que lo permita, sino ante el incumplimiento de un servicio adecuado a un consumidor, las normas del sector señala qué tienen que hacer para poder compensar al consumidor en esa situación.

La FUNCIONARIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Dra. Carmen Revollar.— Para la Defensoría del Pueblo, el dicho de las dos congresistas sí tiene significación y se debe investigar el tema de la discriminación. Porque es un tema absolutamente serio y grave, y que deja traducir el trasfondo de una realidad en nuestro país, de la cual estas dos señoras parlamentarias son representantes, y millones de peruanos y peruanas se habrán visto reflejados en el problema que ellas han sufrido, en este caso en el aeropuerto.

Permítame decirle que a consecuencia de la comunicación que nos llegó del despacho congresal de ambas congresistas, nosotros hemos iniciado una investigación de oficio. Esta investigación de oficio tiene tres connotaciones que ya han sido discutidas ampliamente.

Por un lado, es la sobreventa de pasajes. Hemos pedido información al Ministerio de Transportes y Comunicaciones al respecto, respecto a cuál ha sido el rol fiscalizador que tiene sobre la forma como se procede y los mecanismos internos nacionales de control frente a las normas que la empresa señala en su defensa.

En segundo lugar, el tema del maltrato y el tema de discriminación. Por estos dos temas nosotros hemos pedido información a la Fiscalía de la Nación para ver si de oficio han iniciado una investigación por la presunta comisión del delito de discriminación en agravio de las dos congresistas, y al Indecopi para que nos informe sobre las medidas que se han tomado en relación al hecho público denunciado.

Nosotros sí consideramos que el acto de la discriminación debe merecer una mayor investigación, porque no creemos que pueda quedar en la información que han vertido las personas que están comprendidas en este gravísimo problema en nuestro país y muchas veces no evidenciado a pesar que está a flor de piel, para que pueda decirse tajantemente si hubo o no hubo discriminación.

En este caso, yo quiero ratificar a nombre de la Defensoría del Pueblo que nosotros sí creemos en la palabra de las dos señoras congresistas de la República.

La FUNCIONARIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Dra. Carmen Revollar.— Finalmente, respecto a lo dicho por la señora representante de la empresa, en el sentido que nadie le ha pedido información respecto al tema, nosotros al iniciar una investigación de oficio, investigación que está asignada con el N.º 23671 en la Defensoría del Pueblo, sí hemos solicitado el día de ayer información expresa a la empresa, incluso hemos pedido cuatro veces una reunión con ella, y su secretaria, se ha encargado de negar dicha reunión.

Y la reunión tenía por objeto que la Defensoría pueda indicar a la empresa por qué lado debía ir la investigación para que realmente se pueda deslindar el tema de la discriminación.

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

Los pedidos concretos que hizo la Defensoría del Pueblo, con el Oficio N.º 019 del día de ayer, a la señora Gina Muñoz, Gerenta General de Iberia, fueron los siguientes, señor Presidente:

Los motivos por los cuales no se les permitió a las señoras congresistas de la República abordar el avión con destino a España, a pesar que habían adquirido el pasaje aéreo con un mes de anticipación.

En segundo lugar, los motivos por los cuales, a pesar de haber señalado que no podían abordar el avión, el personal de Iberia permitió el ingreso de otras personas que llegaron con posterioridad a las señoras congresistas.

En tercer lugar, los mecanismos establecidos para permitir el abordaje de los pasajeros.

En cuarto lugar, la investigación que la empresa realizará para esclarecer los hechos denunciados.

Y quiero decir, a la luz de todo lo expresado por la representante de la empresa, que nos queda claro que a las señoras congresistas el personal de Iberia sí les hicieron sentir que tenían una sospecha de discriminación por el solo hecho del informe que ellos tienen puesto.

Entonces, lo que yo pregunto a la empresa es: ¿Cuál es la política antidiscriminación que tiene esta empresa si una persona, en la condición de las señoras congresistas, quechuahablantes, que tienen una vestimenta típica y le dicen a un personal a la empresa: "Oiga, yo siento que es un tema de discriminación", y simplemente la respuesta es: "Usted no se sienta discriminada. No es un tema de discriminación, pero ya no puede abordar el avión"? ¿Entonces, cuál es la política que tiene la institución?

Nosotros en la Defensoría del Pueblo consideramos, señor Presidente, que el dicho de las señoras congresistas debe ser ratificado y su palabra sí debe tener valor, porque es la palabra de millones de peruanos que sienten la discriminación, y que las han elegido para representarlos en este Parlamento.

LA GERENTA GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Dra. Gina Muñoz.— Con relación a lo de la señora Revollar, efectivamente hemos recibido ayer un oficio de parte de la Defensoría del Pueblo.

Cuando yo me he referido y he dicho: "No he recibido ninguna invitación para poder explicarles los temas", he dicho exactamente eso y lo vuelvo a ratificar. Ese oficio lo hemos recibido ayer en la tarde que estábamos acá, porque también nos citaron de la Comisión de Transportes.

Lamentablemente, así como nos hemos preparado para venir acá con toda la documentación, con reuniones que hemos tenido tanto con personal nuestro, ayer con la Comisión que estuvimos acá desde las 10 para las 3 y hemos salido a las 5 y media de la tarde, no me ha sido posible atenderles una reunión. No me he negado, porque somos los primeros interesados. Pero no ha habido tiempo humano posible para hacerlo.

Llevamos 15 horas, desde el domingo a las 4 de la tarde hasta la madrugada del domingo, la madrugada del lunes. Me hubiera encantado atenderla. Ese día hemos estado con 23 medios atendiendo telefónicamente en la oficina, porque todos querían información.

Usted menciona que las señoritas al hacer el informe están demostrando discriminación. Esa parte la verdad que no me queda clara, pero lo que están haciendo las señoritas, y nosotros hemos estado con ellas horas, días, con hoy tres días, dilucidando el tema, viendo el informe no solamente de lo que ellas decían sino del sistema de reservas. Porque una las cosas las puede decir pero aparte quedan registradas.

Insisto, ellas manifiestan no ha habido signos de discriminación. Lo que ellas han dicho es, ante las palabras de las señoras, que ellas mismas, y está en el informe, dijeron: "Esto es discriminación". La señorita contestó: "Esto no es discriminación. No se sienta usted discriminada". Eso es lo que dice el informe. No es que nosotros mismos estemos aduciendo eso.

LA FUNCIONARIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Dra. Carmen Revollar.— Respecto al tema de la discriminación por los informes del personal, efectivamente el sentido de la interpretación que tiene la Defensoría es ese, la señora Ana Crestani dice, que la pasajera Supa, muy exaltada indicó, que no las queríamos abordar por discriminación; en palabras textuales de la misma, por ser indígena.

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

Si nosotros analizamos lo que está consignado acá, es la pasajera Supa, no es la señora Congresista de la República como nosotros exigiríamos que se le trate y se le reconozca como tal, en primer lugar.

En segundo lugar, si la señora congresista ya manifestó que por ser indígena se le trata así, la pregunta que yo trasladaba a la empresa es, ¿cuál es la política ante la discriminación que tienen ellos? Porque si una persona ya siente de por sí que está siendo discriminada por su condición, a pesar de que el dicho de ella es distinto y que sí ha habido actos, palabras, que han podido tener connotación discriminatoria, ¿cuál es la política que tiene cuando una persona se siente discriminada en los servicios que da la empresa?

Y, respecto a lo otro, sí para la Defensoría es claro que hubiéramos esperado de la empresa en nombre de los peruanos, que haya pues esas disculpas no solamente por el tema de la sobre venta de pasajes sino por lo que pudo pasar, porque al final hemos quedado en dos cuestiones, señor Presidente. La palabra de los funcionarios de tercer nivel de una empresa frente a la palabra de dos señoras congresistas de la República.

EI PRESIDENTE.—Vamos en primer lugar, a leerles algunas preguntas que las congresistas agraviadas han remitido.

Hay una pregunta que le formulan así señora Muñoz, la congresista Hilaria Supa. ¿Qué medidas ha tomado Iberia para evitar cualquier tipo de discriminación ya sea por raza, idioma, discapacidad, entre otras?

Segunda pregunta. ¿Han tomado algunas medidas para evitar actitudes racistas?

Tercera pregunta. ¿Iberia escoge el personal de atención al cliente tomando en cuenta que no tenga actitudes discriminatorias?

Y, cuarta pregunta. ¿Cuándo una persona pide silla de ruedas, usted piensa que es por burla, para jugar, piensa que se va a llevar la silla? Esas son las cuatro preguntas que está formulando la congresista Hilaria Supa.

¿Cuántas denuncias por discriminación la empresa Iberia ha recibido en estos últimos tiempos?

EI PRESIDENTE DE LA LÍNEA AÉREA IBERIA, Sr. Jaime Pérez Guerra.— Iberia es una compañía que tiene 80 años de vida, volamos a 40 países de todo el mundo, tenemos personal de 50 nacionalidades distintas entre muchísimos latinoamericanos porque éste es nuestro destino principal desde Europa. Volamos a África, volamos a Asia, nuestro personal está acostumbrado a tratar a todo tipo de clientes y se trata a todo el mundo exactamente igual.

Es más, nosotros tenemos un código de estilo y un código de comportamiento para nuestros empleados que se les enseña, y que lo tienen siempre presente. (Ininteligible) actitudes racistas, esto es algo que se lleva en la sangre de la compañía, esto no es algo que se enseña ni que se dice, oye hay que ser o no hay que ser, esto es una cosa que tiene que ser siempre así.

Le recuerdo que en nuestro país ahora mismo hay muchísima gente de otros sitios, no podemos permitir ningún tipo de racismo en nuestra compañía y está absolutamente perseguido. Quien tiene alguna actitud racista en Iberia, tiene una sanción de oficio de la compañía, y hay investigaciones si alguna vez ocurre algo de esto, gracias a Dios esto es rarísimo, no ocurre nunca.

LA CONG. CAJAHUANCA ROSALES.— Solicitó que en aras de dilucidar el tema principal invitar a un testigo presencial y ocular que estuvo en ese incidente, que es el asesor de la congresista Hilaria Supa, quien pueda manifestar los hechos sucedidos en ese momento.

Aquí está el señor William, que es el asesor que estuvo presenciando todos esos actos de atropello y de discriminación por parte de la empresa Iberia.

EI SR. MENDOZA HUAMÁN.— Asesor de la congresista Hilaria Supa.

Efectivamente, el día sábado nosotros a las siete de la noche estábamos presentes en el aeropuerto, testigo también es la señora de Protocolo del aeropuerto que fue la que nos recibió, nos hemos comunicado con ella, nos hemos informado para que nos dejen pasar al aeropuerto.

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

Lo único de repente que quiero resaltar más, señor Presidente de la comisión y señores representantes, es cuando nosotros llegamos, las maletas de la congresista ya se había hecho el pesaje normal, lo pasaron detrás del counter, ya registrada la congresista Supa, posterior a eso que ya estaba registrado nos dicen, señores es política de la empresa que no se lleve más de tres maletas, porque estaba llevando una maleta personal y nos indica la señorita que efectivamente lo pase a una maleta grande o bien lo lleve en mano.

Como la congresista Supa, efectivamente sufre de una enfermedad, prefirió pasarlo a una maleta grande, no pasó más de dos a tres minutos, pero vimos que personas, que otros pasajeros posteriores a nosotros seguían pasando. Terminamos de acomodar las maletas y nos dicen, un momento en stand by, estábamos en espera y llegado el momento nos dicen, ya se cerró el avión y a raíz de eso pedimos la presencia del representante o del gerente de la empresa Iberia, nos dice, que no hay nadie, solamente una supervisora.

Se acercó la supervisora, nos dice, que vamos a estar revisando, estaban haciendo una revisión no sabemos que, pero lo único que nos quejamos fue que por qué si el pasaje ya estaba comprado y la empresa no tiene porque ya volver a venderlo, porque ya se había pagado y la empresa no pierde, la empresa Iberia.

Entonces, a raíz de eso hacen las explicaciones y la congresista Supa un poco levanta la voz y le dice, qué clase de personas son ustedes que pueden vender los pasajes una vez que están pagados y efectivamente, ahí sale la palabra de la señora de counter que estaba atendiendo indicando que primero aprendan hablar el español bien para que se manifiesten y después de eso, terminado todo eso, parece que recién se identifican como congresistas y en el temor no sé de que recién llega la supervisora, la que estaba atendiendo y la supervisora trató de querer dar alguna solución recién, posterior a eso.

Hechos los trámites correspondientes, a las congresistas las mantuvieron casi desde las 07 y 05 minutos, donde estábamos presentes, donde nos registraron y posiblemente, como indican, que lo volvieron a borrar, no sé, porque sí a esa hora estábamos presentes, pasó eso. Hasta las casi aproximadamente 10 y 30 de la noche nos tuvieron parados ahí, sin querer dar ninguna solución.

Entonces, proseguimos otra vez a decirles que cómo iban a hacer, cómo nos soluciona. Entonces, no hubo ninguna solución.

Y también quiero indicarles, señores congresistas, que el día jueves, nosotros, con anticipación, habíamos llamado, de la oficina habíamos llamado a la empresa Iberia indicándoles que el día sábado está saliendo de viaje la señora Hilaria Supa, que requeríamos una silla de ruedas, porque la señora lo requiere.

Llegamos al aeropuerto y le preguntan, como una especie de intimidación, "¿para qué usted lo desea? Si usted está caminando", entonces, a raíz de eso también la congresista, un poco intimidada, efectivamente, dijo "ya no lo necesito. Que ya sea en España, donde me van a recibir".

El hecho es, congresista, que después de habernos ya identificado, ya las maletas habían pasado detrás del counter...

El PRESIDENTE.— Ingeniero, disculpe, usted nos quiere decir que le han entregado a la congresista Hilaria Supa su *Passboard* para subir al avión, ¿su *boarding*?

El Sr. MENDOZA HUAMÁN.— No, el *boarding* lo tenía la señora de atención de counter. Cuando después ya se dieron las soluciones, o sea, trató de darse las soluciones, yo le pregunto: "Señora, ya está el *boarding* ahí, usted lo tenía, ¿por qué no le han permitido?" "No, es que este *boarding* estaba simplemente en stand by", y lo rompió y lo tiró a su tacho de basura.

Entonces, eso fue, congresistas lo que realmente sucedió, sí se dio ese pronunciamiento de las señoras que atendían en el counter, donde, efectivamente, eligieron, después de haber las congresistas dicho "¿por qué ustedes pueden vender los pasajes, sobre que ya está pagado?", les dijeron: "Aprenda a hablar primero bien el español, para que también ustedes se manifiesten", y, efectivamente, también hubo un comentario donde dijeron "¿Qué van a ser congresistas!"

LA GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Referente a lo que manifiesta el señor Mendoza, efectivamente, como mencionaba la congresista Acosta, podemos estar acá, pero sería bueno que estén todas las partes, incluyendo a las personas que atendieron a las congresistas, para que, ante lo que él pueda decir, estas personas puedan manifestar su opinión.

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

Sí tengo que decir que, de repente, como esas personas podríamos tener a las personas de Protocolo, que sé que hicieron un informe escrito a sus gerentes de LAP, protocolo de LAP, donde tengo entendido que no manifiestan que hubo ninguna manifestación de ese tipo, y seguro que ustedes podrán tener acceso requiriéndole a ellos el documento.

Bueno, lo que quiero dejar claro es eso, ¿no? Es decir, nosotros podemos manifestar nuestra parte, ellos su parte. Me gustaría tener al personal de Iberia. Y, sí, estamos dispuestos a venir en una próxima reunión. Pero también hay otras personas, terceras personas que manifiestan en un informe cosas diferentes a las que manifiesta el señor Mendoza, que no tienen que ver ni con Iberia ni con los señores congresistas.

EL PRESIDENTE.— Se ha extendido porque es necesario deslindar y protestar por actos denunciados por dos parlamentarias del Perú. Nosotros no podemos poner en tela de juicio su palabra, mas si son representantes del pueblo. Tenemos que investigar y no podemos decir a priori quiénes están faltando a la verdad, que deben tener alguna razón por denunciar una discriminación aquí.

No podemos sobreponer las palabras de empleadas de una línea aérea sobre la palabra de congresistas del Perú, y eso conlleva, señora Muñoz, con todo respeto, al doctor igualmente, al representante de Iberia, que se profundicen las investigaciones en la línea aérea.

Le pedimos al INDECOPI igualmente, han escuchado la versión de los asesores, le pedimos profundizar la investigación. No estamos de acuerdo con las conclusiones de INDECOPI de decir "aquí se descarta toda discriminación porque no han tenido elementos suficientes para pronunciarse en ese sentido"; más aún si Defensoría del Pueblo está haciendo llegar su preocupación y establece que hay elementos suficientes para abrir una investigación por discriminación.

Nosotros respetamos no solamente a la línea Iberia, sino a todas las empresas que vienen del extranjero y les abrimos la puerta, como se ha dicho acá. Y también esperamos que ese mismo respeto se pueda tener no solamente a congresistas, sino a todo ciudadano.

Le hacemos llegar, señora Muñoz, distinguidos representantes de Iberia, nuestro profundo malestar por la forma cómo no se ha profundizado las investigaciones.

Le pedimos que hagan llegar esta preocupación del Parlamento Nacional para que se haga mayor indagación, mayor averiguación, y que el personal que haya incurrido en este maltrato no solamente se tenga a bien pedir disculpas, porque eso realmente es muy fácil, sino también sancionar.

Aquí ha habido una infracción que se ha reconocido, pero no nos han dicho cómo se ha sancionado a esas personas. No bastan las disculpas, porque creemos que dos mujeres peruanas, representantes de los pueblos originarios del Perú, han sido menoscabadas en su dignidad y creo que eso merece sanción.

Esperemos que oportunamente nos hagan llegar y saber la sanción que se ha impuesto a estas personas que han maltratado a dos distinguidas representantes del Parlamento Nacional.

LA FUNCIONARIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI), Dra. Eva Céspedes.— Manifestó que para el INDECOPI, para la Comisión de Protección al Consumidor, probablemente la discriminación a los consumidores es una de las faltas más graves y es uno de los derechos más importantes que tienen todos los consumidores. Además, es una infracción que muy difícilmente un consumidor puede probar, porque sucede en un momento inesperado. Es por eso que el INDECOPI actúa de oficio en los temas de consumidor, en los temas de probable discriminación. Y es por eso que nosotros nos apersonamos a estas discotecas, donde existe definitivamente una selección subjetiva de los clientes.

Sin embargo, también el INDECOPI busca garantizar la legalidad y el debido proceso, y es por esto que el INDECOPI como entidad técnica necesita poder acreditar y los medios probatorios en donde se pueda determinar que ha habido una efectiva discriminación.

**ACTA DE LA DECIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA
DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL 29.11.2006**

En tal sentido, y con la actuación de probable testimonio, vamos a reevaluar este tema pero siempre manteniendo el tecnicismo que caracteriza y que el INDECOPI busca e impulsa. Pero sí señalar que la discriminación es uno de los derechos más importantes de todo consumidor y que el INDECOPI permanentemente está velando por el cumplimiento de éste.

La GERENTE GENERAL DE LA AEROLÍNEA IBERIA, Sra. Gina Muñoz Zignago.— Manifestó que a pedido de la comisión y considerando lo manifestado, van a ahondar aún más, con las investigaciones, aún más las versiones vertidas, como bien decía la persona representante de INDECOPI, y hemos hecho investigaciones del caso y todo sale a raíz de las manifestaciones que nos dicen lo que manifiesta la supervisora, lo que manifiesta el personal, lo que puede haber habido de indicios, como bien menciona INDECOPI.

El PRESIDENTE.— Agradeció la asistencia de los parlamentarios que han estado defendiendo a sus colegas, con todo derecho, de los representantes de Defensoría y del INDECOPI y los representantes de la línea aérea Iberia.

Señaló que aquí no hay nada contra ninguna empresa, tenemos la obligación de investigar una denuncia que han formulado las colegas congresistas Sumire y Supa.

Levanto la sesión siendo las 7 de la noche con 44 minutos.

HERMENEUTICA DEL ACTA: LA TRANSCRIPCIÓN QUE SE ADJUNTA FORMA PARTE INTEGRANTE DE LA PRESENTE ACTA. EN CASO DE DISCREPANCIA ENTRE LA TRANSCRIPCIÓN Y EL ACTA CORRESPONDIENTE PREVALECE EL TEXTO DE LA TRANSCRIPCIÓN.

YONHY LESCANO ANCIETA
Presidente

LUCIANA LEÓN ROMERO
Secretaria