



**COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS
REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2014-2015**

ACTA DE LA DECIMOTERCERA SESIÓN ORDINARIA

Martes 7 de abril de 2015

En la ciudad de Lima, en el hemiciclo Raúl Porras Barrenechea del Congreso de la República del día martes 7 de abril de 2015, el señor congresista Justiniano Apaza Ordóñez, en su calidad de presidente dio inicio a las 11:15 am. como sesión informativa, convirtiéndose en sesión ordinaria a las 11:35 am, dando inicio a la decimotercera sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, con la asistencia de los señores congresistas titulares: Cecilia Tait Villacorta, Yonhy Lescano Ancieta, Emiliano Apaza Condori, Gabriela Pérez del Solar Cuculiza, Luis Fernando Galarreta Velarde, Jaime Delgado Zegarra, Yehude Simon Munaro, Esther Yovana Capuñay Quispe, Julio César Gagó Pérez, Freddy Sarmiento Betancourt y Wilder Ruiz Loayza. Se dejó constancia de las licencias presentadas por los señores congresistas: Agustín Molina Martínez, Ángel Neyra Olaychea y Gian Carlo Vacchelli Corbetto.

I. INFORMES

No hubo informes.

II. PEDIDOS

No hubo pedidos.

El presidente pasó directamente a la orden del día.

III. ORDEN DEL DIA

El presidente, señaló que el tema era los retrasos y suspensión de vuelos comerciales, la falta de información al usuario y los reintegros o reembolsos a favor de los usuarios del transporte aéreo.

Dijo que por acuerdo de la comisión se ha invitado al señor Emilio Rodríguez Larrain, presidente del Directorio de LAN PERU SA, y al señor Hebert Tassano Velaochaga, presidente del Consejo Directivo del INDECOPI, señalando que el representante del Indecopi había tenido un incidente familiar de último momento razón por la que no había podido asistir, dejó constancia de la presencia de sus funcionarios del área de fiscalización del Indecopi y consultó con los congresistas quienes estuvieron de acuerdo en reprogramar la presencia del presidente del Consejo Directivo del Indecopi para otra fecha próxima. Se suspendió por breves instantes la sesión a fin de recibir al invitado y sus gerentes.

El presidente, reanudada la sesión y luego de dar la bienvenida al invitado, le cedió la palabra para su exposición.

Señor Emilio Rodríguez Larrain, presidente del Directorio de LAN PERU SA, inició su exposición luego de saludar y agradecer la invitación, presentó a los gerentes que lo acompañaban y señaló el tema de la citación y explicó la contribución que vienen haciendo al país, dijo que tienen 15 años en el país, que han cambiado la forma de viajar y recordó como era antes el servicio que se prestaba.

Recalcó que tiene 3900 colaboradores 35 destinos nacionales e internacionales. Dijo que son 130 vuelos diarios y el total de pasajeros transportados fue de 8 261,292.



Recalcó la capacitación que dan a los colaboradores para garantizar la calidad del servicio y han invertido en más de 450 pilotos peruanos, más de 350 mecánicos especializados en el mantenimiento de las flota de aviones de aeronaves modernas al servicio doméstico e internacional.

Dijo que el 2014 LAN Perú tenía del total de vuelos programados 47 641 y el total de vuelos operados fueron 47 135, se operó en no más allá de 15 minutos que representó el 90.47% de vuelos con puntualidad. Dijo que sólo el 2.5% se operaron con más de una hora de retraso.

Destacó la baja tasa de reclamos frente afectaciones que obedece a un manejo eficiente de las contingencias. Dijo que el 99% sin reclamo alguno. Sólo 259 vuelos han tenido reclamo 240382 vuelos, lo que representó el 0.54%. El 0.1% de reclamos dijo que han sido satisfechas en su mayoría y señaló que hay un reconocimiento a los derechos de los pasajeros que tiene la compañía.

Pidió se autorice la intervención de sus gerentes en su representación, pedido a que el presidente accedió y dio la palabra al gerente general de la empresa LAN PERÚ.

 El señor Félix Antelo, gerente general, explicó los reconocimientos del grupo Lan. Tam en el año 2014, señalando que tuvieron el mejor índice de puntualidad, Flightstats los ha premiado por ser una de las 10 aerolíneas del mundo con el mejor índice de puntualidad, también han sido escogidos como la aerolínea preferida por los pasajeros; Skytrax los ha calificado como la aerolínea preferida por los pasajeros en la región Sudamérica y respecto del mejor índice de seguridad, Airline Ratings los ha calificado con 7 estrellas en seguridad por exceder los requerimientos internacionales de prevención y seguridad.

Señaló que los principales factores de retraso y cancelación de vuelos son el clima adverso, referidas a las condiciones meteorológicas del aeropuerto de origen y/o destino son determinadas e informadas por CORPAC. NOTAM, Notice To Airmen (Información para aviadores); CORPAC alerta a través de los NOTAM cualquier tipo de eventualidad operacional en los aeropuertos que impidan la realización de vuelos.

Otro de los factores son las facilidades aeropuerto, referidos al Tráfico en pista de aterrizaje (ATC) y la demora en asignación de mangas, etc. Pese al estricto cumplimiento del Programa de Mantenimiento de LAN, se pueden presentar eventos técnicos imprevisibles sobre alguno de los miles de componentes de la aeronave. A fin de garantizar la seguridad del vuelo, la aeronave no puede ser operada hasta que se haya corregido las fallas detectadas. Dijo que LAN reporta estos eventos quincenalmente a la DGAC para su revisión y análisis.

Explicó que el pilar fundamental es la seguridad y señaló que la información brindada a nuestros pasajeros ante contingencias con sus vuelos servicio de notificación, dijo que LAN informa a sus pasajeros los cambios en sus vuelos (adelantos, retrasos y/o cancelaciones), así como las protecciones y servicios a otorgarse.

Sobre la atención de contingencia de acuerdo a manual de operaciones en aeropuerto, señaló que tienen un equipo especializado en contingencia, con 25 agentes especializados en el manejo de contingencias y son a dedicación exclusiva.

Explicó que tienen desde hace un año atrás la Campaña Nacional: "Conoce tus derechos al viajar con nosotros", entregando un tríptico ilustrativo.

Pidió se autorice la intervención de su gerente legal.

El señor Antonio Olortegui, gerente legal, señaló que ante una cancelación de vuelo, el usuario tiene protección en el siguiente vuelo disponible; puede solicitar un cambio de fecha, solicitar el reembolso del boleto. Y en cuanto al equipaje señaló que se tiene la compensación monetaria según la normativa vigente.

Explicó que el cumplimiento de compensaciones establecidas en la normativa aeronáutica, en cuanto a garantías legales se rige por el Convenio de Montreal, Decisión 619 de la CAN, y la Ley de Aeronáutica Civil. Sobre la garantía Legal explicó que hay características, condiciones o términos



con los que cuenta el producto o servicio determinados por mandato de la ley (Art. 20 del Código de Protección y Defensa del Consumidor).

Sobre el Derecho de reembolso dijo que se aplica si el pasajero desiste de viajar.

Finalmente sobre el Ranking Global de Puntualidad de Aerolíneas 2014 señala que son la única Línea de América en el ranking y que están en el puesto nueve en el ranking mundial con 85.63% de puntualidad.

El señor Emilio Rodríguez Larrain, presidente del Directorio de LAN PERU SA, señaló que para la empresa es una frustración no haber podido atender como correspondía a los pasajeros y se siente responsable. También señaló los perjuicios económicos, impactos mediáticos, tasas, compensaciones, multas de Indecopi, la dirección de aeronáutica civil por ello es para ellos de interés que los pasajeros se puedan transportar de acuerdo a lo programado.

Reitero que buscan la excelencia y evidencian el trabajo de sus colaboradores y destacó sus estándares de puntualidad, y finalmente prometió mantenerse como la mejor línea aérea comercial.

El presidente, invitó a los congresistas a participar del debate.

El congresista Yehude Simon, dijo que considera que la empresa da un servicio de calidad y seguridad, si observó retrasos y señaló el trato que se le da a los pasajeros que no hay una comunicación directa entre el directorio y los pasajeros. Destacó un vuelo con retraso de 5 horas, no había ningún trato con pasajeros sin informar las razones del retraso y consideró que no fue serio, no se hizo la queja en el libro de reclamaciones. Sobre el tríptico presentado dijo que debe cumplirse y preguntó porque LAN cobra 75 dólares mientras que otros cobran 35 dólares. Otra pregunta fue si se publicó la lista de los que se ha cobrado, cuantas veces fue multado por Indecopi. Como se establece el costo de un pasaje aéreo y cómo puede explicar por qué hay pasajes más caros en rutas más cortas, si el precio de la gasolina es más caro en Chile por que el pasaje es más costoso en Perú y si los sueldos de los pilotos en Chile y en Perú son diferentes.

El congresista Jaime Delgado, dijo, que el Código fue variado para precisar el artículo 66.7 y sin embargo LAN tiene un reglamento interno que prima por encima del Código. Sobre las penalidades de 75 dólares hay una Resolución de Indecopi por las postergaciones y dijo que es una burla que hasta la fecha el Tribunal Constitucional no solucione el tema con lo que han paralizado al Indecopi.

Dijo que hay una multa aplicada por negar abordaje a los pasajeros y la empresa ha señalado que la sobreventa no se encuentra prohibida y es lícita y esa es la razón por la cual Indecopi ha sancionado a Lan. Le sorprende el tríptico con los derechos del consumidor y pidió explicaciones al respecto.

El congresista Emiliano Apaza, dijo que hay mucho descontento con los usuarios de provincias, consideró que en Lima hay un mejor servicio a diferencia de las provincias, reclamó que puede hacer retrasos pero se debe informar esta situación que lamentó es reiterado en Puno, hay pérdidas de vuelo, destacó las penalidades y reflejó el descontento de los usuarios.

Explicó que muchas veces por razones de tiempo los vuelos han regresado a Lima en vez de poder haber aterrizado en Arequipa. Señaló que también hay pérdida de equipajes y no se hacen responsables de las pérdidas.

La congresista Gabriela Pérez del Solar, señaló que hay otras empresas que están vulnerando el derecho de los consumidores.

La congresista Cecilia Tait Villacorta, señaló que el Código de Protección al Consumidor en el Libro de Reclamaciones se pueda entregar el tríptico. Dijo que el Tribunal Constitucional si bien hay un fallo, por qué no pagan la multa pendiente, sería una muestra de su buen servicio. Dijo que las preguntas son de los ciudadanos no para los congresistas ya que ellos son la voz del ciudadano. Dijo que hay cosas que mejorar y otras que hacer mea culpa.



El presidente, dijo que respecto de lo señalado por la congresista Gabriela Pérez del Solar fue porque LAN tiene el 80% del mercado.

El congresista Victor Andrés García Belaunde, dijo que hay consumidores que no están satisfechos y según las estadísticas serían pocos. Dijo que hace una semana se suprimió los vuelos a Arequipa y como el tema es climático el Congreso va tener que pagar un sobreprecio y por ello preguntó ¿cuál es la diferencia del retraso, porque se retrasa si es un tema del aeropuerto, defecto mecánico o qué?

Destacó el ranking señalado en puntualidad, hay un 15% retrasado y ser parte de ello no va estar contento y son quienes se quejan, cual es la diferencia entre el retraso y la información es fácil superarlo, pero cuando es climático es diferente.

Señaló que la empresa LAP que administra el aeropuerto de Lima no había aire acondicionado y eso debió informarse, si es su obligación o no. Destacó problemas en los baños de damas además de los pasillos tuzurizados, el parqueo es el más caro del mundo.

El congresista Yonhy Lescano, señaló en enero que los boletos aéreos se han reducido en 15% si el barril del petróleo ha bajado más del 15%, preguntó que se va incrementar los pasajes por costo por combustible en las tarifas, reporte de la misma matriz. Preguntó que en un país democrático con carencia o pobreza debe dársele mayores facilidades y sin embargo a quien no sabe comprar un pasaje por internet se le cobra 30 dólares que son sobrecostos que se deben erradicar y estas prácticas no son normales aunque nos quieren hacer creer que es normal.

También señaló que para postergar los pasajes se exige la presencia del usuario y no se realiza en los aeropuertos y eso no es aceptable, se está condicionando las postergaciones aunque la ley no lo establece así, tanto para endosos como para postergaciones. Finalmente destacó la multa impuesta por limitar el cambio de fecha de pasajes.

Destacó sobre las condiciones de promociones que se ofrecen en letras pequeñas como cargos de 177 dólares adicionales que afecta el turismo interno en el Perú, sobre los asientos comprados no son reembolsables ni transferibles.

El congresista Freddy Sarmiento, señaló sobre las postergaciones preguntó en el endose ¿porque sólo se da 15 días para postergar el boleto mientras otras líneas otorga un año? Dijo que se va promover la venta el boleto en 15 días para no perder el boleto. También preguntó por qué se pide la presencia del usuario para el endose no permite el cambio de ruta.

El congresista Julio Gagó, preguntó que Lan vende más pasajes de los asientos que están asignados, la sobreventa y esto genera que se ofrezca dinero a los pasajeros para que tome otro vuelo. Las penalidades dependen del tipo de vuelo pero por otro lado ellos sobrevenden y no dicen nada.

El congresista Jaime Delgado, dijo que esta sobreventa es una práctica internacional, hasta antes de Lan en el mercado, los usuarios no tenían problemas de cambio de vuelos. Pero con la llegada de Lan se impuso la pérdida de pasajes por ello se modificó el código, debería ser más equitativo.

El congresista Julio Gagó si Lan puede vender o sobrevender, porque no otorga la facilidad al usuario que compra una oferta o promoción por que no permite el uso en otra fecha del boleto, porque sobrevenden mi asiento, acaso mi asiento ha ido vacío o lo han vendido, porque no le dan el dinero al pasajero que no viajó o porque no le dan la opción de otro vuelo.

El presidente, preguntó que Lan es una de las empresas más quejadas y refirió que no hay asientos especiales para pasajeros accidentados y se niegan a transportarlos, dijo que no se permite el viaje de un pasajero con DNI vencido. También preguntó sobre las demoras en los vuelos es constante y dijo que los pasajeros no tienen una explicación y eso es necesario. Mientras que cuando un pasajero llega tarde no lo dejan abordar y cuando llega no hay vuelo no es justo.

Sobre las agencias de viaje que convenio hay con ellas y Lan que no permite cambio sin una clave, le hacen recargos que considera que no son justos.



El presidente, dio la palabra a los representantes de la empresa para que respondan las preguntas de los parlamentarios.

El señor Emilio Rodríguez Larrain, presidente del Directorio de LAN PERU SA, señaló que las estadísticas y el número de operaciones, pasajeros, reclamos, cancelaciones son informadas a Aeronáutica Civil y son cifras oficiales. Dijo que su prioridad es la seguridad, si por ahí se prende una luz el vuelo se detiene porque la seguridad es intransable.

En cuanto a la multa de 75 dólares dijo que se cobraba por lucro cesante hasta el 2013 y ya se dejó que cobrar, dijo que el Perú es el país donde más líneas operan, son 5 líneas.

En cuanto a la sobreventa dijo que está autorizada, es una práctica internacional, en el Perú la autoriza la Comunidad Andina decisión 619 en el artículo 8 el derecho de la compensación de los usuarios, el transportista deberá darle boleto en el siguiente vuelo o embarcar en otra línea aérea.

El congresista Julio Gagó, dijo que hay un Proyecto de Ley 4040 que debemos dictaminar y pidió su prioridad.

El señor Emilio Rodríguez Larrain, presidente del Directorio de LAN PERU SA, señaló que no se puede derogar una Decisión de la Comunidad Andina y debe tenerse cuidado, dijo que en la sobreventa se busca voluntarios con compensaciones y en materia de sobreventa ha habido 45 reclamos en 8 millones de pasajeros por ello no es significativo.

El congresista Jaime Delgado, dijo que si se respetara rigurosamente quienes se ofrecen voluntarios para viajar al día siguiente está bien, pero en la Resolución del Indecopi que tenían ya confirmado su vuelo y su ticket, se le negó el ingreso a la nave.

El señor Antonio Olortegui, gerente legal, señaló que el caso en Indecopi la búsqueda de voluntarios fue en general, se buscó voluntarios y cedieron sus derechos, fueron 6 casos que no se pudieron contactar pero el inicio fue 45 casos y sólo seis que eran personas que ya no estaban en el Perú y dijo mejorarían sus procedimientos.

El señor Emilio Rodríguez Larrain, presidente del Directorio de LAN PERU SA, señaló que el caso de Puno van a revisar porque no hay Libro de Reclamos pues todos tienen este Libro y recientemente han sido fiscalizados por Indecopi. También estos cambios de ruta por seguridad y el plan de vuelo no se pueden variar, se norma de acuerdo a la seguridad de la operación. Dijo que se suspendió la ruta Lima - Arequipa - Juliaca fueron sólo por razones de índole comercial que duró 3 años y sólo tuvieron 50% de compra de pasajes y comercialmente no les fue rentable, reiteraron su compromiso de conectividad, dijo que Perú tiene la tasa más baja de 0.3% por cada pasajero peruano, hoy el mercado del Perú es menos de 10 millones de pasajeros.

Señaló que lamenta lo ocurrido en Cusco señalado por el congresista Yehude Simon y estas intervenciones permitirán que no se repita. Dijo que hoy sólo se cobra 15 dólares por la emisión del nuevo boleto.

Sobre los costos de Cajamarca sean más caros que los internacionales, explicó que las tarifas promocionales son muchas, son manejo de oportunidades.

Dijo que la modalidad de venta de pasajes ha cambiado en el tiempo en respuesta a la proposición del congresista Jaime Delgado, ahora se aprovechan el costo oportunidad. Y con la venta de pasajes promocionales ha logrado vender más pasajes baratos, sin embargo efectivamente han encarecido los pasajes sin previsión de tiempo llegando a costar hasta 500 dólares un pasaje de Lima - Cajamarca. Señaló que eso pasa hasta en Estados Unidos, el mismo ha viajado un tramo en ese país en 600 dólares pasaje económico.

El congresista Víctor Andrés Belaunde, pregunto sobre los combustibles ¿con cuánta anticipación compran el combustible? ¿Cuánto Stock tienen? ¿A qué precio lo han comprado? Y ¿En qué momento aplicaron el descuento?



El señor Félix Antelo, gerente general de LAN Perú, respondió, por trimestre y para el primer trimestre de este año han adquirido un 40% del combustible con el precio anterior, y para el próximo semestre tienen adquirido hasta en un 30%, y para el siguiente semestre recién comprarán con el precio actual.

El presidente del directorio de Lan Perú, Emilio Rodríguez Larrain, en cuanto a la preocupación del congresista el mismo que le paso una impresión obtenida de la página web. Al respecto dijo que eso es el cargo que cobra LAN en Chile, no es del Perú. Por otro lado efectivamente ellos cobran por los servicios que brindan como la cambio de pasajes, pero hay otros canales como la página web donde se puede realizar gratuitamente. Reitero que eso es así, porque el uso de su personal tiene costo para la empresa.

El congresista Julio Gago, preguntó ¿Por qué cuando uno compra su pasaje en ese momento no le asignan su asiento? ¿Hay una legislación internacional que permita eso? Acuso de realizar la sobreventa de los pasajes.

El señor Félix Antelo, gerente general de LAN Perú, respondió que si uno compra un pasaje económico, compra el derecho a volar no la asignación de los asientos, sin embargo se permite la asignación de los asientos pero con una tarifa especial cara.

El congresista Julio Gago, refuto y dijo que el derecho a volar significa que uno viajara parado, sino uno tiene que ir sentado, a su vez, la empresa dijo que vende un pasaje y le deben de asignar el asiento. Reiteró su molestia por la sobreventa de los pasajes a precios muy caros, perjudicando a los pasajeros con tarifa económica.

El congresista Yonhy Lescano, dijo que personalmente viene sufriendo los abusos de algunas empresas aéreas, ello los permite conocer del cómo están trabajando, aclarando que en su caso nunca le comunicaron las otras opciones de cambio de los pasajes, del que LAN cobraría la suma de 30 dólares por cada operación o del cambio de tiquetes cobran 15 dólares, pregunto ¿Qué pasa si está viajando una campesino? Calificando esos costos de abusivos.

El congresista Jaime Delgado, dijo el acepta la diferencia tarifaria, pero lo que no acepta es que una vez adquirido el pasaje, cuando realiza el *check in*, cuando quieres un determinado asiento LAN le solicita que paga 20 dólares más. ¿Y eso de donde sacaran pregunto? ¿Qué modalidad es eso? también refirió que observo a dos señoras discutiendo en el avión peleando por el número del asiento, figura que le parece abusiva y que estaría generando problemas en los vuelos. Por otro lado pregunto ¿Por qué una persona cuando ha adquirido un pasaje de ida y vuelta, y cuando quiere postergar la vuelta no puede hacerlo? Violando el Código del Consumidor y lo dispuesto por el Indecopi.

El presidente del directorio de LAN Perú, Emilio Rodríguez Larrain, en respuesta a la pregunta del congresista Lescano, dijo. El 80% de los pasajeros es porque saben comprar y saben entrar al internet – no menospreciamos al ciudadano – refirió, entonces tiene la capacidad de corregir sus pasajes. Reitero que LAN siempre cobrará por los servicios prestados, recalco que hay otros medios como el internet donde pude hacerlo gratuitamente.

El presidente, dijo que la empresa deben informa al pasajero de sus derechos y las otras alternativas de trámite donde se realiza gratuitamente. Solicitando el formato de sus derechos estén anexados en los pasajes.

El presidente del directorio de LAN Perú, Emilio Rodríguez Larrain, respondió que efectivamente en todos los puntos de venta de los pasajes se encuentra una cartilla conteniendo los derechos de los pasajeros.

Señor Antonio Olórtiga Ramírez, gerente legal LAN, a la pregunta del congresista Jaime Delgado, dijo que efectivamente ellos tenían esas prácticas que tenían ellos hace algunos años, sin embargo por la modificatoria del artículo 67.7 donde les prohibió a todas las aerolíneas nacionales no cancelar el tramo siguiente en caso de que no se hubiese apersonado en el tramo inicial, o en combinación. A la fecha LAN acata a rajatabla. El congresista Lescano presento un contrato de transporte, ese contrato aplica para los vuelos nacionales. Precisando que en los vuelos nacionales



está plenamente vigente no cancelar el tramo siguiente si no embarca en el tramo inicial o viceversa.

Aclaró que la confusión viene al derecho de cancelación o endoso al *round trip*, dijo hay dos modalidades de compra de pasajes, una que es solo de ida y otro que es un paquete de ida y vuelta, generalmente los usuarios adquieren el paquete de ida y vuelta. Pero lo que dice la norma está declarada nula hasta que se resuelva la sentencia del Tribunal Constitucional, la resolución de INDECOPI.

El congresista Jaime Delgado, dijo que discrepa absolutamente con LAN, acusándolos de que estarían haciendo una interpretación unilateral, y antojadiza del código de protección del consumidor, burlando los derechos del consumidor. Inventando una fórmula para eludir el cumplimiento de esta norma. Resalto que la norma es clara y no hay razón por la cual si una viajera Lima - Trujillo y cuando quiere postergar Trujillo - Lima LAN no quiere aceptar, aduciendo que se debería haber postergado antes del inicio del primer tramo. El propio INDECOPI está resolviendo así. Exigiendo que la solicitud basta con 24 horas de anticipación. Calificando de inaceptable la interpretación que tiene LAN del código del Consumidor.

El congresista Luis Galarreta, dijo que lamenta la ausencia de Indecopi calificando su presencia de importante. Por otro lado se debe considerar la cantidad de pasajes vendidos con los reclamos presentados, para ello era necesario que explique el jefe de INDECOPI. También dijo que no podemos cuestionar el derecho de cuestionar a una resolución administrativa como el INDECOPI, como lo viene haciendo LAN estamos en un estado de derecho.

El presidente del directorio de LAN Perú, Emilio Rodríguez Larrain, saludo la intervención del congresista Galarreta, y afirmo que efectivamente han cuestionado la resolución de INDECOPI, la misma que se encuentra en proceso, señaló.

El señor Antonio Olórtiga Ramírez, gerente legal de LAN, dijo que hace aproximadamente un mes atrás se ha declarado nula la resolución de INDECOPI, la nulidad lo declaró nula la sala de apelaciones de INDECOPI, dándoles otras opciones de resolver de nuevo, y si la sala ratifica la nulidad respetarán la decisión - no estamos retando a nadie - reitero que ellos tiene una manera distinta de interpretación, esperando que INDECOPI dará su última palabra. Sin embargo dijo que el ciudadano puede escoger si compra su pasaje solo de ida o adquiere un paquete de ida y vuelta.

El presidente del directorio de LAN Perú, Emilio Rodríguez Larrain, repite que ellos son cumplidos del derecho, dijo que la propia sede de Indecopi ha declarado nula su propia resolución sobre ese caso.

Con respecto a la interrogante del congresista Belaunde, dijo en el ranking de puntualidad de los vuelos en el mundo LAN PERU tiene el 93% de puntualidad, pero presume que otros del grupo de TAM puede tener menor porcentaje de puntualidad, el promedio de todas empresas el grupo de TAM llega al 86 %, reiterando que el índice 94% de puntualidad es muy alto frente a los estándares internacionales refirió, también señaló que trescientos mil usuarios frente siete mil reclamos no es exagerada, en estadísticas tienen menos reclamos frente a los otros aerolíneas.

Sobre las deficiencias de los aeropuertos por falta de calefacción y los baños, dijo es por malas condiciones de la privatización, por la alta participación que tiene el Estado en la empresa operadora, la misma que permite tenga las tarifas más altas en la región. En caso de los agencias, dijo que está en marco del libre mercado, no pueden intervenir en sus tarifas.

El presidente, dijo que la pregunta sobre las agencias de viajes, es porque ellos tienen una clave, que les permite realizar cambios.

El presidente del directorio de LAN Perú, Emilio Rodríguez Larrain, respondió si usted adquiere los pasajes en la agencia, ésta debe realizar los cambios gratuitamente. Pero otra cosa es que ellos cobren por los servicios como los cambios de los vuelos de ellos ya han aclarado que LAN cobra por todo los servicios que brinda.

Sobre la pregunta ¿por qué se requería que el usuario se acerque personalmente para realizar el endoso de un pasaje? Dijo, que ello es sobre un tema de fraude, por la desconfianza a los notarios, y la cantidad de estafas que hay. Por una regla interna han establecido la presencia de la persona titular para proceder el endoso.



El presidente, reitera su pregunta sobre los asientos de los accidentados o enfermos a quienes no les da las facilidades del caso y el problema del DNI caducos.

El congresista Jaime Delgado, dijo que insiste respecto a la no cancelación de los vuelos del segundo tramo. Señalo que LAN ha apelado la resolución de Indecopi, pero solo apelo cuestionando los procedimientos de forma mas no de fondo, en todo caso pregunto: ¿Si LAN pierde esta apelación, se compromete a devolver los pasajes a todos los pasajeros que en este momento se les está negando la postergación de los vuelos del segundo tramo? Pregunto.

El congresista Yonhy Lescano, dijo si uno puede comprar solo por internet, porque no puede realizar el endoso por internet, dando las mismas facilidades al pasajero.

El presidente del directorio de LAN Perú, Emilio Rodríguez Larrain, dijo que había una norma que obligaba a las empresas no dejar abordar a los que tenían el DNI vencido, esa restricción ya se levanto desde hace tres años. Con respecto a los cambios de vuelo, se puede realizar por vía internet, solo para el endoso está obligado la presencia del titular. En cuanto a la apelación de la resolución de INDECOPI, dijo que el solo el hecho de no haber respetado los procedimientos hubiera hecho que la autoridad tenga una decisión distinta.

El señor Antonio Olórtiga Ramirez, gerente legal LAN, reitero que los cuestionamiento de forma son tan importantes como de fondo, que en este caso por omitir el informe oral, que es por algo que la sala declaró nulo, porque sabe que han vulnerado su derecho a la defensa. Y al momento que se pronuncien lo respetarán.

El presidente del directorio de LAN Perú, Emilio Rodríguez Larrain, agradeció la invitación y si han tenido algunas dificultades, están trabajando en mejorar el servicio, y han escuchado las propuestas los mismos estarán tomando en consideración. Dijo que hay proyectos de ley referidos a los servicios aéreos, solicito a que se inviten a las empresas aéreas.

El presidente, señaló que algunas consultas que han realizado a las empresas aéreas no han tenido respuestas, del que solicito que respondan oportunamente; finalmente agradeció la presencia de los Emilio Rodríguez Larrain presidente de directorio de LAN y a sus gerentes.

El presidente, señaló que no habiendo otro tema que tratar levantó la sesión siendo la 14:05 horas.

Forma parte de la presente acta la transcripción magnetofónica de la presente sesión, realizada por el Área de Transcripciones del Congreso de la República.


JUSTINIANO APAZA ORDOÑEZ
Presidente




AGUSTÍN MOLINA MARTÍNEZ
Secretario