

CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
SEGUNDA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2014

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

MARTES, 7 DE ABRIL DE 2015  
PRESIDENCIA DEL SEÑOR JUSTINIANO APAZA ORDÓÑEZ

*-A las 11:15 h, se inicia la sesión.*

**El señor PRESIDENTE.**— Señores congresistas, tengan ustedes muy buenos días.

Siendo las 11 horas con 15 minutos del martes siete de abril del 2015, en el hemiciclo Raúl Porras Barrenechea, con la presencia de los congresistas: Cecilia Tait, Jaime Delgado, Gabriela Pérez del Solar, Wilder Ruiz y el que habla.

Han presentado su licencia a la sesión del día de hoy, los colegas Agustín Molina Martínez, Freddy Sarmiento Betancourt y Ángel Neyra.

Y no teniendo el *quorum* respectivo, habiendo ya la presencia del señor Emilio Rodríguez Larraín, presidente del Directorio de LAN PERÚ, vamos a dar inicio a esta reunión con carácter informativa.

Haciendo constancia de que se invitó también al señor Hebert Tassano, presidente del Consejo Directivo de Indecopi, pero acaban de manifestarnos que por circunstancias ajenas a su voluntad, por una cuestión de salud, no va hacer presente, solo van enviado los... van a estar algunos funcionarios, no sé si la anuencia de ustedes permita la presencia de los funcionarios o en su oportunidad llamaremos al señor presidente de Indecopi. Pongo a consideración previamente este asunto.

Sí, han venido en representación de Indecopi, en este caso está la señora Tessy Torres, Gerente de Supervisión y Fiscalización; y el señor Daniel Navarro, Comisión de Protección al Consumidor.

Entonces como una cuestión... y la señora Teresa Ramírez, asesora del señor presidente.

En ese sentido, también pongo a consideración a ustedes, y vamos a tener la presencia de los señores funcionarios o el presidente en su oportunidad.

Damos la bienvenida a nuestro colega, doctor García Belaunde, en esta sesión.

Pongo a consideración de ustedes... Tienen el uso de la palabra los colegas, para opinar sobre la presencia de los funcionarios de Indecopi.

Doctor Jaime Delgado.

**El señor DELGADO ZEGARRA (GPDD).**— Gracias, presidente.

Bueno, a mí me parece muy mal que habiendo confirmado el señor Tassano su presencia en esta comisión, no venga. Entendemos que puede haber algún problema de salud, como se menciona, pero me parece mal en todo caso que de último momento nos digan que no puede venir.

Pero yo considero que estando ya los representantes de LAN y los funcionarios a cargo del área de fiscalización que nos pueden dar un informe de lo que está ocurriendo, con los abusos de las compañías aéreas, particularmente considero que deberíamos escucharlos, ¿no?, dejando constancia en todo caso de nuestra protesta por la no presencia del señor Hebert Tassano.

**El señor PRESIDENTE.**— Tiene la palabra, la doctora Pérez del Solar.

**La señora PÉREZ DEL SOLAR CUCULIZA (GPCP).**— Gracias, presidente.

Nosotros hemos invitado, presidente, a Indecopi, no hace mucho tuvimos un caso parecido y no recibimos a los funcionarios, yo creo que podrían los señores de LAN exponer, hacerles las preguntas que nosotros queremos hacerle y la próxima sesión que vengan los de Indecopi, porque hemos invitado al presidente de Indecopi, debe haber tenido un problema personal, okay, pero para la próxima sesión que venga él.

**El señor PRESIDENTE.**— Plenamente solidario con esta petición porque consideramos de que la invitación ha sido aceptada incluso y me parece un poco extraño su no presencia en esta reunión, porque tenemos serias explicaciones que escuchar por parte de Indecopi.

En ese sentido, insisto en que decidirán ustedes, en este caso.

Lógico, los señores de LAN están acá y tienen... son de los invitados y responsablemente han venido el día de hoy y tenemos que escucharlos.

No habiendo ninguna otra moción en contra, insistimos que se invitará de nuevo al señor presidente de Indecopi y ojalá la responsabilidad como tal se haga presente, porque no es la primera vez.

En tal sentido, vamos a suspender unos breves segundos esta sesión para que el señor representante de LAN, el señor Emilio Rodríguez Larraín, se haga presente en la Mesa y comience la exposición sobre el tema que se le ha invitado.

Por lo tanto invitamos al señor Rodríguez Larraín hacerse presente en la Mesa.

Colegas parlamentarios, teniendo ya la presencia del señor Emilio Rodríguez Larraín y los funcionarios que oportunamente lo anunciará, vamos a tratar el tema específico sobre "Retraso y suspensión de vuelos comerciales, la falta de información al usuario y los reintegros o reembolsos a favor de los usuarios del transporte aéreo".

Por acuerdo de la comisión, vamos a dar el uso de la palabra al señor Emilio Rodríguez Larraín, Gerente General de LAN para que

nos haga la exposición sobre este tema anunciado, en ese sentido tiene la palabra el señor Rodríguez Larraín.

**El PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LAN PERÚ, señor Emilio Rodríguez Larraín.**— Buenos días, señor presidente, señores congresistas.

Atendiendo al pedido formulado, me acompañan el día de hoy, el Gerente General señor Félix Antelo, el Gerente Legal de LAN el señor Antonio Olórtegui y el señor Michael Patzl, Gerente de Relaciones Institucionales, para cualquier pregunta que pueda surgir durante la sesión del día de hoy.

Nos han citado para que exponamos las razones de las demoras, de los retrasos, la supuesta falta de información a nuestros consumidores, a nuestros pasajeros y las compensaciones o retribuciones que otorgamos a los pasajeros en caso de existan retrasos o cancelaciones de sus vuelos.

Yo tengo una presentación, ah, perdón, ahí está la presentación.

Yo quería iniciar, señor presidente, con su venia, un poco a explicar lo que es la actividad del transporte aéreo y la contribución que venimos haciendo en el transporte aéreo nacional e internacional.

Como bien sabe usted, LAN Perú es una empresa peruana con socios extranjeros, que tiene 15 años de operaciones en el país, que ha cambiado la forma de viajar a los peruanos y a los extranjeros que llegan al país, no es digamos lejano recordar lo que sucedía en la industria aeronáutica nacional, con compañías aéreas, - buenos días, señor congresista Yehude Simon-, no es extraño recordar lo que sucedía en la industria del transporte aéreo peruano, empresas que entraban y salían al mercado, con aviones totalmente antiguos, sin tener en cuenta lo que es realmente una seguridad operacional.

Tenemos, como repito, 15 años operando y una empresa que inició sus operaciones con un vuelo comercial al Cusco y Arequipa, hoy tiene 3900 colaboradores, llegamos a operar a 35 destinos nacionales e internacionales, de los cuales son 16 nacionales y el resto, al exterior, vuelos regionales e internacionales.

Tenemos dentro del país 130 vuelos diarios y tenemos que en el año 2014 hemos transportado a ocho millones de personas.

Tenemos una inversión, solamente en lo que es capacitación y en lo que es aspectos relacionados con la seguridad operacional, que para nosotros es un pilar fundamental, puesto que trasladamos personas y no mercaderías, y trabajamos para dar seguridad a las personas que operan y se trasladan con nosotros.

Tenemos invertidos 45 millones de dólares en lo que es la infraestructura y capacitación de nuestros 450 pilotos, más de 1200 tripulantes de cabina y...

**El señor PRESIDENTE.**— Perdone, señor Rodríguez; con la anuencia vuestra desde luego, damos la bienvenida a los señores congresistas Yonhy Lescano y Yehude Simon, y con su presencia hemos completado el *quorum*, por lo que siendo las 11 horas con 35 minutos, iniciamos la Décima Tercera Sesión Ordinaria de Comisión y continuamos con la exposición.

Antes quiero aprovechar la oportunidad y pedir permiso momentáneamente, porque la presencia del señor alcalde en la Comisión de Transportes a la cual pertenezco, estoy en el rol de oradores.

Voy a agradecer a la congresista Cecilia Tait, que haga el favor de conducir momentáneamente, en vista de que la vicepresidencia y el señor vocal no se encuentran.

En tal sentido puede usted continuar en el uso de la palabra y voy a agradecer reiteradamente a la colega Cecilia Tait, para que se haga cargo momentáneamente de la dirección.

**-Asume la presidencia la señora Cecilia Tait Villacorta.**

**La señora TAIT VILLACORTA ()**.- Gracias, buenos días. Presidente, estaremos a la espera de su regreso.

Puede continuar.

**EL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LAN PERÚ, señor Emilio Rodríguez Larraín**.- Gracias, señora presidenta.

Bueno, como estábamos mencionando, transportamos personas, cuidamos, digamos, la seguridad de todos nuestros pasajeros y estaba en la parte relacionada con la inversión que hemos hecho en la infraestructura y en la capacitación de más de 450 pilotos peruanos, más de 1200 tripulantes de cabina y más de 350 mecánicos especializados en el mantenimiento de nuestra flota de aviones A319, A320 y 767 Boeing, que son aeronaves modernas al servicio del transporte aéreo doméstico e internacional.

En cuanto a las preguntas o la situación particular de cancelaciones y retrasos de los vuelos de LAN Perú, ahí pueden apreciar, en el cuadro que estamos presentando.

En el año 2014, LAN Perú tenía 47 641 vuelos programados, de los 47 641 vuelos programados, se cancelaron 500 vuelos, es decir, el 1%, por razones de mantenimiento, por razones que luego explicaremos, pero se cancelaron 500 vuelos, vale decir el 1%.

Y de los vuelos operados, vale decir, 47 135 vuelos, se operó con puntualidad de menos, no más allá de 15 minutos de la hora programada en el itinerario, se operaron 42 648 vuelos, es decir, el 90.4% de nuestros vuelos se operaron en estándar menos de 15 minutos promedio de partida.

El 6.98% de esos vuelos, vale decir 3289 vuelos, se operaron entre 15 y una hora de retraso, vale decir con un lapso de una hora, si estaba programado a las 12 del día, el avión salió no más allá de la una.

Y solamente 1200 vuelos, el 2.5% se operaron con más de una hora de retraso.

Esta puntualidad es realmente importante, es una puntualidad récord y es una puntualidad que la verdad nos sentimos orgullosos de lograr esta estadística, porque es una de las mejores operaciones en Latinoamérica y seguramente en el resto del planeta.

En cuanto a los reclamos, de los 47 641 vuelos programados, como mencionaba, se han dado 47 382 vuelos, vale decir el 99.46% sin

reclamo alguno, hay 99.46% de los vuelos programados, que no han tenido reclamo alguno.

Solamente 259 vuelos de los 47 641 han tenido reclamo, vale decir el 0.54% de nuestra operación. (2)

La verdad, como presidente de la compañía me siento orgulloso de este resultado, que es fruto del trabajo de los 3900 peruanos, que día a día trabajan para atender a más de 23 000 pasajeros, que de una u otra forma trasladamos diariamente dentro del Perú o fuera del Perú.

**La señora PRESIDENTA.**— Una interrupción, por favor.

**El PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LAN PERÚ, señor Emilio Rodríguez Larraín.**— Sí, por supuesto.

**La señora PRESIDENTA.**— Saludamos y damos la bienvenida al congresista Apaza y al congresista Sarmiento. Gracias.

Puede continuar.

**El PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LAN PERÚ, señor Emilio Rodríguez Larraín.**— Gracias, señora presidenta.

Bueno, en cuanto a los vuelos, a los reclamos, perdón, por retraso de cancelaciones, mencionaba que solamente ha habido reclamos por 259 vuelos de 47 382 que no ha habido reclamo alguno.

Y en cuanto del total de pasajeros transportados, que son ocho millones 250 mil o 261 mil pasajeros, han reclamado 10 000 pasajeros. De esos 10 000 pasajeros que significa el 0.1 en realidad que han tenido digamos reclamaciones y de las cuales han sido satisfechas en su mayoría.

Esto obedece a una política de reconocimiento de los derechos de los pasajeros y de los usuarios que tiene la compañía y que permanentemente estamos buscando los mecanismos y las formas para darles el mejor servicio y no solamente en lo que es la operación aerocomercial, sino también en lo que son las operaciones en tierra y en poder alertarlos de cualquier modificación, cambio o retraso de nuestras operaciones.

Yo quería en este punto darle el uso de la palabra, señora presidenta, con su venia, al Gerente al señor Félix Antelo para que haga... continúe con la presentación, haciendo mención los reconocimientos que ha tenido la empresa dentro del Grupo LATAM a la que pertenecemos como organización internacional de transporte aéreo.

**El GERENTE GENERAL DE LAN PERÚ, Félix Antelo.**— Gracias, señor presidente, buenos...

**La señora PRESIDENTA.**— Si me permite, por favor, damos la bienvenida a la congresista Esther Capuñay y en vista que ha llegado el congresista Sarmiento, le doy la presidencia.

Gracias.

**-Asume la presidencia el congresista Freddy Sarmiento Betancourt.**

**El señor PRESIDENTE.**- Bueno, solicitar las disculpas respectivas por el tráfico, me embotelló y no pude llegar a tiempo.

Y le dejo con la palabra al señor...

**El GERENTE GENERAL DE LAN PERÚ, Félix Antelo.**- Muchas gracias, buenos días; y buenos días, señores congresistas. Gracias.

Voy a seguir con la presentación, como mencionaba el doctor Rodríguez Larraín, en línea de lo que venía mencionando el doctor Rodríguez Larraín, algunos de los reconocimientos que hemos obtenido, debido al trabajo de puntualidad que llevamos día a día en el Grupo LAN, trajimos aquí algunos que nos gustaría mencionar.

El primero es destacar, -si se puede entrar a la flecha que hay ahí, los señores congresistas lo tienen impreso-, pero destacar que el Grupo LATAM del cual nosotros como LAN Perú formamos parte obviamente, se encuentran a nivel mundial dentro de los 10 grupos de líneas aéreas más puntuales del mundo, como pueden ver ahí, con un 85.63% de puntualidad, en el puesto N° 9 y el resto de las líneas aéreas como todos ustedes conocen son de primer orden mundial.

Nosotros dentro de LAN Perú, como mencionaba el doctor Rodríguez Larraín, estamos dentro de LAN Perú en un promedio superior a ese, casi logramos el 90.5% de puntualidad, con lo cual de alguna manera tiramos el promedio del Grupo LATAM para arriba y es algo que nos tiene tremendamente orgullosos y seguimos trabajando para mejorar esa puntualidad.

También, -y si puede volver ahora, le agradecería, a la diapositiva anterior-, también hemos sido elegidos, -pon la flecha ahí, muchas gracias-, habíamos sido elegidos por Skytrax que es la organización más importante que mide la satisfacción de los pasajeros, como la línea aérea preferida para volar dentro de Sudamérica.

Y un tema no menor, que es la piedra angular sobre la cual trabaja LAN, hemos salido en lo que es Airline Ratings, calificados con un cien por cien, siete estrellas de siete posibles en términos de seguridad, por exceder los requerimientos internacionales en términos de prevención y seguridad aérea, con lo cual es otro de los motivos, les diría es el principal pilar sobre el cual nosotros nos interesa trabajar como compañía y hay algunos otros reconocimientos que no voy a entrar en detalle, porque son reconocimientos más de temas comerciales.

Pero sí quiero hacerle la relación del tema seguridad con lo que viene, la siguiente diapositiva, si pueden asegurar, con los principales factores de reclamos y cancelaciones. Los principales factores de reclamos y cancelaciones, como el presidente Rodríguez Larraín mencionó, no llegan o están cerca del orden del 1%, son como ven acá, el primer tema que todos ustedes conocen es el clima adverso, hay los factores meteorológicos, las compañías aéreas, es algo que no podemos controlar, estas las condiciones meteorológicas para despegar y

aterrizar son determinadas por Corpac y nosotros obviamente respetamos la autoridad y tenemos que regirnos por ella.

Otro tema importante son, el punto 2, son los temas NOTAM que se les llama, que es la información para aviadores que es como pueden leer acá, que cualquier eventualidad operacional que haya en un aeropuerto, puede ser algún... desde un animal en pista, hasta problemas con alguna manga, esas son notificaciones a las líneas aéreas que producen retrasos en los vuelos, facilidades en los aeropuertos, tanto en Lima como en provincias los aeropuertos como ustedes saben están con un nivel de saturación importante y eso muchas veces produce demoras, demoras en la asignación de mangas, demoras en tráfico aéreo para despegar o aterrizar.

Y el último punto que es un tema que sí es inherente claramente inherente a la compañía, que son todos los eventos de mantenimiento o eventos técnicos imprevisibles que puedan surgir.

A pesar del riguroso programa que nosotros tenemos de mantenimiento de aeronaves de LAN y de seguridad, obviamente estos son eventos que surgen a último momento y como bien dice acá, en el punto 2, nosotros como línea aérea no podemos dar el visto bueno y aprobar el despacho de vuelo hasta que el avión no se encuentre al cien por cien de su confiabilidad técnica para salir y eso es la religión, para nosotros es el día a día y por el cual nosotros nos levantamos, trabajamos y nos vamos a dormir en la noche para que esto sea así.

Claramente esto puede provocar algún retraso, son eventos, como bien dice acá, imprevisibles o que pueden ser de último momento y hasta que nosotros no tengamos el despacho y el visto bueno del mecánico que es el que autoriza, el que da la orden para que el avión pueda salir, nosotros no damos, no podemos despachar el vuelo.

Quincenalmente, como ven en el último punto, nosotros informamos a la Dirección General de Aeronáutica Civil, todos los eventos de mantenimiento que hay y la DGAC es, como ustedes saben, el organismo que fiscaliza y que controla a las líneas aéreas, en este caso a nosotros.

Me gustaría, si pueden avanzar, y claramente como ustedes ven acá, estos factores de retraso tienen algunas características comunes, la principal y la más importante que generalmente son de último minuto, son factores que surgen muchas veces cuando los pasajeros están en el aeropuerto, que impactan en el itinerario, es un impacto que... y esto es importante mencionarlo, que un vuelo que puede ser impactado a la mañana, un avión que puede ser impactado con un evento de mantenimiento en la mañana, ni impacta no solamente ese vuelo sino que puede impactar un vuelo posterior, porque un avión va, por ejemplo es una avión que empieza a volar, hace Lima-Cusco-Lima y después vuela de Lima a Piura por decirles algo, entonces el impacto no solamente es en el vuelo Lima-Cusco, sino que puede ser lo que nosotros llamamos efecto arrastre, que puede llegar hasta afectar el vuelo siguiente.

Y obviamente hay un \*treydos como hablábamos antes con la seguridad, que en nuestro caso no es un \*treydos, no es una digamos, no es si quieren un balance entre seguridad y puntualidad, la seguridad para nosotros como hablaba antes es el intransable y si el avión no está en condiciones de salir, nosotros, el avión no despega, por más que tengamos que lamentablemente afectar la puntualidad de ese vuelo.

Y le podría pedir, si, nosotros trajimos un pequeño video para tratar de demostrar, cómo trabajamos la seguridad dentro de LAN.

No funciona, bueno, le pasó a Steve Jobs cuando presentó su Apple, no, no funciona, no, bueno, no, queríamos traerle un pequeño video, un video corto de dos minutos para tratar de visualizar un poco, cómo trabajamos el tema de la seguridad en LAN Perú y compartirlo con ustedes, pero no va a ser posible.

En términos de información, dado que pueden haber, como hablábamos antes, algunos inconvenientes imprevistos técnicos de último minuto, cómo trabajamos nosotros la información para minimizar el impacto en el pasajero, que es lo que de alguna manera nos desvive, una vez que tenemos eso nosotros tratamos de minimizar el impacto en nuestros pasajeros, de dos maneras, como pueden observar ahí, de tres maneras en realidad. Preventivamente que es cuando nosotros sabemos de una afectación de un vuelo por algún tema particular, nosotros tenemos servicio de notificación, preventivamente, esto es antes que nuestros pasajeros lleguen al aeropuerto y a través de tres medios, como pueden ver ahí, por vía correo electrónico, por mensaje de texto al teléfono o mismo llamadas telefónicas que también suceden.

Nosotros tenemos un porcentaje de contactabilidad, aproximadamente un 80%, el 80% de nuestros pasajeros y porque no es el 100%, porque hay unos pasajeros que no dejan los datos de contacto, no es su obligación dejar los datos de contacto, entonces a todos los pasajeros que dejan sus datos de contacto nosotros los contactamos y le decimos su vuelo se atrasó, va a salir equis minutos más tarde, entonces el objetivo ahí es ahorrarle disgustos al pasajero y que no pierdan tiempo en el aeropuerto.

Si puede volver, si la contingencia se da en el aeropuerto, nosotros tenemos información, como pueden ver ahí in situ, en el lugar del aeropuerto y cuál es la información que brindamos, el primero que es el de la izquierda es motivo de la contingencia, nosotros hablamos con la gente y le decimos el motivo de la contingencia o es por un mantenimiento no programado, por un atraso que puede ser como hablábamos antes de facilidades aeroportuarias. Hay rondas de contingencia, gente que está con los pasajeros explicándoles los motivos, les brindamos los servicios a los cuales los pasajeros tienen derecho, que van desde alimentación como pueden ver ahí, tarjetas de internet, llamadas telefónicas y que terminan en casos de cancelaciones o atrasos largos, hasta en términos de un hotel que otorgamos, movilidad y también compensación monetaria.

Y el último punto como ven ahí que es obviamente la solución de viaje que es... o que el vuelo se reanude, que eso muchas veces sucede o la protección del pasajero en un vuelo posterior.

Si puede volver a la otra y entrar ahí, gracias.

Trajimos solamente una copia, nosotros tenemos un procedimiento, tiene más de 80 páginas pero solamente para mostrarles que todo esto está normado, nosotros tenemos un manual de procedimiento interno, como ven ahí más del punto 1 hasta mucho más, donde tenemos desde cómo manejamos la contingencia que es el punto 117, hasta cómo trabajamos con los asociados en la Alianza \*Wanwell en términos de endosos, hasta casos de contingencia hay un... como les digo todo está normado en el manual que nosotros tenemos y por el cual nos regimos al momento de alguna impuntualidad o cancelación.

Si podemos volver, sí, me gustaría volver a la anterior, y el último punto que como ven ahí es transversal, nosotros hemos estado hace ya prácticamente un año, poquito menos, 10 meses, con una campaña que como pueden ver ahí se llama "Conoce tus derechos a viajar con nosotros" que tengo acá, voy a pedir si gentilmente pueden repartir, gracias, que es la campaña como ven ustedes que es "Conoce tus derechos para nuestros pasajeros" que básicamente de lo que habla es o lo que queremos es que nuestros clientes sepan a qué tienen derecho y qué pueden pedir y exigir en casos de cancelaciones o atrasos y van como ven ahí, desde protección del siguiente vuelo, solicitar cambio de fechas, solicitar el reembolso del boleto, los servicios básicos a los cuales tienen derechos y también en términos de equipaje, que es lo que sucede cuando tienen problemas con el equipaje.

Al día de hoy nosotros en el Perú, somos la única línea aérea que hemos lanzado esta campaña y que hemos implementado esta campaña, como les digo hace casi un año con gran éxito.

Si podemos seguir, ahora le dejo la palabra al Gerente Legal, doctor Antonio Olórtegui, para que nos comente un poco de cómo compensamos y en qué norma nos basamos.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias, señor Félix Antelo.

Le damos la palabra al señor Antonio Olórtegui.

**El GERENTE LEGAL DE LAN PERÚ, doctor Antonio Olórtegui.**— Muchas gracias, señor presidente; señores congresistas, buenos días.

Como ya adelantamos, nuestra empresa digamos al momento de que pasan estas afectaciones en los vuelos, otorga una serie de servicios y compensaciones y es mi deber comunicarles y darles la tranquilidad que esas compensaciones están acorde con la normativa vigente aplicable. **(3)**

Para nosotros es prioridad que nuestros procedimientos internos se adecuen a la normativa peruana y por eso, es que prácticamente todas esas compensaciones y los servicios que damos son un espejo de los convenios internacionales, de los cuales el Perú es parte, tanto el Convenio de Montreal suscrito por el Perú, la decisión 619 de la Comunidad Andina, también en

la cual el Perú forma parte y finalmente nuestra ley local, Ley de Aeronáutica Civil.

Estos tres cuerpos normativos regulan, que es lo que deben recibir los usuarios antes estos eventos y es tal cual, como los empieza le da cumplimiento.

Si nos vamos al código protección al consumidor, existe un artículo 20 que se denomina Garantías Legales, las cuales justamente define este proceder que tiene nuestra empresa ante estas afectaciones o estos casos de excepciones en alteraciones de itinerarios.

Por lo tanto, le puedo dar la garantía de que nuestra empresa hoy por hoy, está dando cumplimiento a las garantías legales ante estos desperfectos del servicio o estas afectaciones que reciben nuestros vuelos.

Siguiente.

Estas garantías legales básicamente se dividen en tres grupos.

La primera es ante el retraso, ahí vemos una tabla que es de mayor a menor a cuatro horas, otorgamos el servicio de Internet, damos un snack con refrigerio y el servicio de llamadas telefónicas. Cuando el retraso es mayor a cuatro horas y menor a seis, además de lo anterior, también otorgamos un servicio de alimentación, almuerzo, comida, dependiendo de la hora o desayuno. Y cuando el retraso es mayor a seis horas, damos todo lo anterior, mas traslado al hotel, más la noche de hotel, más una compensación económica, ¿no? Eso todo, ante caso de retrasos.

Ante caso de cancelaciones, nuestra empresa lo primero que tiene como necesidad ante nuestros clientes, es darle un vuelo de protección, lo cual cumplimos y adicionalmente le damos los servicios que hemos mencionado respecto a retrasos, es decir Internet, alimentación, refrigerio, hotel y una compensación económica.

Finalmente, aquel usuario que ya no tiene interés para viajar, es decir, que se ha visto afectado por esos factores que menciono el señor Antelo de las láminas anteriores, tiene todo derecho a pedir reembolso y es lo que estamos promocionando, y difundiendo a través de la campaña de "conoces tu derechos"

Dos, sabemos que muchos usuarios viajan por razones específicas a su destino y digamos, si es que el vuelo se ve afectado por estos retrasos, ya no tienen razón de ser el vuelo mismo.

Y es por eso, que nos ponemos en sus zapatos y obviamente hacemos cumplimiento de la norma, y les damos reembolso de su dinero, ¿no? Inclusive estas garantías legales no solamente las cumplimos, a pesar de que están reguladas cuando son eventos de responsabilidad de la aerolínea, nosotros lo hemos extendido a eventos, que son de naturaleza de caso fortuito o fuerza mayor.

Eso es cuando a compensaciones.

**\*El señor** .- Y finalmente señor presidente, usted comprenderá...

**El señor PRESIDENTE.**— A través de la Mesa.

Tiene la palabra

**\*El señor** .— Gracias.

Simplemente para terminar en este aspecto de los retrasos, las cancelaciones, tanto los pasajeros como las empresas en las aerolíneas se ven igualmente afectadas, como se puede ver ahí las afectaciones, no solamente está en razón de la imagen de la compañía por el retraso, por los perjuicios, por las incomodidades que le generan al pasajero.

Porque indudablemente, hay que estar en el zapato del pasajero, que tiene que ir a una boda, que tiene que ir a un compromiso y por uno u otra razón no puede llegar a ella.

Es indudablemente, es una sensación frustrante, igual no le llega la maleta, es también otra sensación frustrante.

Pero y para la empresa es igualmente una frustración, no haber podido atender como correspondía, como se había comprometido con su cliente.

Entonces, una afectación de los retrasos y las cancelaciones involucra al pasajero, como a la línea aérea y a sus trabajadores.

Igualmente hay perjuicio de tipo económico, tenemos nosotros que pagar tasas aeroportuarias adicionales, costos adicionales en combustibles. Hay impactos mediáticos, hay compensaciones y en algunos casos que hay que pagar, y que hay que retribuir a los pasajeros, hay multas que nos ponen Indecopi, la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Por tanto, ustedes entenderán que para nosotros es de sumo interés y de sumo cuidado, el que nuestros pasajeros se puedan transportar conforme a lo programado.

Hacemos realmente grandes esfuerzos como compañía, los 3900 trabajadores trabajan para dar esa excelencia de servicio, esos reconocimientos que por supuesto, superando los pequeños incidentes que pueda haber, evidencian el trabajo de esos trabajadores peruanos que han permitido sitiar a la compañía con un estándar de puntualidad, por encima de los promedios internacionales. Estamos con un estándar de puntualidad 90.4 frente a un estándar internacional de 88%.

Estamos trabajando y seguiremos trabajando señor presidente, señores congresistas, para darles el mejor de los servicios a nuestros consumidores, para destacarnos como la mejor línea aérea nacional y de esa forma conectar mejor al país, y permitir que muchos peruanos que todavía no viajan o no utiliza el avión para trasladarse a otros destinos, lo hagan, que se sientan satisfechos, que cuenten con una compañía en el mercado que le ofrece seguridad, puntualidad y servicio.

Y trabajamos para ellos, y estamos a disposición de esta comisión, como la Comisión de Transporte o la de Turismo, para coordinar y estar con ustedes para lograr ese objetivo, el objetivo de servir y atender mejor a nuestros consumidores y

progresar en el transporte aéreo nacional y seamos un país con una industria aérea de primer mundo.

Muchas gracias señor presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias por su exposición.

Darle la bienvenida al congresista Luis Galarreta y a nuestro presidente de la Comisión, al señor Justiniano Rómulo Apaza.

Yo voy a dejarle la Mesa al presidente, para que dirija y la palabra la tiene el congresista Yehude.

**—Reasume la Presidencia el señor Justiniano Apaza Ordóñez.**

**El señor PRESIDENTE.**— Reintegrándonos a la reunión, con la disculpa del caso.

Tiene el uso de la palabra el señor, el colega Yehude Simón.

**El señor SIMÓN MUNARO (PP).**— Gracias presidente.

Saludando a los señores congresistas y ciertamente también al señor Rodríguez Larraín, presidente del Directorio de LAN Perú y a los funcionarios que le acompañan.

Empiezo diciendo presidente, de que yo creo que en efecto, nosotros no dejamos de reconocer el tema de la calidad del servicio de LAN.

Eso en principio, lo reconocemos y en eso no tenemos ninguna duda, ni calidad, ni seguridad por lo menos de mi parte.

Pero si, algunas observaciones que quiero que lo entiendan, que estoy recogiendo no solamente de sentimiento de algunas personas, algunos pasajeros o muchos pasajeros, sino también de manera personal y que necesitamos respuestas.

Nos alegramos ciertamente, que la Comisión del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, haya cumplido con el acuerdo que se había tomado de invitar a los señores de LAN.

Yo no sé si tenemos mala suerte o algunos, pero he viajado hasta el cansancio por LAN y un porcentaje que no es el 1% sino muchísimo más elevado que hemos tenido retrasos, de acuerdo. No sé si será el 1%, es mucho más.

Pero el problema no es el retraso, el problema es el trato que se les da a los pasajeros, no es tan cierto o no hay una comunicación entre el directorio y los empleados en el trato que se les da a los pasajeros.

Yo recuerdo una vez, a un viaje que hicimos un grupo de congresistas a la ciudad del Cuzco, sino me equivoco a un evento descentralizado y hubo un retraso de casi cuatro o cinco horas, y no se le comunicaba a la población, perdón a los pasajeros, no habían ningún trato a los pasajeros, simplemente decían está retrasado, está retrasado y el trato que le daban a los trabajadores de LAN, era: si quieren se quedan, si quieren se van y eso me pareció poco serio de una empresa que se supone que es seria.

No hicieron su queja, ni siquiera le daban el libro de reclamos. Y se lo dije, yo tengo la fecha y todo, y tengo la queja que se lo voy a ser llegar en el momento que crean conveniente.

Y ahí hubo un compromiso que le haría llegar a LAN, la queja de los pasajeros y por eso es que estoy copiando ese compromiso, pero eso, vamos a decir es una vez.

Entonces, puede ser una casualidad o puede estar justificado, pero no ha sido una vez.

Recuerdo un atraso también, que tuvimos cinco, seis congresista e incluso Rosa María Palacios en Chiclayo y así sucesivamente hemos tenido muchos retrasos.

Entonces, yo creo que este documento que ustedes presentan y este documento que presentan debía cumplirse rajatabla, si se cumple rajatabla entonces bueno, pues hay justificación.

Pero no se está cumpliendo, de acuerdo, ese es la queja.

Hay algunas preguntas que puede parecer antipática, pero creo que necesito hacerlas, para que quede clarificado, no solamente para el Congreso de la República, sino para la población, porque hay un canal del Estado del Congreso de la República que es visto por algún sector de peruanos y que han hecho llegar sus inquietudes, por ejemplo, la primera pregunta es: Indecopi multo a LAN Perú, por cobrar pasajeros, por postergar boletos aéreos, de acuerdo.

Otras empresas hacen lo mismo, pero cobran 29 y 35 dólares, LAN cobra 75 dólares, ¿qué explicación hay por esa diferencia?

Primero les hago las preguntas y para que sean contestados.

**El señor PRESIDENTE.**— Por favor, por intermedio de la presidencia y vamos a agradecer, de que así como se le ha escuchado a ustedes, se va a escuchar también a las preguntas y al final, por ese *modus operandi* de la reunión, al final van a dar las respuestas.

**El señor SIMÓN MUNARO (PP).**— Y para que no se repita de repente.

La segunda pregunta es, si ordeno publicar la lista de los pasajeros a los que se había cobrado, la pregunta es ¿se publicó la lista?

La tercera pregunta es cuantas otras veces ha sido multado por Indecopi, ¿hasta cuantas veces ha sido multado LAN por Indecopi?

La cuarta pregunta es ¿cuándo cobra por endose de pasajes?, ¿cómo se establece el costo de pasaje aéreo?, nos interesa también saber eso, ¿cómo se establece el costo de un pasaje aéreo?

La otra es, ¿cómo podemos explicarle a la población?, ¿porque puede costar más un pasaje a Cajamarca que un pasaje a Santiago de Chile?, si el costo de la gasolina es más alto en Chile que en el Perú, ¿porque cuesta más el pasaje en el Perú?

Y la última pregunta es los sueldos de pilotos y tripulantes es igual en Perú que en Chile.

Esas serían las preguntas señor presidente y a los señores representantes de LAN.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias colega.

Tiene la palabra el congresista Gaby Pérez del Solar, perdón Jaime delgado.

**El señor DELGADO ZEGARRA (GPDD).**— Gracias presidente y por su intermedio un saludo al representante de LAN, el señor Emilio Rodríguez Larraín, al subgerente general, sus asesores.

Bueno, yo tengo algunas inquietudes con relación a lo que viene sucediendo con LAN y otras compañías aéreas.

El Código de Protección al Consumidor estableció un conjunto de derechos con relación a los pasajeros aéreos, incluso se modificó el código por iniciativa en esta comisión, para evitar que las empresas le sacaran la vuelta a lo articulado respectivo.

El Código de protección al consumidor, dice en su artículo 65 textualmente los siguiente: los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad, puede endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor, plenamente identificado o postergando la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado y debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio, con una anticipación no menor de 24 horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio.

Asumiendo los gastos únicamente, relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.

En caso de que el consumidor adquiera boleto de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples, y no hiciera uso de algunos de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, **(4)** quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto, para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto, cuyo tramo desea preservar.

El artículo es clarísimo, sin embargo LAN y otras compañías, pero LAN representa no sé si el 60 a 70 o 80% del mercado.

Obviamente, es la que en mayor participación en mercado tiene y que las quejas van por este sentido.

En primer lugar, cuando los usuarios hacen uso de uno de los tramos, son Lima-Tumbes-Lima, llegan a Tumbes y por alguna circunstancia necesitan postergar su viaje, un día más o dos días más, y LAN se niega a aceptar esa postergación.

Y cuando uno pregunta o emplaza a las personas que lo atienden, estas sacan sus condiciones, sus reglamentos internos, ¿cuáles son estos reglamentos internos?, dicen: que para la postergación, tendría que haberse hecho la postergación antes del inicio del primer tramo y que no procede la postergación en el segundo tramo, y ¿de dónde sacan eso?

Pero, finalmente su reglamento interno prima por encima de la ley, por encima del código del consumidor, y eso hay reclamos infinitos con relación a este tema.

En segundo lugar, LAN ha venido imponiendo penalidades de 75 dólares por el derecho de la postergación o el endose de los pasajes.

Incluso, Indecopi inició un procedimiento de oficio a partir de los reclamos que venía recibiendo y emitió la Resolución 546 del año 2013, declarando fundado los procedimientos de oficio contra LAN Perú, por infracción a los artículos 47 y 66.7 del código.

Al haberse verificado, que el pago que exigió para que los consumidores puedan ejercer su derecho a postergar sus pasajes ascendentes a 75 dólares, no se encontraba permitido por el ordenamiento jurídico, al no estar relacionado con los gastos de emisión de un nuevo ticket, y solicito, se ordenó que se abstenga en forma definitiva y permanente de requerir a los consumidores cualquier pago, por concepto de lucro cesante, se apela y LAN pide la suspensión de este procedimiento.

Porque la asociación que agrupa las empresas aéreas ha interpuesto un acción de amparo en el Poder Judicial, que la ha perdido en primera instancia, la ha perdido en segunda instancia y ahora han acudido al Tribunal Constitucional, y en base a esto, solicitan que la Indecopi suspenda este proceso de fiscalización y de sanción que ya estableció para LAN, por realizar este tipo de práctica que es una burla al código de protección al consumidor.

Y lamentamos que hasta ahora, el Tribunal Constitucional no se pronuncie sobre este tema, porque tienen paralizado al ente fiscalizador que es el Indecopi.

Yo tengo mis dudas y mi reparo de porque Indecopi suspendió el procedimiento, pero en fin, lo ha suspendido.

Tenemos en primer lugar esto, tenemos que recientemente el Indecopi, pues hubiera sido interesante de que venga el presidente de Indecopi a informar de todo esto, ha sancionado a LAN con una multa de cuarenta y dos mil setecientos soles por negar abordaje de pasajeros.

Los pasajeros se presentan en la fecha de viaje y teniendo su reserva y su ticket y su *boarding pass* se les niega el acceso al vuelo, se le niega el acceso al vuelo y se menciona en esta resolución que había hasta seis casos reportados entre los años 2011 y 2012.

Razón por la cual, se ha procedido a sancionar al Indecopi.

Pero, uno de los considerandos y la defensa de LAN dice: que durante el procedimiento iniciado de oficio por parte de la autoridad administrativa, la aerolínea alego que no incurrió en ninguna infracción, pues la sobreventa o la sobre reserva de pasajes en el mercado de transporte aéreo no se encuentra prohibida, siendo una práctica lícita.

O sea, LAN si puede sobrevender el vuelo y si por ahí le llega un pasajero que exige viajar, le dicen no, usted no viaja.

Y ese es la razón por la cual, por lo menos en seis casos identificados, Indecopi ha sancionado a LAN.

Por eso es que, nos sorprende gratamente, digamos de que, aparezcan ahora con un folleto anunciando el respeto a los derechos del consumidor, que lamentablemente no lo han venido cumpliendo.

Entonces, necesitamos y exigimos una explicación, porque por un lado ustedes vienen a decirnos de que son rigurosos en el cumplimiento de la norma, incluso aparece este tríptico con los derechos del consumidor, pero por otro lado tienen paralizado al Indecopi.

Me ha pedido que suspenda las acciones de fiscalización y tiene una acción de amparo, que la han perdido en primera y segunda instancia, y pidiendo que el Tribunal Constitucional se pronuncie sobre algo, que el Congreso de la República se pronunció, aprobado un código del consumidor, que reconoce el derecho a la postergación y al endose de los pasajes.

Muchas gracias presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias colega.

Tiene la palabra el colega Emiliano Apaza Condori.

**El señor APAZA CONDORI (NGP).**— Muchísimas gracias presidente, saludo a los colegas de la comisión y a través de la Mesa también a todos los invitados de la empresa LAN.

Presidente, bueno indignados nosotros, porque la verdad viene después de dos años de haber pedido formalmente en esta Comisión, la presencia de la empresa LAN, pues no sería de irregularidades, tal vez mínimo ¿no? Porque a nivel de operaciones, lo hacen en gran magnitud.

Eso tal vez no refleja presidente, de que estos problemas menores trae muchos descontentos al usuario, que día a día se traslada al interior de las regiones del Perú, y eso hace de que tal vez las operaciones lo hacen óptimamente aquí en Lima presidente.

Pero en las provincias, no lo hacen de tal manera como ustedes lo hacen aquí, tal vez porque no esté la gerencia de operaciones, está aquí en Lima y está pendiente a todo el problema que ocurre aquí en Jorge Chávez, sino en el resto del mundo.

A menos, quien habla, es de la región de Puno y tenemos n veces este problema, ¿no?

Nos suspende, el vuelo está programado para las ocho y cuarenta y cinco u ocho y cincuenta el último vuelo, la salida está a las doce, doce y media. Pero debe ver una previa comunicación para no estar en apuros.

En verdad eso es cierto, puede ver algún defecto en la máquina, yo que sé, puede ver algún problema.

Pero sin embargo, a veces no comunican de Lima, dicen: algún todavía no nos comunica Lima, si esto va a suspender por

definitivo o hay un retraso, ¿no? Y eso, son las veces, ese es otro problema.

Y ahora el problema que nosotros siempre tenemos, la ocasión por el tema de trabajo, recurrir a distintos puntos del país, nos tienen encerrados dentro de la nave, dentro del avión, una hora, hora y media que recién ordenan para hacer las operaciones de vuelo y todo.

Pero mientras esto, hay pasajeros que están esperando para poder abordar el avión, dice no, ya no hay orden y ya se ha cerrado, pero si tenemos ese tiempo de una hora u hora y media.

Yo no sé, porque no apertura, simplemente pierden el vuelo o si tienen que recuperar las penalidades es muchísimo más.

Y ese es el descontento que hay en la población, yo no sé y el resto creo que ya mis colegas han planteado y hay bastantes maltratos, no hay una debida atención, no hay libro de reclamaciones, donde podemos nosotros apuntar, ¿no?, donde puede presentar sus reclamos, que sí, ¿no?

Porque podemos, que hay operaciones a nivel interior del país, y esto lo vamos a pasar con paño frío, mas por el contrario, yo creo que debe ser óptimo, porque la empresa se merece al usuario, la empresa se merece al que está consumiendo, sino no hay razón de existencia de la empresa.

En todo caso, aquí la que debe tener la razón es el usuario y no la empresa, ¿no? porque se debe a esto la empresa.

En todo caso, yo presidente espero de que en adelante se solucione este tipo de problemas, ¿no?

Porque la verdad, hay gente, hay usuario que en algunos casos ni siquiera han tenido acceso a la cartilla, no saben, ¿cuáles son los derechos?, simplemente dice aquí, usted quedo tarde y pierde su vuelo, ¿no?

Entonces, no hay soluciones en este tema, pero sin embargo, cuando estamos aquí, sí, ¿no?, hemos tenido más de una vez problema, bueno por tema de tiempo, no ha podido aterrizar a Juliaca específicamente, hemos tenido que retornar hasta Lima. Porque eso, es la orden.

Pero digamos, que finalmente si ya no hay esto, por favor déjenos Arequipa. No la orden es Lima, si de Arequipa muy bien. Bueno, puede haber una facilidad para poder trasladarse que estamos muy cerca, y nos retorna hasta Lima.

Bueno, son cosas que a veces falta criterio, yo no sé qué puede haber pasado en esto, ¿no?, porque si la mayoría traslada, se traslada a la ciudad de Juliaca o a cualquier equis, estamos a un próximo muy cercano, yo creo que ahí debe..

Entonces presidente, yo creo que seguramente mis colegas van a decir lo propio, tienen otro tipo de reclamaciones y es más, el problema que también habido reclamos, es de que, se pierde los equipajes, eso generalmente sucede cuando vienen, salen a fuera y retornan ¿no?

Y que finalmente, LAN hace conexiones entre otras ciudades con otras aerolíneas y que dice: señor, nosotros no somos responsables, ustedes tienen que responder al quien dejó la maleta a la empresa y nosotros no, pero si hacen un trasbordo y ya cuando LAN se responsabilice.

Entonces, ¿dónde vamos?, no vamos a retornar a ir a reclamar nuestros equipajes, cuando el destino final es con la empresa LAN.

Y entonces, creo que la persona o la empresa apropiada, debe ser la empresa la que debe dar el seguimiento de las maletas o de lo contrario, de acuerdo a la responsabilidades que tiene, tiene que responder, pues en este caso, ¿no?

Entonces presidente, son mis reclamaciones y la verdad que esto, yo quisiera de que, la que tenemos de repente, por tema de altura es la que sufrimos nosotros, no las zonas de Puno, Cusco y hay más ¿no?, hay retrasos que, ¿porque ocasiono retrasos?, porque realmente tiene programado vuelos, viene de Piura y hay un retraso en Piura, lo propio tiene que ocurrir para el resto, porque es el mismo avión que tiene que seguir la ruta, ¿no?

Entonces, yo creo que eso tampoco debe tener aviones de reten, inmediatamente llega media hora, ya tienen este problema, inmediatamente ya deben poner otro, para que, tienen que hacer.

No tenemos porque nosotros o los guardias perjudicarnos por este tema, Presidente.

Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias colega.

Tiene la palabra, nuestra colega Gaby Pérez del Solar.

**La señora PÉREZ DEL SOLAR CUCULIZA (GPCP).**— Gracias presidente, saludar al señor Rodríguez Larraín y a sus gerentes presentes.

Presidente, visto los detalles de los congresistas, hoy día las incomodidades que han tenido, tendríamos que también invitar acá a KLM, América Airlines, a Delta, Avianca a todas las líneas aéreas que funciona al Perú, porque siempre en todas las líneas aéreas hay estos problemas, que son a lejos o cerca a ellos, no depende a veces de ellos.

Y también sabemos, que el Indecopi es el Organismo que regula, el encargado de proteger al consumidor y por eso existe el Código de protección al consumidor.

Si nosotros vamos como Congreso a estar fiscalizando, cuando ya existe el Código del Consumidor e Indecopi que es el encargado, tendríamos que llamar a todas las empresas que pensemos que estén vulnerando el derecho de los consumidores.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias.

Tiene la palabra la colega Cecilia Tait.

**La señora TAIT VILLACORTA ().**— Y otra cosa, haciendo pie de lo que dice la congresista Gaby Pérez del Solar.

Nosotros no podemos ser juez y parte, yo realmente no tomo la línea LAN Perú, no porque no sea buena, porque el Congreso de la República tiene un contrato.

Entonces, si nos vamos a fiscalizar a la entidad que nos da el servicio, realmente quedamos mal ante el público.

Pero, como dice el Código de defensa del consumidor, sería bueno, ya que ellos lo están pidiendo, que en el libro de reclamaciones con el *boarding pass*, una recomendación y sugerencia, mientras se hace conocido este tríptico, que está muy bueno entregarlo, porque así, (5) el usuario podría darse cuenta de sus derechos, que me parece muy bueno.

El Tribunal Constitucional, está, ustedes están a la espera de su fallo, pero hay una multa del UIT.

Sí queremos ser correctos y hay una multa, ustedes piensan pagar esa multa, mientras le dan la respuesta, porque yo creo que sería lo correcto, ya que sí ustedes han infringido en algunos puntos, también tenemos que, decir, bueno, donde nosotros hemos infringido cumpliremos mientras da la respuesta. Porque, sería muestra para que los usuarios digan, LAN-Perú no solamente da un buen servicio, no solamente las líneas, y la de los aviones de verdad vamos a decir, nosotras que somos altas es cómodo para las personas que tienen un sobrepeso se sienten también cómodos, y lo digo ¿por qué?, mis familiares que no tienen el mismo apellido me dicen, porque yo soy miembro de la Comisión de Defensa al Consumidor; y señor Rodríguez Larraín, sí habíamos pedido, no sé ¿qué sucedió?, hace dos años para que nos visite, y que gusto que finalmente el presidente lo haya convocado.

Porque, así los usuarios van a saber que sí tenían la buena voluntad, y nos ha explicado exactamente lo que quieren escuchar ellos, las respuestas no son para nosotros, las respuestas son para los usuarios que se han quejado, y con justa razón.

Las líneas aéreas internacionales y nacionales muchas de ellas, tienen retraso, y como dijo Gaby, habría que convocarlas a ellas también, porque a veces te quedas varado en un aeropuerto, y muchas veces no puedes ni siquiera ir a un hotel, porque no tienes la Visa, o por muchos factores, o porque el niño no tiene permiso.

Entonces, presidente, hay varias cosas que sí de repente tendrían que mejorar, y hay otras donde tendríamos que hacer una media culpa; y otras de cómo solucionar este problema a mediano, largo plazo, porque en el fondo quién se va beneficiar son los usuarios.

Gracias presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Sí, este referente a la solicitud de la colega Gaby Pérez del Solar, por qué no se ha invitado, o se debe invitar a KLM, Avianca y otras, es porque las Comisión acordó teniendo en consideración invitar a Avianca, porque tiene el 80% de servicio, pero eso no es OVC, para que la próxima también este KLM; y todas las compañías que tienen que ver, porque el espíritu democrático de nosotros es esa, queremos que el servicio al usuario sea correcto.

Entonces, que quede sentado en un acta esa situación, queremos dar el uso de la palabra a nuestro colega García Belaunde.

**El señor GARCÍA BELAUNDE (AP-FA).**— Presidente.

Doy la bienvenida a don Emilio Rodríguez Larraín y a su equipo, su joven equipo, presidente tan joven que ya no sé sí, se hacen tan bien las cosas de repente le falta experiencia, porque yo veo acá casi calichines.

Bueno con excepción de su presidente, por supuesto que ya peina canas.

Presidente ese es una Comisión Defensa al Consumidor, o sea, acá estamos acá para defender al consumidor no para aplaudir, para aplaudir pueden haber otras comisiones de repente o puede o podemos enviar, pues a la Dirección de Protocolo, pero estamos acá para defender al consumidor, y hay consumidores que no están satisfechos.

Por suerte de acuerdo a estas estadísticas son pocos, pero finalmente siguen existiendo, y hay que de alguna manera tratar de ver, ¿qué se puede hacer para mejorar?, por ejemplo, un consumidor desde el Congreso.

Hace una semana, se suprimió los vuelos a Arequipa, por mal tiempo, no hemos podido viajar la Comisión Orellana a Arequipa, nos vamos este viernes, y tengo entendido que como el tema es de clima, lluvia mucho en Arequipa.

Entonces, el Congreso va tener que pagar un sobreprecio por los pasajes, entonces la primera pregunta es, esto no me lo confirmado, pero parecería que es así, la primera pregunta es, ¿cuál es la diferencia del retraso?, acá ya hay estadísticas, pero no hay estadísticas disgregadas, ¿por qué se retrasa un vuelo?, ¿y sí es un tema del aeropuerto, un tema del mal tiempo o un tema de la propia compañía a través de a un defecto mecánico que haya podido encontrar a última hora?

Entonces, bajo esa perspectiva saber ¿qué pasa cuando es mal tiempo asumen responsabilidades la compañía?, ¿y si viajas al día siguiente o subsiguiente tienes que pagar la diferencia?, o sea, porque estoy pidiendo el caso del Congreso que es el caso más típico, y supongo que habrá unos casos parecidos.

Entonces, ¿cuál es la diferencia allí?, en primer lugar.

En segundo lugar presidente, hemos visto aquí que hay una serie de índices muy interesantes, un *ranking* mundial de puntualidad donde el LAN-TAM, esta es la única entre las diez primeras del mundo, y que esta con una puntualidad de 85%, que me parece estupendo, presidente, muy bien.

Quisiéramos que tenga 89 como tiene KLM, por ejemplo, pero en fin, entiendo que eso será la aspiración también de los señores que nos acompañan.

Pero, hay un 15% que no está al quedar retrasado, y al ser parte de esta, de este retraso evidentemente no va a estar uno recontento, y es, las personas que nos toca la puerta constantemente para reclamar.

Pero, para mí es importante, presidente que nos digan, ¿cuál es la diferencia entre el retraso?, porque aquí de acuerdo de lo que hemos escuchado el tema es la falta de información, ¿qué eso?, supongo que debe ser fácilmente superable, que no me digan los señores de LAN, que no pueden informar mejor, eso es una cosa básica y que además no cuesta, es cuestión de personal, avisar, señores estamos avisando nos demoramos una hora, dos horas, en fin eso es relativamente fácil superarlo, pero cuando hay mal tiempo la cosa se complica más, cuando hay una falla técnica se complica más, y cuando hay aeropuertos, presidente.

El otro día viajé a Trujillo, presidente, a medio día en LAN, y le pregunté a unas chicas de LAN, ¿por qué no funcionan los aires acondicionados del aeropuerto no del avión?, y me dijeron que hace tres o cuatro días que no funcionaba, y reclamé, era un viernes a la una de la tarde, llamé a LAP, me dijeron que no, que trabajan solamente hasta la una los días viernes, ¿trabajan hasta la una?, por tanto recién el día lunes puede hablar con la gerenta, que además hablaba, masticaba el español, parece que era alemana, y me dijo, bueno que era un pieza que se haya malogrado.

O sea, una pieza que se malogra en el aeropuerto, y a la una de la tarde con 30° a la sombra en el Aeropuerto Jorge Chávez no había aire acondicionado, y todo el mundo estaba ahí con su papel periódico, con su revista abanicándose; eso sé es imposible.

Entonces, por qué digamos LAN que da ese servicio en LAP, no informó o no informa a los pasajeros, por ejemplo, no sé, si es su obligación o no, de repente no es su obligación, pero sería bueno saber, ¿qué pasa?, o sea, sería bueno saber las compañías aéreas ¿qué quejas tienen sobre el aeropuerto?, porque nos venden la idea todo el tiempo que el Jorge Chávez está por séptimo año consecutivo el mejor aeropuerto de Sudamérica, y eso no lo cree nadie, presidente, eso no lo cree nadie. Es decir, para entrar al baño sobretodo de mujeres, presidente, nosotros somos más prácticos, para entrar al baño hay que hacer más cola que pasar inmigraciones, para entrar al baño del aeropuerto hay que hacer más cola que pasar inmigraciones; y además lo encuentra uno cochino, eso es inaceptable, presidente.

Y LAP, está turgurizado uno no puede caminar por los pasillos, porque se tropieza con tiendas, y eso es algo que tampoco se puede aceptar.

Entonces, no hay aire acondicionado en un aeropuerto importante, tres días sin aire acondicionado, se malogra una pieza, y dicen, bueno la vamos a arreglar, y dicen, no, no, en realidad no hace mucho calor, las compañías tienen que poner ventiladores, ¿cómo las compañías tienen que poner ventiladores en su *counter* de entrada?, o sea, eso es inaceptable, presidente.

Entonces, yo quisiera la colaboración de las compañías para decir, ¿qué aeropuerto tenemos?, el parqueo más caro del mundo el de Jorge Chávez, con huecos en el asfalto y sin techo; es más caro que el de Miami, acá los señores que viajan todos los días

en los aviones, dan la vuelta al mundo sabrán que ese parqueo es uno de los más caros del mundo; y el que menos ofrece.

Y además, si tienen quieren lavar el carro es adicional, por supuesto, esto no está incluido en el precio, con ese precio deberían lavar gratis los carros a todo el mundo, y no lo hacen.

Entonces, presidente, ¿en qué situación estamos?, y uno va Trujillo, uno va Arequipa, uno va a cualquier aeropuerto, y son aeropuertos ya obsoletos que están rebalsando, y que solamente la han dado una mano de pintura, le han cambiado la cerámica al piso, y ya creen que con eso ha sido privatizado.

O sea, aquí hay que traer a la gente de LAP, presidente, LAP y los otros aeropuertos que han sido privatizados, también haber ¿qué están haciendo por mejorar el servicio?, eso es tan importante como la compañía; y yo me alegro mucho que el retraso sea pequeño, a veces lo he sufrido, también en consecuencia por supuesto, pero me preocupa sí, presidente, que el retraso que es cierto que lo atienden adecuadamente eso sí me consta, pero también aquí dice, una cosa que me preocupa, presidente, dice: "todas las facilidades da LAN cuando hay retrasos, pero siempre y cuando no podrá activar esta protección en caso de tramos operados por otras líneas aéreas compradas en forma independiente".

O sea, ¿qué si tú compras un solo boleto aunque sea de otra línea?, sí, ¿pero si no lo compras con ellos?, no, pero igual pierdes el vuelo.

Entonces, no sé si esto es parte de las cosas que se puedan solucionar a través sobretodo de la información que todos quieren que se les dé, y el mejor servicio que ha mejorado, LAN ha mejorado el servicio en el Perú, estamos de acuerdo, pero ¿por qué no viene acá Peruvian Airlines?, ¿por qué no acá vienen las otras empresas que no sé si estas estadísticas serían bueno compararlas con ellas también?, porque el tema de aviación no es solamente es una compañía, el tema de la aviación es varias compañías, y lo que queremos es que el ciudadano que usa avión, que cada día es mucho más, mucho más, hay mayor capacidad para usarlo pueda hacerlo adecuadamente.

Y finalmente, lo aquí también se ha dicho, acá esta Air Berlin, Air Berlin tiene el mismo buen *rating* de puntualidad que lo tiene LAN-TAM 85.7, 85.6, pero Air Berlin es una compañía pequeña europea, es casi una compañía o empezó como \*Chatel\* que sé yo, empezó, es una compañía que ha crecido mucho, y que hoy día hace servicio a todas partes, pero uno vuela de Berlín a Madrid en 90 euros, presidente, y uno en el Perú vuela de Lima a Trujillo en 300 dólares.

Entonces, no sé, no sé si estas comparaciones de puntualidad podrían también perfectamente bien compararse con los precios que compran unas, y los precios cobran otras.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias colega, reiterando de que se invitó a LAN, porque se tiene en consideración que el 80% casi el 100, entonces, en ese sentido es que justificamos la petición de la comisión.

Tiene la palabra el colega Yonhy Lescano.

**El señor LESCANO ANCIETA (AP-FA).**— Presidente, muchas gracias saludar a los funcionarios de LAN.

Yo quisiera comenzar indicando y preguntando lo siguiente, la primera pregunta para LAN, el 22 de enero de este año se publicó este aviso precios de boletos aéreos se reducirán hasta en 15% este año, obviamente por la reducción del barril de petróleo, la pregunta es, ¿lo han hecho?, ¿por qué solamente 15% si el barril se ha reducido el barril del petróleo hasta la mitad del precio?, entonces están cumpliendo con esta oferta, no están cumpliendo este es un anuncio que se ha hecho en mes de enero de este año.

Y consecuentemente, supongo de algún resultado positivo debe haber, o algún resultado concreto, por lo menos no lo hemos visto, es una primera pregunta, señor presidente.

Una segunda pregunta, es que se ha anunciado también por la matriz de LAN, que a parte de las tarifas se va incrementar los pasajes a través de un costo que se llama el costo por combustible; por varios montos aquí tengo el reporte que lo hemos conseguido el día de hoy.

Si está incrementando este costo por combustible en las tarifas, ¿por qué razón?, o no se están [...] esto es un reporte de la misma matriz, ¿no es cierto?, a ver si nos, aquí está [...?]

Tercera pregunta, nosotros cuando pensamos señor que en un país democrático con carencias de pobreza no se puede exigir a la persona que tenga mayor conocimiento; mayores comodidades a trasladarlo mejor en menores costos, tiene que ser al revés la persona que no tiene acceso al internet, la persona que tiene ir en oficinas hacer una compra tiene que tener mayores facilidades de la empresa, y al parecer no solamente LAN, sino hemos visto que esto es una mala práctica digamos de varias empresas de aerolíneas, (6) es que a la persona que va a comprar un pasaje a su tienda le cobran 15 o 30 dólares adicionales, depende del costo del pasaje.

Si yo me siento en la silla ya tengo que pagar 30 dólares, y son cinco pasajes son 150 dólares, y a mí me parece eso algo absolutamente injusto, porque sí hay una persona que no sabe manejar internet que viene del campo, y quiere ver ir a su, no sé pues a Estados Unidos a verlo a su hijo, se va pues a la tienda o la oficina de LAN, y solamente [...] este campesino, que puede ser un campesino del Cusco, de Puno que ingresa a la tienda ya tiene que pagar 30 dólares adicionales, no sé de dónde han sacado esa mala costumbre, porque me parece una mala costumbre, a mí me parece que sí.

Yo creo que esos sobrecostos son cosas que se deben erradicar, porque [...] es que nos han hecho creer en algún momento que estas prácticas son normales, y a mí me parece prácticas anormales.

El sistema económico, pone una serie de reglas, por ejemplo, los bancos nos cobran cinco mil comisiones, eso es lo normal, normal pues es eso.

Bueno, yo entro a la oficina de LAN, me cobran doctor Larraín 30 dólares por persona, eso es barato dice, García Belaunde, bueno es barato, porque él tiene punche económico, también.

Entonces esto, señor presidente, a mí me parece una situación que creo que debe ser erradicada, porque yo creo que los costos laborales no deben mezclarse con este tipo de incrementos en las tarifas, el costo laboral es una cosa, y esto de los usuarios no tienen por qué implementarlo.

Ahora, endosos y postergaciones con los colegas ya habían referido, Código de Defensa del Consumidor, uno de los puntos que trae novedosos es de esto pues, sí la persona que no puede viajar, pueden endosar a otra 24 horas, con 24 horas de anticipación, o puede postergar su vuelo con 24 horas de anticipación, pero al parecer las empresas no están cumpliendo estrictamente con este mandato del Código, y son leyes que se tienen que cumplir, y sí la empresa cumple los usuarios va a estar contentos y van viajar más, pero sí la empresa no cumple, porque obviamente hay miles de personas o millones de personas que están volando, y obviamente por necesidad de trabajo y otras cosas, bueno la empresa está confiada en que de todas maneras va a ir a digamos a pedir sus servicios.

Pero aquí en los, y este otro reporte de LAN, para hacerlo endosos en primer lugar, les piden que se haga en forma presencial.

Yo puedo hacerlo eso por teléfono, porque lo tengo que hacer en forma presencial, entonces ya hay una primera barrera que están poniéndose ya, señor yo no le postergo el pasaje sí usted no va a mi oficina, y como hemos visto que al entrar a la oficina ya le cobran 30 dólares ya estamos fundidos, porque hay 30 más el costo del *ticket* la canción, ¿no es cierto?

Tenemos ahí, en realidad lo están penalizando al usuario, pero fíjese aquí está, condiciones forma presencial, y no se realiza en los aeropuertos. Es decir, que yo puedo estar en el aeropuerto me avisan que hay algo urgente en mi casa, y yo tengo que postergar, y estoy en el aeropuerto, y hay 24 horas de anticipación, y quiero postergar mi pasaje no les aceptan la postergación en los aeropuertos, donde generalmente están los viajantes, los viajeros, no les aceptan en el aeropuerto.

Entonces, le están poniendo condiciones al pasajero que la ley no establece, están sacándole la vuelta [...] porque tiene que ser en forma presencial, y no se puede hacer en los aeropuertos.

De tal manera que, esto tanto para los endosos como para las postergaciones. Es decir, tanto para yo endosar a mí primo, o a mí esposa, porque yo no voy a usar ese pasaje, o para yo viajar en otra fecha.

Entonces, estas cosas es lo que indigna a la gente, causa malestar, y esto creo estas condiciones que están acá de ninguna manera se pueden aceptar aquí como ya los colegas también lo han dicho hay una multa de ciento ochenta y cinco mil a LAN, por haber limitado ese cambio de fechas de pasajes, limitado cambio de fecha de pasajes, lo cual obviamente en el mismo contenido de

los portales de la web de LAN se nota; y no solamente ahí sino aquí hay un contrato, condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajes y equipaje; condiciones para los contratos, y en estos contratos también se establece, se establece que si uno no deja o deja de usar un tramo del itinerario del viaje ya no se puede postergar, ya no se puede endosar...

Si hay un tramo que no se ha usado, como ya lo han dicho otros colegas, el pasajero pierde su pasaje, y eso ha sido materia de una ley también del Congreso que de ninguna manera puede perder el pasaje.

O sea, lo que estoy diciendo es que, aquí en las mismas condiciones del contrato que establece LAN, esta flagrantemente violándose la ley, violándose.

Entonces, como los colegas ha dicho hay un conjunto de jóvenes profesionales que deben ser riguroso en análisis de la norma, tiene una gerencia legal que creo que estas cosas debía revisarlas, y obviamente a radicarlas para que no haya ningún tipo de abuso, de malestar o maltrato daño a los pasajeros, porque uno cuando no viaja se queda sin haber hecho su trabajo o a veces va a una cita médica, es un daño a veces pues terrible, y puede ser una cuestión un pasajero más para la empresa, pero para la persona es una cuestión que afecta su diario vivir, afecta una serie de actividades.

Entonces, señor presidente, aquí por ejemplo, tengo otro reporte de LAN, porque todo lo que estoy diciendo sale de la documentación de LAN, y yo se los voy a entregar para que lo puedan revisar, acá hay un pasaje de 79 dólares al Cusco con tarifas especiales, pero se pone más abajito algo en letras chiquititas siempre no, en caso que no se acredite la residencia en el Perú se podrá negar embarque o aplicar previo al mismo un cargo adicional de 177 dólares, un pasaje cuesta 79 dólares, pero un cargo para el extranjero es 177 dólares, eso a mí me parece que de alguna manera afecta también el turismo, no sé no, si uno viene del extranjero, te dicen, el costo es de 179 dólares porque esto que pagar 177 dólares adicionales, no sé, habría alguna explicación.

Pero, me parece que va en contra de incentivar el turismo interno en el Perú. Y aquí hay otro reporte dice: "los asientos comprados no son transferibles para ningún otro pasajero", en esta propaganda de elige viajar en tus asientos favoritos, no permite cambios para otros vuelos ni son reembolsables, no son transferibles no son nada en esta digamos promoción que hace LAN, elige viajar en tus asientos favoritos, compra el boleto en esta modalidad.

Y lamentablemente, lo pierde todo, no se puede reembolsar no son transferibles, no son nada y el Código de Defensa del Consumidor no hace este tipo de diferenciación, a veces que si alguien no puede viajar puede pedir digamos la postergación de su viaje, y así sucesivamente, señor presidente, yo tengo aquí una serie de documentaciones, y aquí hace pues una gestión saca una nota que dice, el Banco de Crédito del Perú, LAN y telefónica móviles con

más reclamamos ante el Indecopi, quizás el presidente del Indecopi no ha venido por esa razón, no ha querido enojarse con los funcionarios de LAN; eso señor esas son preguntas que me permito hacer, repito solamente en base a la documentación en los contratos que ha expedido la misma empresa, y creo que es importante resolverlos.

Porque, fíjese si mantenemos este tipo de situaciones la población es la más perjudicada, ya los colegas han dicho, los aeropuertos, en la misma ventanilla hay una serie de cuestiones que a veces constituyen un maltrato que se puede muy bien resolver en esos momentos. Porque, a veces [...?] no hay asiento, no se puede, usted entra al avión y hay un montón de asientos, no sé hay asientos, esta llenos el avión, bueno ahí hay asientos, no sé si era por cuestión de carga o qué sé yo, pero yo creo que si poniendo un poco de voluntad a la empresa puede mejorar la situación de su servicio a favor del país.

Gracias presidente, y esa son las preguntas me permito hacer.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias colega, tiene la palabra el colega Sarmiento.

**El señor SARMIENTO BETANCOURT (GFPF).**— Gracias presidente, saludar por su intermedio al presidente de LAN, al señor Emilio Larraín y a todos sus funcionarios que lo acompañan.

Yo veo que, siempre al usuario en este caso, los que prestamos el servicio a LAN, tienen tres problemas normalmente aparte de la postergación de los vuelos por mal tiempo, o por mantenimiento que son lo de postergar, la de modificar y endosar sus boletos, cuando tiene una persona tiene algún problema en ello.

Entonces, en lo que es por la postergación, y lo que hemos podido ver, que la pregunta sería, ¿Por qué LAN solamente nos da 15 días después de que nosotros decidimos postergar al boleto, mientras que en las otras aerolíneas nacionales o internacionales nos dan un año?, eso verdad nos limita, y va contra, porque sí cuando uno posterga un pasaje, es porque algo ha sucedido, y no en 15 días no va poder solucionar el problema, y estar haciendo uso del vuelo.

Sí también tiene la oportunidad, de que pueda endosar ese mismo pasaje lo va endosar a otra persona, también es 15 días.

Entonces, hay un tema de que vamos a tener que salir a vender los boletos, a ponernos en una ventanilla, a tratar de vender boleto en 15 días para no poder perder ese dinero, eso lo que verdaderamente tengo como, vamos a decir, como una pregunta a ustedes, y en la cual puedan modificar, porque en la cartilla que nos acaban de entregar también en los adelantos y postergaciones, nos están poniendo 15 días, ni en adelantos solamente siete días para poder viajar anteriormente con anticipación.

Ese tema que a la hora de endosar el boleto también exigen la presencia de que esté al que le van a endosar el boleto, si queremos nosotros endosar el boleto a alguien que está vamos a decir, yo que soy de Piura, que esta Piura para que pueda

regresarse de Piura no lo puede hacer, porque no está presente y tampoco los están permitiendo que si el boleto era de Lima a Piura no pueda cambiarse de Piura a Lima; eso tampoco, quisiera que me expliquen, ¿por qué no se puede hacer ese cambio?

Eso es todo, muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Gracias colega.

Dándole la bienvenida al colega Julio Gagó, consecuentemente le damos también el uso de la palabra.

**El señor GAGÓ PÉREZ (GPPF).**— Gracias presidente, muy buenas tardes con todos disculpando que he llegado un poco tarde.

Quisiera hacer algunas preguntas, saludando también aquí a los invitados al presidente de LAN, tengo una pregunta que creo que le pasa a todo usuario; inclusive todos los que estamos sentados aquí en este hemiciclo.

Yo siempre que viajó, y que hemos viajado todos, hay una constante en que la compañía aérea especialmente LAN, en este caso que estamos hablando de ellos, ellos venden más pasajes de los asientos que están asignados.

En primer lugar, yo quiero saber si la ley permite vender más pasajes de los asientos que están asignados, por decir, si un avión hipotéticamente tiene 100, 100 pasajeros ellos venden más de 100, y en el momento que uno está en la sala, comienzan a decir, bueno quién se queda, porque voy a dar una remuneración al se queda le voy a dar pasaje, le voy a pagar hotel un día, un día alguien se tiene que quedar, porque efectivamente sobrevendieron el vuelo.

Entonces, la pregunta es un poco al revés, ¿cuál es la política de venta que tienen hoy día LAN para poder vender más allá de lo que el avión puede trasladar en cuanto a personas.

Segundo, si eso solo está permitido por la ley, o sea, que yo puede revender más pasajes, porque ellos tienen modalidades de los pasajes, y acá retrocedo la pregunta, porque viene las sanciones y las penalidades, por ejemplo, si en ese vuelo el que está yendo no viaja, efectivamente va tener una sanción o una penalidad, pero esa penalidad va depender de qué tipo de pasaje compró, porque si yo lo compro con una ley trazada ABC, tiene, por ejemplo, 100 dólares, si lo compro con una letra A tiene 500 dólares que me sale más caro como que el pasaje, (7) o sea dependiendo en qué fecha lo compré o con qué oferta, o con qué promoción compré el pasaje, pero sin embargo ellos si tienen la posibilidad de vender exageradamente los pasajes, y no dicen absolutamente nada.

Me pude una interrupción Jaime, el congresista Jaime Delgado por favor.

**El señor PRESIDENTE.**— Tiene la palabra el colega Jaime Delgado.

**El señor DELGADO ZEGARRA (GPDD).**— Gracias presidente, gracias congresista Gagó.

Efectivamente, la práctica sobre vender los vuelos, es una práctica muy antigua, y no solamente la hace Lan, la hacen muchísimas y no todas las compañías.

¿Dónde radica la diferencia?

Hasta antes de que Lan llegara al mercado peruano, los usuarios no teníamos ningún problema, incluso si comprábamos un pasaje, aun con pasajes internacionales, y no nos presentábamos a la fecha de viaje, íbamos al día siguiente, sí señor, yo tenía un pasaje, era para ayer, pero no pude viajar, y quiero viajar hoy día en el siguiente vuelo, y ninguna compañía te hacía problemas, me consta personalmente en el Perú, nunca te hacían problemas.

Cuando llega Lan, y cuando impone las nuevas políticas, y otras compañías también comienzan hacer lo mismo, es que te negaron el derecho, o sea, sino viajaste en esa fecha, perdiste el pasaje, perdiste el pasaje, la ida y la vuelta, por eso es que tuvimos que dar este Código de Consumidor estableciendo ese derecho, porque Lan simplemente te hacía perder ese derecho, entonces bueno fuera que existiera la sobreventa de vuelos, pero al mismo tiempo el derecho del consumidor, que si se presenta la fecha programada, no viaja, inmediatamente el vuelo siguiente, entonces la cosa sería más equitativa.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Puede continuar colega Gagó.

**El señor GAGÓ PÉREZ (GFPF).**— Continúo presidente.

Sí efectivamente, ese caso también es cierto, es que todo depende cómo se compra el pasaje, yo lo que me refiero en este caso es, si Lan, como aerolínea puede hacer lo que quiere en cuanto a la venta de pasajes y ganar el dinero, porque es lógico, es una compañía que tiene que ganar dinero, y puede sobrevender y sacar sus cálculos, y si yo sobrevendo cincuenta pasajes más, y voy... estos cincuenta pasajes he recibido cincuenta mil dólares, y voy a pagar veinte mil por lo que se van a pagar, sigo ganando 30 mil, es negocio, así se molesten es negocio y que [...?], sin embargo cuando es al revés, por ejemplo uno compra un pasaje, a mí me ha pasado con Lan, a Bogotá, y me dijo, no, su pasaje fue comprado con tal código, fue un pasaje de promoción, usted no viajó, no hay penalidad, no hay reembolso, no hay absolutamente nada, usted simplemente ya perdió el pasaje.

Si efectivamente lo compré en una promoción, sí, yo no estoy negando, lo compré en una promoción, pero ellos tienen diferentes precios de conforme se va acercando la fecha de que va a salir el vuelo, pero también ellos sobrevenden el vuelo, entonces, por qué para un lado, que es el caso de la compañía aérea, va a ganar el dinero que quiere ganar, y por qué para el usuario no, o sea, por qué tiene que haber estas escalas de fechas, digamos usted lo compró cinco días antes, está en tal escala, su penalidad va a ser... si yo pagué mucho más alto por el pasaje, mi sanción va a ser mucho menor, y te van regulando de acuerdo a la fecha que compraste, sin embargo ellos sí

sobrevenden el vuelo, y por qué tendrían que sobrevender mi asiento.

La pregunta es, en este vuelo que fue promoción, que yo no viajé, ¿mi asiento ha ido vacío?, o ¿lo han vendido?, si sobrevenden los vuelos, lo han vendido, han ganado dinero, entonces por qué, por más promoción que sea no le devuelven ese dinero al usuario o le permiten viajar en otras fechas, si igual lo venden, se sobrevenden los vuelos.

Acá creo que, todos los que estamos aquí presentes vamos a Lan y hemos escuchado siempre, "quiénes se queden, le ofrecemos un día, le ofrecemos hotel, le ofrecemos un vuelo adicional", no nos ofrecen porque ellos quieran ofrecernos, sino que han sobrevendido este vuelo y eso creo que no debería ser así, ellos deberían tener sus 100, si son 100 pasajeros, 100 tickets vendidos, y los que no viajaron debería ir ese asiento vacío, porque está pagado, porque si va otra persona y ocupa este asiento, tienen el derecho de devolvernos el dinero al usuario que hemos pagado, eso es lógico, ni siquiera habría que pensarlo en analizarlo, ni del punto de vista legal, pero sin embargo eso está sucediendo en el país, y está sucediendo en la aerolínea.

Eso es la pregunta, señor presidente de Lan.

**El señor PRESIDENTE.**— Sí, gracias colega.

¿Algún otro colega que quiere hacer uso de la palabra?

Bien, permítaseme con la anuencia de ustedes, también hacer algunas preguntas.

Considerando de que Lan es una de las empresas más quejadas, casi 650 sino me equivoco, de quejas, las preguntas serían varias, hay muchísimas, tendríamos que tener de repente un día, pero las más y más comunes son los que se han hecho el día de hoy, por eso yo me preocupo por ejemplo en lo que manifiestan algunos pasajeros, y lo que hemos vivido en algunos aeropuertos, no hay asientos especiales para casos de emergencia, en provincia fundamentalmente, cuando hay accidentes, no hay, y muchas veces no quieren ni transportarlos, eso también merece una explicación.

Así mismo, no se permite el viaje de un pasajero que tenga su DNI vencido, no sé qué criterio tiene LAN para poder insistir en estas circunstancias, porque muchos, mayores de edad incluso, tiene validez permanente o no han votado en las elecciones, pero sin embargo, cuándo ven por conveniente Lan, no lo hace.

Por otra parte, las demoras en los vuelos es constante, y lo que causa extrañeza realmente señores de Lan, es de que no tenga el pasajero una explicación, una explicación el por qué se atrasado, es fácil decir por los parlantes se retrasó, pero busque usted quién le dé una explicación, no hay, el personal que tienen simplemente son órdenes, ya se han dicho Lima, no ha salido el avión, se ha malogrado, y por tal no sale el avión.

Y qué sucede, por ejemplo, cuando un viajero llega después de la hora, lo cancelan el viaje, pierde su pasaje, y qué pasa cuando un pasajero hace los esfuerzos posibles, incluso de agarrar un

taxi, a veces pagar hasta el doble con tal de llegar a su hora, y se encuentra con la sorpresa de que el viaje ha sido postergado, ahí quién asume la responsabilidad, eso es un abuso con el cual se comete hacia los pasajeros.

Ahora por otra parte hay una preocupación constante, sobre estas agencias de viaje, qué convenio le permite a Lan o a las [...] agencias, por ejemplo, de que no puedan postergar su pasaje, ni tampoco transferirlo, porque tienen una clave que solamente lo tienen cada agencia, y no permite que se haga ningún cambio sino es con el pago, no cómo dice, las disposiciones legales, solo pagar el valor físico del boletaje o del papel, sino le hacen un recargo de 170 o 160 tantos dólares, según las circunstancias, eso también necesita una explicación, porque Lan les da ciertos beneficios a estas empresas de turismo generalmente, les da ciertas concesiones, y esas concesiones, lejos de beneficiar al usuario, al pasajero, se beneficia íntegramente la agencia de transporte, entonces hay que ver la manera cómo este beneficio que ustedes le dan a las agencias, redunde pues en favor de los usuarios.

Bueno, esto es más o menos en síntesis lo que la comisión ha planteado a través de las diferentes opiniones de los congresistas.

Vamos a agradecer que puedan responder en forma clara, en forma transparente, y con la firme intención de poder corregir.

Nosotros no juzgamos, ni pisamos callos de nadie, sino simplemente queremos de que haya justicia, de que haya claridad, de que haya sinceridad, y sobre todo que se vele por el usuario, porque después de toda la razón de existir de la empresa, en cuánto a su fortalecimiento, fracaso, es el pasajero, y al pasajero no lo podemos tener como gallinitas que ponen los huevos de oro, hay que servirlos, porque las empresas están no solamente para servirse, sino fundamentalmente para servir, y esta comisión tiene ese objetivo, de hacer respetar el derecho de los usuarios, y en eso nosotros no podemos transar, es por eso que lejos de la amistad o amigabilidad que pudiera existir con los funcionarios, está por encima de la satisfacción correcta de las necesidades que tiene el usuario.

En ese sentido y en ese contexto, damos la palabra al señor Emilio Rodríguez Larraín, presidente de Lan, y consecuentemente sus funcionarios, para que pudieran respondernos sobre las inquietudes planteadas.

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.—**

En primer término, señor presidente le agradezco sus expresiones relacionadas con la búsqueda de la mejor atención a los usuarios, y la responsabilidad de la comisión de Defensa al Consumidor y Organismo Regulador de Servicio Público que usted preside, y los integrantes de la misma.

Entiendo que hay esa vocación de servicio, y de invitar igualmente a otras empresas que tengan, o que ofrezcan servicios a las miles de personas que pueden solicitar, y estar igualmente escuchándolas para que conozcan ustedes la realidad de las

operaciones y de los servicios que prestan las distintas empresas en el país.

Yo quería iniciar la respuesta, señor presidente, señalando de que las estadísticas y el número de operaciones, el número de pasajeros, el número de reclamos, el número de cancelaciones, todas son informadas a la dirección General de Aeronáutica Civil, y son cifras oficiales.

Yo entiendo que muchos, inclusive yo como presidente, hemos sufrido algunas postergaciones o cancelaciones, como lo ha ocurrido al congresista Yehude Simon, que lo ha mencionado en carne propia, pero eso son las estadísticas, lamentablemente es un típico error de mala suerte como dicen, lo que le ha sucedido a usted, y conozco su caso porque lo hemos hablado, lamento la verdad lo que le sucedió, pero así es, las cifras son estadísticas.

Y en servicios de esta envergadura, siempre hay errores, siempre hay problemas, y si encima tenemos que lo más importante para nosotros, como línea aérea nacional, es la seguridad de nuestros pasajeros, que todos aquellos que partan con nosotros, lleguen sanos y salvos a destino, eso es nuestra misión.

Si por A o por B se prende una pequeña luz en la cabina, el vuelo se para, son aviones modernos, cada avión cuesta más de treinta millones de dólares, o cien millones de dólares, pero el vuelo se para, independientemente si está el congresista Yehude Simon, o está el presidente del directorio, el vuelo se para, así esté quien esté, porque la seguridad es \*intransable\*, y por lo tanto las cifras que hemos dado son cifras oficiales y están a disposición de ustedes, se la piden a la dirección de Aeronáutica Civil, y les va a confirmar lo que le estamos diciendo.

En cuanto al concepto de la multa de 75 dólares que mencionó el congresista Jaime Delgado, efectivamente cobrábamos 75 dólares por lucro cesante, hasta el año 2013 si no me equivoco, eso se dejó de cobrar, y lo cobrábamos nosotros como lo cobraban las otras líneas aéreas que operaban en el país, todas en función de la corrección que hubo en la norma, se levantó ese cobro lucro cesante, y ya no se cobra ese cobro.

Es importante señalar además, que en el Perú, es el país que cuenta con cinco líneas aéreas que operan vuelos domésticos, no es solamente Lan, está Star Peru, está Peruvian, está Avianca, y está LC, es quién sabe en América del Sur, el país donde más líneas aéreas operan, que eso es importante, hay cinco líneas, en resto de los países normalmente hay de tres y cuatro líneas que operan en el mercado.

En cuanto a la pregunta y al cuestionamiento...

-Una pequeña interrupción presidente, muy corto-

**El señor PRESIDENTE.**- Tiene la palabra el colega Simon.

**El señor SIMON MUNARO (PP).**- La diferencia es que las otras empresas cobraban 20 y 35 dólares, entre 29 y 35 dólares, y Lan cobrara 75.

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.**— Es correcto, pero todas cobramos... el cobrar en exceso un sol o dos o cinco veinte, es lo mismo al final del día, es lo que cobra la libertad que tenían en ese momento, consideramos las empresas de cobrar un sobrecosto, cada línea puso su sobrecosto, nosotros pusimos lo que nosotros considerábamos.

Estoy de acuerdo con usted, que era exagerado, y lo corregimos.

**El señor PRESIDENTE.**— Una interrupción el colega Delgado.

**El señor DELGADO ZEGARRA (GPDD).**— Sí, solamente con relación a este mismo punto.

También Indecopi resolvió que se devuelva a los usuarios esos 75 dólares cobrados de manera indebida, ¿ya lo han devuelto?

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.**— Como usted sabe, eso está en primera instancia todavía, no ha concluido el proceso, y es más, hay un, como usted ha mencionado, hay un amparo, un amparo digamos que las línea áreas nacionales, a través de la Asociación de Empresas Aéreas del Perú, han interpuesto una acción de amparo que está en el Tribunal Constitucional.

Según las líneas aéreas, consideran de que esta, se estaría afectando garantías constitucionales como la libertad de empresa, a la libertad de contratación, en fin, es una posición de las líneas aéreas y todavía no se ha resuelto, y en este sentido, (8) al igual cuando el Ejecutivo da una norma que puede contravenir una norma constitucional, el Legislativo también cuestiona a través del Tribunal Constitucional, la legalidad de ese dispositivo, y hasta en tanto no se resuelva, el tema se cumple, o sea todos los ciudadanos y consumidores tenemos el derecho a ejercer nuestra defensa de nuestros derechos, en lo que consideramos conveniente, dentro de un debido proceso, y mientras no concluya el proceso, estamos actuando dentro de la constitución y de las leyes del Perú.

En ese sentido congresista, efectivamente, no hemos devuelto, no hemos publicado, porque estamos a la espera de la resolución del Tribunal Constitucional, y tenga usted la seguridad de que cumpliremos a cabalidad con lo que se disponga en su oportunidad el fallo constitucional.

En cuanto al abordaje y sobreventa, que también fue una preocupación de usted, que lo comparte también el congresista Gagó, y algunos congresistas también han comentado el tema de la sobreventa.

Hay un punto central acá, la sobreventa está autorizada por, primero que es un práctica internacional, todas las líneas aéreas del mundo la usan y la aplican, dentro del Perú, está autorizada legalmente, y está autorizada legalmente por una norma supranacional, porque está autorizada por la Comunidad Andina.

La Comunidad Andina en su Decisión 619, que habla de toda la problemática del transporte aéreo en la región, habla en su artículo 8°, los derechos a la compensación de los usuarios, en

su inciso d), habla sobre la sobreventa, y qué dice el artículo 7°, inciso e) de la Decisión 619 de la Comunidad Andina:

Sobreventa. "Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada, y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta, en caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta para el embarque del usuario en otro transportista aéreo a la mayor brevedad posible".

**El señor PRESIDENTE.**— Una interrupción el colega Julio Gagó.

**El señor GAGÓ PÉREZ (GFPF).**— Bueno, seguramente esa norma que indica el presidente, está establecida así.

Hay un proyecto de ley justamente a este respecto, señor presidente, que está para dictaminar, así es que le pediría por favor, por todos los usuarios del Perú, para no seguir escuchando que es normal, oye simplemente yo te vendí pues, vendí mi sobrevuelo, vendí mucho más, simplemente espera tu próximo vuelo, y si yo tengo que llegar urgente, tengo que quedarme calladito porque existe la norma, y esperar el próximo vuelo, porque así es esa norma.

Acá hay un proyecto de ley, señor presidente, ya presentado, creo que es por el congresista Juan José Díaz Dios, sino me equivoco, para que de una vez, en la próxima sesión se vea de una vez ese proyecto de ley, que creo a lo que está diciendo hoy día el presidente, es de suma urgencia.

Gracias presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Sí.

Al respecto tenemos que decirle que ya ese proyecto está procesándose en el dictamen correspondiente.

Puede continuar el...

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.**— Sí.

Yo quería resaltar un poco lo que ha mencionado el congresista Gagó, acá hay dos cosas importantes...

—Gagó, creo que se ha equivocado en mi apellido soy Gagó—

Gagó, disculpe usted.

**El señor PRESIDENTE.**— Con las disculpas del caso...

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.**— Con lo señalado por el congresista Gagó, hay que señalar dos cosas más, primero la legislación peruana también lo permite.

No, la Ley General de Transporte Aéreo lo permite, la [...] Civil lo permite, y lo mismo la Comunidad Andina.

Ahí hay dos temas que indudablemente ustedes lo van a revisar, y que es una norma supranacional, sea una norma del Perú no puede derogar una decisión de la Comunidad Andina, hay que coordinar

con la Comunidad Andina a efectos que sea regulación interna, eso como primer punto.

Como segundo punto, hay otro tema importante, y es que normalmente cuando sucede la sobreventa, se buscan voluntarios para compensar aquellas personas que quieren quedarse, a efectos de no perjudicar a los que están más urgidos de viajar, y es una práctica que se da en todas las líneas, y funciona, y esas personas voluntarias son personas que aceptan postergar su viaje con cargo una indemnización, y se da en el Perú, en la China y en todas partes.

Algo importante también que debemos tener en cuenta, es de que, en materia de sobreventa, han habido 42 reclamos o 45 reclamos en el año, de cerca de ocho millones de pasajeros, o sea en realidad, al final del día no es un tema digamos que sea tan, pero tan significativo, a efectos de entrar digamos, a verlo de una forma como creo que se está viendo, con el agravante, indudablemente si a las líneas aéreas le permite meter cien asientos, porque tiene cien asientos para vender y no uno más, indudablemente que eso lo que va a generar es un incremento el costo de los pasajes a nivel nacional y a nivel internacional, perdió la línea, porque al final del día los costos que tiene la empresa tiene que trasladarse a los usuarios y buscar una utilidad razonable, por lo tanto, si es que a mí me permiten meter 100 y no 105, porque estadísticamente no se presenta los cinco, esos cinco tengo que trasladarlo a precio, y eso es una matemática muy simple, pero indudablemente ...

**El señor PRESIDENTE.**— Sí colega Delgado.

**El señor DELGADO ZEGARRA (GPDD).**— Sí, disculpe la interrupción, pero sobre este mismo tema.

Yo estoy de acuerdo si la línea aérea sobrevende vuelos, porque hay un margen de pasajeros que no se presentan y eso va a beneficiar digamos, entre comillas, "a la tarifa", pero si se respetara rigurosamente el hecho de que generalmente en vuelos internacionales se dan, a ver señores, ¿quiénes se ofrecen como voluntarios para viajar al día siguiente?, ofrezco quinientos dólares, ochocientos dólares, mil dólares, perfecto, y se ofrecen voluntarios que seguramente lo sabrá, y resuelve el problema, ustedes se evitan un problema y le evitan un problema a los usuarios, pero aquí estamos hablando de una resolución del Indecopi, que da cuenta de que por lo menos en seis casos, pasajeros que tenían su asiento confirmado, reservado, no pudieron viajar por una sobreventa de los vuelos, o sea, y ustedes le negaron el viaje a esos pasajeros, a esos pasajeros que probablemente iban atender un compromiso laboral o familiar o personal, o cualquier [...?], y los privaron de viajar, sin darles ese derecho, porque si ustedes lo hubieran dicho, señor te ofrezco, trescientos dólares, entonces de pronto hubieron voluntarios, pero en este caso Indecopi los ha sancionado precisamente porque no se les dio esa oportunidad, les negaron el viaje.

Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Puede continuar...

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.**— Cedo la palabra a nuestro gerente legal, para que el punto preciso lo pueda contestar.

**El señor** .— Señor congresista, gracias por la pregunta, efectivamente quería hacer una precisión.

Ese caso se inició con cuarenta y dos casos, por el tema de sobreventa.

En primera instancia Indecopi nos impuso una multa de 50 UIT, sin embargo a lo largo del procedimiento, pudimos probar que efectivamente lo que usted dice, esa búsqueda de voluntarios, y esa transacción que de momento se soluciona, fue la general, es decir, nuestra aerolínea no se ha quedado con los brazos cruzados ante este evento, sino lo que buscó, y allí el precio varía porque uno sabe que la voluntad de una persona puede ir de 100 dólares a mil dólares, buscamos voluntarios, y ellos transaron el derecho de ceder su asiento, de momento se solucionó, respecto a todos los casos, a excepción de esos seis, esos seis casos que ya no podíamos contactarlos porque no los ubicamos, eran generalmente gente que ya no vivía en el Perú, es que nos multan con 11 UIT, y por eso nos reduce la multa, entonces nosotros, y los enfocamos como un error puntual de ejecución, que vamos a resolverlo.

Al final nuestro compromiso es que ninguno sea no embarcado de forma involuntaria, me dejo entender, es decir, buscar voluntarios en el momento, para que este problema no ocurra, no podemos tener pasajeros que sean denegados al embarque de forma involuntaria, eso estamos de acuerdo, y por eso vamos a mejorar nuestros procedimientos, y hace allá apuntamos.

**El señor PRESIDENTE.**— Puede continuar...

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.**— Continuando, gracias señor presidente.

En cuanto a la preocupación, —son jóvenes pero que aprenden Víctor Andrés—, lo que pasa que a veces no valoramos la experiencia juvenil.

Bueno, en cuanto a la preocupación del congresista Apaza, por las operaciones de provincias, que a veces en Puno ha habido los problemas, nosotros volamos, cuatro o cinco veces al día a Puno, tenemos, y me llama la atención lo que usted ha mencionado congresista, que no hay Libro de Reclamos en Puno, en todas nuestras estaciones tenemos Libro de Reclamos, y si A por B usted ha podido detectar que no había Libro de Reclamos, vamos inmediatamente a enmendar ese error, porque todas las postas tiene Libro de Reclamos, y nos ha fiscalizado Indecopi hace poco, ya ha confirmado lo que le estoy mencionando, pero en fin, en la sala de embarque hay un Libro de Reclamos.

En cuanto a la vuelta del retorno, por qué uno lo llevan a Arequipa, en lugar de a Lima, el avión sale con un plan de vuelos, el avión sale con un Lima-Puno, Puno-Lima, y no se puede desviar a otro destino digamos simplemente porque ha habido una imposibilidad de aterrizar en Puno por razones climatológicas o

por cualquier problema que puede haber habido en Puno, y esto se basa en temas de seguridad operacional.

No sé si tú me quieres añadir algo Félix.

**El señor** .- Solo agregar que en el caso puntual ese, por ejemplo el de Puno, es que hay imponderables como es facilidades del aeropuerto, probablemente en ese momento Arequipa no tiene recarga de combustible, o hay tráfico en la pista, entonces no, como dice el presidente es, el plan de vuelo es Lima-Juliaca, Juliaca-Lima, y uno no se puede fiar de ahí, no es que, para complicarle la vida a los pasajeros no es que no hacemos Arequipa, eso está de nuevo, está normado de acuerdo a la seguridad que nosotros establecemos para la operación.

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.-** Bueno, en cuanto a la preocupación y los reclamos presentados por el congresista Simon...

**El señor PRESIDENTE.-** Interrupción nos permite ya que vamos a tratar el problema, está tratando el problema en Puno.

Hay una inquietud, las razones por las cuáles se ha suspendido el vuelo, Lima-Arequipa-Juliaca, porque anteriormente ha habido ese vuelo, ahora ya no hay, entonces Arequipa prácticamente se encuentra aislada hacia el interior del país, entonces qué razones técnicas, económicas o que índole ha habido para que estos vuelos se suspendan, de Arequipa... perdón de Lima-Arequipa-Juliaca.

**El señor** .- Básicamente por razones de índole puramente comerciales, lo que nosotros definimos hacer hacia adelante es establecer un minicentro de conexiones en Cusco, y desde Cusco volar a las ciudades del Sur del país, nosotros volamos ese vuelo por más de tres años, tratamos de que, hicimos lo posible imposible porque ese vuelo funcionara, pero era un vuelo que no superaba el 50% de factor de ocupación y económicamente lamentablemente no era viable.

Nosotros queremos seguir mejorando la conectividad del país, por fuera de Lima necesariamente, me explico, nos encantaría hacer más vuelos dentro de las ciudades, sacando Lima, yo creo que eso va llegar en la medida que el mercado crezca, que el país siga generando más riqueza y más viajeros, yo creo que eso va llegar.

Hoy Perú tiene una de la tasa de viaje por habitante más baja de la región, es 0,3 viajes por habitante por año, cuando se compara con el resto de los países, están entre 0,8 y uno, y tenemos esa tasa a pesar de que el mercado ha crecido en los último años, un promedio entre 15%, 20% por año, desde el año 2006 aproximadamente, que cuando implementamos la política de tarifas económicas.

Antes de eso el mercado estaba estancado en los tres millones de pasajeros, hoy el mercado en Perú es un mercado de poquito menos de diez millones de pasajeros, y concretamente lo que está faltando es más masa crítica para poder realizar la operación puntual esta que se está preguntando desde Arequipa.

**El señor PRESIDENTE.-** Puede continuar señor Rodríguez.

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.**—  
Con su autorización señor presidente.

Primero lamento mucho lo que sucedió en Cusco, ese retraso de cuatro o cinco horas, debe haberse una acción de fuerza mayor la que ha motivado una postergación, y si hubo alguna falla en nuestro personal que no les dio las explicaciones del caso, lamento sinceramente congresista, porque..

**El señor SIMON MUNARO (PP).**— No es una queja personal, yo quiero que entiendan, o sea lo que nosotros reclamamos es el trato, no porque soy congresista, congresista no es cierto, estamos hablando de los pasajero.

El trato humano es muy importante, si a la gente se le explica, se va quejar un minuto, pero va a quedar tranquila porque se le ha explicado, quiero que quede claro eso.

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.**—  
No, no, le agradezco su precisión.

Yo así lo entendí, entendí que era un viaje de un grupo de congresistas a Cusco y que hubo este problema, y que usted nos transmitía también el sentir de los pasajeros afectados en esa oportunidad, por eso le repito, lamento, y estas intervenciones contribuyen a mejorar nuestro servicio, y a preocuparnos cada vez más, porque estas cosas no se repitan.

En cuanto a los 75 dólares por pasajero, por lucro secante, ya lo expliqué hace un momento, ya no se cobra, se cobra solamente quince dólares por emisión de pasaje, por reemisión de pasaje, y eso está autorizado por el Código del Consumidor, y además ha sido avalado por Indecopi, que ha revisado nuestros costos a efectos de aceptar que este cobro por remisión sea por 15 dólares **(9)** cuando uno quiere emitir un nuevo pasaje por un cambio o una postergación.

En cuanto a los costos de los pasajes de Cajamarca, que puede ser más caros que un viaje de repente de Santiago, en realidad acá hay dos cosas, la primera y la más importante es que nuestra política de precios ha sido del año 2004, 2005, una reducción muy significativa de las tarifas para fomentar el uso del avión por parte de los peruanos.

A niveles que conversábamos ahora, una tarifa promocional dentro del país, puede estar en 59 dólares ida y vuelta, menos de 200 dólares, 200 soles perdón, que incluye IGV y tasas aeroportuarias, o sea quiero, y de eso para que tengan idea de 59 dólares promedio y allí está, toda la información está en la Dirección de Aeronáutica Civil y se la podemos proporcionar también, estamos hablando que más o menos, hay 700 mil pasajeros de nuestros 7 millones de pasajeros, 6 millones 500 mil que vuelan dentro del Perú, que se benefician con esa tarifa, o sea, cerca del 10, 15% aplica a 59 dólares la tarifa promocional de ida y vuelta.

Y las otras tarifas, estamos hablando de tarifa de 60, 70 dólares, one way, o sea, una ida y 150 dólares ida y vuelta.

Comparativamente con otros países, estamos con una tarifa reducida.

Si me toca, por supuesto un viaje Cajamarca-Lima y usted compra el último asiento del avión, si le puede costar 300 o 350 dólares y de repente si usted, o 500 dólares también puede ser, yo he tomado un vuelo ahora de New York a Miami que tuve que hacer, me costó 600 dólares y en económica, una sola bajada, porque, seguramente compré uno de los último tickets del avión en América y así pasa.

Entonces, esto es un manejo, digamos de oportunidades aquel que es previsor, digamos tiene posibilidades de encontrar un espacio en una tarifa más barata y esa situación de tarifas caras, permite justamente, que chorree y dar las tarifas baratas a la gran mayoría de la población y es así y eso lo pueden apreciar ustedes, es una política de venta de pasajes de manera internacional, ninguna línea tiene una tarifa plana, que cobra 100 dólares Lima-Piura, en toda su cabina, así no es, todas han evolucionado, han cambiado y lo que usted mencionaba, congresista Delgado, de antes usted iba hace 20 o 30 años, un tickets, que no iba, usted se iba a Estados Unidos y no había podido tomar un vuelo por una u otra razón, al día siguiente lo embarcaban sin ningún problema, habido otra forma de vender los pasajes aéreos, el sistema comercial ha evolucionado y ha cambiado, si, ah, no perdón, pensé que me quería preguntar algo.

Entonces, en realidad es así, el costo de combustible frente a su pregunta, en Chile y en Perú, hay diferencia de costos, nosotros estamos fechados, o sea, habíamos comprado en adelanto, a precios no de ahora, sino a precios promedios más altos de lo que está ahora y es un tema que toma tiempo en poder trasladar ese menor precio del petróleo cuando tiramos el petróleo a ese menor precio.

No sé si tú quiere agregar algo en este sentido, Félix.

**El señor** .- Sí, creo que el congresista Lescano, creo que había hecho la pregunta, las tarifas internacionales bajaron en promedio de lo que va del año 15% y las tarifas doméstico bajaron 7% versus el año anterior y también es importante mencionar además lo que mencionaba el doctor Rodríguez Larraín, que el combustible es un tercio aproximadamente de nuestros costos, 35% de los costos de las aerolíneas es combustible y el combustible como ustedes saben bajó, vamos hablar de promedio 50% en números redondos.

Eso haría una baja si uno hace las matemática más simple, 16% de baja del costo del combustible puro.

Pero el combustible que usan las líneas aéreas no es solamente el combustible doblemente del que se ve en las noticias, sino que tienen, el combustible de las línea aéreas es o más el costo de refinar ese combustible para cargarlo al avión que se llama Casper que es también cotizan internacionalmente los mercados el Casper ha bajado de 20 dólares que costaba hace un año, a 17 que cuesta hoy, con lo cual el costo de combustible como un tono bajó un 33% sino que bajó menos de un 30 y son los valores en

los cuales nosotros hoy de alguna manera u otra hemos traspasado el consumidor.

Pero, además es importante y con esto termino, que el combustible se compra en dólares y como ustedes saben, nosotros como Lan Perú y la Tan en general generamos nuestros ingresos, el 90% de los ingresos lo generamos en Sudamérica, en Perú, en Argentina, en Chile, en Colombia, en Ecuador, en Brasil.

Y las monedas se han devaluado, las monedas que nosotros, digamos en las cuales nosotros vendemos se ha devaluado en promedio entre un 20 o un 25% con lo cual el costo para nosotros de combustible ha subido en promedio un 20 un 25% de acuerdo a la generación digamos de ingresos que nosotros tenemos.

Eso para hablar del tema del combustible.

**El señor GARCÍA BELAUNDE (AP-FA).**— Presidente una pregunta, sobre el tema del combustible.

**El señor PRESIDENTE.**— Sí, puede hacer el uso de la palabra.

**El señor GARCÍA BELAUNDE (AP-FA).**— Con cuanta anticipación, presidente, con cuanta anticipación compran el combustible, cuanto stock tienen y a qué precio lo han comprado y en que momento aplicaron el descuento.

**El señor** .— Voy hablar por trimestre que es como nosotros lo medimos.

Para el primer trimestre de este año, tenemos comprado aproximadamente un 40% de combustible al precio anterior, para este segundo trimestre que empieza ahora, tenemos un poquito menos del 30% y para adelante, ya para el tercer trimestre, empezamos a bajar y ya debiéramos poder comprar combustible a precio de mercado actual, que también vamos a comprar futuros, porque puede subir o bajar y podemos ser beneficiados o perjudicados, pero es un porcentaje no menor.

A veces también nos ha salido bien, hemos comprado combustible, ha subido y nos quedemos un precio de dato, no es el caso actual.

**El señor** .— Inclusive, tengo entendido que el combustible ha subido en 5% en la última semana, o sea que, no pues digo, o sea, en el futuro que uno piensa que va bajar treinta y tantos por ciento, de repente comienza a subir, es un mix de precios de lo que se consigue.

Bueno, en cuanto a la preocupación del congresista, Lescano que me pasó una impresión obtenida de la página web, este un caro combustible que cobra Lan en Chile, no es acá, es en Chile, okay.

Con relación a su pregunta, en cuanto que nosotros de alguna manera cobramos en el CTO cuando uno va ser, perdón en la tienda cobramos este el derecho de la remisión y mencionaba que debemos apoyar a la gente que menos capacidad tiene.

Esto en realidad es así, cuando uno va a la, digamos a las oficinas de Lan y quiere hacer un cambio de su pasaje, una postergación, hay puntos de atención allí que no cuesta nada

ingresar o uno lo cambia a través de la página web, si usted lo compró directamente o lo cambia en los puntos de venta, hay un CTO, donde usted puede, digamos corregir y cambiar su pasaje.

Si usted, lo hace a través del counter, claro si lo hace a través de la empleada, si pues, pero este caso concreto, déjeme terminar por favor, este caso concreto, yo me acuerdo fue creo que inclusive una preocupación personal de usted, que usted, estaba viajando a Santiago con su familia y le cobraron los 30 dólares y efectivamente, si yo sé que por eso es el reclamo, pero no se olvide usted, que a usted, le dijeron vaya al punto que está allí, y usted, lo puede hacer gratis y le podemos enseñar cómo hacerlo, pero usted, quiso hacer en el Counter y nosotros tenemos un principio y es dos cosas, si nosotros le damos el servicio nosotros le cobramos, si nosotros podemos permitir que usted, lo haga solamente, no le cobramos y usted, lo pudo haber hecho, lamentablemente usted no deseo hacerlo y así fue el caso en concreto.

Pero, en fin lo que le quiero mencionar con esto, es que es así, si usted, cambia su pasaje, si me permite terminar...

**El señor PRESIDENTE.**— Por intermedio de la Mesa, señor Rodríguez.

**El señor** .— Si por su puesto, señor presidente, lo que quiero...

**El señor PRESIDENTE.**— Puede terminar.

**El señor** .— Gracias, señor presidente, yo lo que quiero decir es en Lan, aquellos servicios que la empresa los presta y utiliza su personal, hay un fin de cobro y damos a los consumidores toda la potestad y facilidades para que puedan hacer sus cosas ellos independientemente, si ellos a pesar de esa situación quieren utilizar los servicios de la compañía, hay un costo.

Entonces, uno paga por lo que pide y es, en principio es así, si usted, va a la avenida Pardo y usted tienen un pasaje y quiere cambiarlo hay una postita que usted, puede cambiarlo sin costo alguno, pero si usted, quiere hacer su cola, quiere sentarse para que la chica lo atienda, una guapa como te gusta a tí, a usted, señor congresista, (risas), allí sí le cobramos.

Ese es tan simple como esto, bueno perdón...

**El señor PRESIDENTE.**— Si, el colega Gagó, para una interrupción.

**El señor GAGÓ PÉREZ (GFPF).**— Tengo una pregunta y regresando al tema esto de la sobre venta y la pregunta es la siguiente:

¿Por qué, cuando uno compra un pasaje, en ese momento yo no puedo confirmar mi asiento?, porque tengo que esperar 24 horas o creo que 48 horas, antes de vuelo.

En primer lugar yo ya compré mi pasaje, quiere decir que yo ya compré mi asiento, tendría yo que confirmar mi asiento en ese momento, no me permite las confirmaciones.

Justamente, es por eso, porque ustedes venden y sobre venden los vuelos y no pueden confirmar, lo lógico sería, si yo compro mi

pasaje inmediatamente yo debo confirmar mi asiento y ver en ese momento de acuerdo a la tarifa que ustedes, me vendieron la A hasta la Z, tengo todos los cupos si quiero ir sentado al medio, adelante de los espacios que quedan, sin embargo, no se puede hacer, por qué esa razón, o también existe también una ley supranacional respecto de eso.

**El señor** .- No, existe, no es por una ley supranacional, es básicamente, si está la posibilidad de reservar el asiento, pero depende de la tarifa que uno compra, las tarifas más altas tienen posibilidad de reservar asiento, las tarifas más bajas o promocionales no, pero no es que, no en ese momento, 48 horas antes del vuelo uno entra y reserva su asiento, uno cuando uno está comprando lo que uno compra es el derecho a volar, no compra el asiento 13A o 14J, uno está comprando el derecho y asegurarse el derecho a volar en ese vuelo, en ese día, en esa ruta.

Eso lo que vendemos, si se quiere tener el asiento en ese momento es de cierta tarifa hacia arriba.

**El señor PRESIDENTE.**- Para una interrupción, al colega Gagó.

**El señor GAGÓ PÉREZ (GFPF).**- Una interrupción, al respecto.

Creo que allí está equivocado, el derecho a volar no quiere decir que yo voy a volar parado, tengo que volar sentado, no cierto.

Entonces, el que pone las tarifas no somos nosotros los usuarios, la ponen ellos, ellos son los que ponen la tarifa, ya sea la que quieren de acuerdo a los días, tiempo o cualquier otro tipo de situación que ellos determinen para colocar la tarifa, o sea, nosotros los usuarios, no ponemos las tarifas.

Por lo tanto, yo estoy comprando el pasaje de acuerdo a la tarifa que ellos me están proponiendo, no la que estoy proponiendo yo, por lo tanto yo compro mi asiento, no solamente el derecho a volar, porque no voy a volar parado, yo vuelo sentado, o sea, yo vuelo sentado, no vuelo parado, yo vuelo sentado yo tengo que confirmar mi asiento en ese momento, que he comprado con la tarifa que ellos me está proponiendo, yo no lo estoy diciendo que me venda más barato, me venda más caro, me venda a la mitad de precio, ¿no? ellos me está diciendo la tarifa hoy día vale 100, si la quiero comprar un día antes vale 200 o la quiero comprar otro día, vale 500, yo tendría derecho a, inmediatamente a sacar mi asiento, justamente esto del asiento y es clarísimo es justamente por la sobre venta, no es por otro motivo, es claro, sino yo como te podría dar asiento confirmado, imagínense si voy a sobre vender el vuelo y luego te voy a decir tú te quedas, no pero si yo tengo acá mi número que es el 13F, sería peor, sería un escándalo.

Ese es el punto, presidente.

**El señor PRESIDENTE.**- Si el colega, Yonhy Lescano, luego el doctor Jaime Delgado, para una interrupción para que posteriormente dé respuesta el representante de Lan.

**El señor LESCANO ANCIETA (AP-FA).**- Presidente.

Si nosotros pues, también en carne propia sufrimos los abusos de algunas empresas ¿no?

Y reclamamos, dijeron que no se tenía razón y lo dejé allí, pero eso me permite conocer como están operando algunas líneas aéreas.

Entonces, si voy y no es cierto que me dijeron vaya hacer allí que no le va a costar nada, sino me hubiera dado cuenta de que hay un mecanismo de esa naturaleza, eso no fue cierto, la señorita amable, pero en ningún momento dijo, oiga vaya allá, que no le cuesta nada.

Pero, a mí me parece terrible, no por el caso de un parlamentario, porque yo no he puesto mi caso, pero si me ha hecho conocer mi caso, la realidad que se está viendo, pero me parece terrible que se cobre, 30 dólares por atender la expedición de un cartoncito y toda la operación en la computadora, cerca de 100 soles, solamente por darlo aparte de la tarifa.

Eso me parece terrible, porque repito, si hay un campesino que entra y le venden y le cobran, lo están sancionando por no conocer un mecanismo donde no se cobra y aún cuando conociese que en otro, a través de otro mecanismo no le van a cobrar, no lo va a poder hacer, porque nosotros lo hubiéramos podido hacer, pero no lo hicimos, pero no es el caso particular, sino es el caso en general que digo que en el Perú, me parece terrible, sancionar a una persona que no está en condiciones de usar internet, con 30 dólares.

Eso del tickets del cambio del tickets a 15 dólares un papelito que no cuesta ni 50 centavos, el costo según el código del consumidor dice solamente el costo del tickets, pero están cobrando 15 dólares, cerca de 50 soles, a eso me voy yo, o sea, como es posible que no viendo la realidad las líneas aéreas un pasajero que entre solamente, no pues, 20, 30 minutos para comprar uno, dos (10) o tres pasajes le estén sancionando porque en el fondo es una sanción.

Yo no creo que esa operación laboralmente cueste cerca de 100 soles, a eso me estoy refiriendo.

Si nos ha pasado en forma personal y nosotros reclamamos, porque creo que era injusto, pero de manera general esto conforme los documentos que se ha entregado, se sigue manteniendo estos cobros, que me parecen abusivos ¿no?

Entonces, es en ese sentido es que hemos hecho la palabra, como en un país, donde alguien puede entrar a comprar un pasaje, se le estén haciendo pagar sobre costos, dónde está la norma, no sé si habrá una norma, no está permitido en el Código de Defensa del Consumidor, porque el código de defensa, solamente dice usted cobre el servicio que da va a dar, pero no por lo que compra a través de una empleada ¿no?

Gracias presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Tiene la palabra el colega Jaime Delgado.

**El señor DELGADO ZEGARRA (GPDD).**— Gracias presidente.

Se ha mencionado que cuando uno compra un tickets aéreo no está comprando un asiento en particular.

Yo acepto de que en un avión puedan vender primera clase, con asientos reclinables, más anchos, televisor individual y todo eso con una tarifa específica y mayor.

Pero, lo que está haciendo Lan, es una práctica que llama la atención, porque eso no sucedía antes y es que cuando uno quiere un determinado asiento, cuando va hacer su *check-in*, de pronto un determinado asiento te dice no, tienes que pagar 20 dólares más por ese asiento.

Oiga, señores y de dónde sale eso, de dónde inventaron eso y esto está generando problemas, yo en uno de los viajes presencié la discusión entre dos señoras que discutían sobre que tenían el mismo asiento y una decía, pero yo he pagado 20 dólares más, porque efectivamente allí en el tarifario, aparecen esto, entonces, qué explicación dan a esto.

Y por otro lado, me gustaría, ha quedado pendiente una pregunta.

Por qué, cuando una persona hizo uso de uno de los tramos y en el segundo tramo quiere postergarlo no lo dejan, violando el Código del Consumidor y además violando lo propio que ha determinado el Indecopi, el Indecopi a través de esta resolución que es la resolución del Tribunal la 2033 ha establecido claramente que con la modalidad *round trip*, bastará con que la solicitud aludida sea presentada 24 horas antes del inicio de ejecución de una de ellas, sea la que atañe al tramo de ida o la que corresponde al tramo de regreso.

Y señores, yo denuncio aquí públicamente, Lan está negándose reiteradamente a acatar este Código del Consumidor en ese extremo y eso es un abuso y sobre eso, lamentablemente ustedes no se han pronunciado hasta el momento.

Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Puede continuar el señor Rodríguez.

**El señor** .— Gracias, señor presidente.

Si nos vamos a pronunciar, lo que pasa que no hemos llegado, la reunión ha estado no sé, más de 70, 80 inquietudes y muy válidas todas además, pero para ir a terminar con la inquietud que tenía el congresista Lescano, el 80% de nuestras ventas, amigo Lescano, por internet.

Perdón, no, lo que quiero decir es no menospreciamos la capacidad del ciudadano peruano, si el 80% compran es porque saben entrar y tienen la suficiente capacidad para comprar vía internet, con lo cual ellos tienen la capacidad también para corregir sus propias compras.

En cuanto a los costos, nosotros acreditamos a Indecopi, los costos que son costos, tienen que ver con remuneraciones del personal que atiende, con alquileres, con capacitación, oficinas, eso es lo que cuesta, si usted, lo hace a través de su computadora, no le cuesta, ese es el tema y estamos, bueno, hay que sentarse en la casa para evitar los 30 dólares, si uno

quiere ir a visitar a un amigo y no quiere pagar los 10 soles que te cuesta la hora en un parqueo en los Portales, se cuadra a dos cuadras y camina las dos cuadras, si quiere ir a la playa de estacionamiento, está al frente a la casa del amigo paga 30 dólares o 30 soles por las dos horas que va a visitar a su amigo, por estar en la comodidad de estar allí.

Es cuestión de cada uno, como quiere administrar sus dineros. Pero el ciudadano peruano tiene toda la capacidad intelectual y educacional para poder comprar vía internet porque lo hace y también para modificarlo y en ese caso, no tiene costo alguno.

Luego, sí por supuesto, señor presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Plenamente de acuerdo debe el peruano debe tener conocimiento, pero más aún estaríamos de acuerdo si la emisión de cada boleto, se adjunte este formato.

Yo creo que eso sería lo más loable de parte de ustedes y esto sea difundido masivamente, le venden un boleto inmediatamente le deben entregar este formato, para que así el pasajero sepa sus deberes, sus obligaciones.

**El señor** .— Se agradece su argumentación, señor presidente.

Quiero decirle que en todos los puntos de ventas, está el formulario, se entrega el formulario y en la página web también está el formulario, o sea, el que quiere entrar en la página web la puede encontrar.

Ahora yo pasaría Antonio, por favor si le contestas al congresista del tema de la pérdida de los tramos no consecutivos para efectos de dejar claro como trabaja Lan, de acuerdo al Código del Consumidor.

**El señor** .— Efectivamente congresista Delgado, esa es una práctica que nosotros teníamos hace unos años, usted, sabe que fue materia de una modificación a través del artículo 66.7 donde nos prohibió a todas las aerolíneas nacionales, digamos cancelar el tramo siguiente en caso no se hubiese apersonado el tramo inicial, lo denominado *round trip*, ¿no? entramos en *round trip* o en combinación.

A la fecha nuestra empresa, lo acta a raja tabla, por allí, el congresista Lescano, presentó un contrato de transporte, ese contrato de transporte aplica para vuelos nacionales e internacionales, de repente lo que podemos hacer una precisión de que en nacionales está plenamente vigente el derecho al consumidor de que si no embarca en el vuelo de ida, tiene la posibilidad de embarcar el vuelo de vuelta, eso digamos es un hecho hoy por hoy en nuestra empresa.

La confusión radica cuando, digamos, se trata de aplicar digamos, el derecho de postergación o endoso al producto *round trip*, la nota es allí digamos, tenemos que ir a un paso anterior, es qué producto compró el usuario desde el inicio de la compra de venta, cualquiera puede entrar ahorita, a Lan.com, el primer pantallazo, que nuestra empresa agote y todas las aerolíneas es, qué deseas comprar un vuelo en paquete en *round trip* o deseas comprar tramos separados *one way*.

El consumidor generalmente elige *round trip*, porque a veces solamente quiere ir, visitar y regresar y es allí donde compró el producto digamos como uno solo, o sea, cuando tratamos de aplicar la norma de endoso y postergación, nosotros decimos la norma te dice al inicio del servicio, la forma que nosotros lo leemos es el inicio del servicios es a la ida, o sea, al primer tramo, y claro, el Indecopi, se ha pronunciado, pero esa resolución que tiene usted, justo ha sido declarado nula, todavía no tiene materia digamos de cosa decidida, nosotros estamos digamos, argumentando, digamos esta interpretación que consideramos válida, pero entendemos también las observaciones del caso, congresista.

Esa resolución ha sido declarada nula.

**El señor PRESIDENTE.**— Para una inquietud, el colega Delgado.

**El señor DELGADO ZEGARRA (GPDD).**— Presidente gracias.

Yo discrepo absolutamente con Lan, porque Lan está haciendo una interpretación unilateral y antojadiza del Código de Protección al Consumidor y está burlándose de los derechos del consumidor, porque ha inventado digamos una fórmula que le permite eludir el cumplimiento de esta norma.

La norma es clara y no hay razón por la cual, si uno ya usó el primer tramo, Lima-Trujillo y pretende postergar el Trujillo-Lima, por cualquier inconveniente que haya, Lan dice no, porque tú tenías que haber hecho la postergación antes del inicio, señores el propio Indecopi, está resolviendo lo siguiente, repito, como lo modalidad *round trip*, bastará con que la solicitud aludida sea presentada 24 horas antes del inicio de la ejecución de una de ellas, sea la que atañe al tramo de ida o la que corresponde al tramo de regreso.

Entonces, estamos hablando de una violación al Código de Protección al Consumidor y ustedes, pretender justificar con un artificio que han creado y eso es inaceptable.

**El señor PRESIDENTE.**— Puede continuar, señor Rodríguez.

Perdón, el colega Galarreta para una interrupción.

**El señor GALARRETA VELARDE (PPC-APP).**— Gracias presidente.

Muy breve y lamento no haber estado con usted, hemos estado justo con la presentación del alcalde Castañeda, pero bueno, ya se retiró el alcalde, para saludar a los invitados y a los congresistas.

Dos cosas breves, ¿no? la primera creo que hubiera sido importante igual la participación de Indecopi, al margen de que no haya podido venir el presidente, porque, una cosa es decir hay tantas quejas y otra cosa es saber realmente cual es ese ratio, porque yo recuerdo cuando acá se decía hay tantas quejas de operaciones bancarias y operaciones bancarias diarias son millones, o sea, a final ese porcentaje de error que está mal igual hay que corregir, no significaba pues, una dimensión o sobre dimensión que a veces hace las cosas.

A mí me parece bien que vengan los señores de Lan, de que por sí hay que saludar porque esta es una empresa privada. Es el órgano encargado de Indecopi, creo que hubiera podido darnos una orientación para más o menos saber si como va o no cumpliendo según las medidas internacionales, eso como punto uno.

Y como punto dos, ya cuestionar, porque eso no voy a opinar a fondo porque no he estado en todo el debate, pero ya cuestionar que una empresa quiera accionar jurídicamente su punto de vista porque estamos en un estado de derecho, yo puedo coincidir por ejemplo, con el congresista Delgado, pero a ver los señores no comparten con nuestra opinión y entran a un proceso de cuestionamiento, eso es un tema en el cual yo coincidiendo con el congresista, es un tema que tendrá que resolverlo otra instancia, pero decir que está mal, porque ellos están cuestionando tal artículo, tal norma, eso es un tema, la verdad que sería una limitación a derechos.

**El señor PRESIDENTE.**— Sí antes, para informarle al colega Galarreta que también estuvo en la Comisión de Transportes, por la presencia del señor alcalde, justificamos de repente que, en su debida oportunidad, se ha hecho notar de que no está el señor Jefe de Indecopi, por razones familiares, los señores funcionarios no han sido aceptados en esta reunión, porque la palabra autorizada y responsable de esta entidad debe estar presente.

En ese sentido, se va a invitar próximamente a ellos.

Puede continuar el señor Rodríguez.

**El señor** .— Sí, yo quisiera ceder el uso de la palabra, al gerente legal un poco para que explique los argumentos legales, sustentan nuestra posición que indudablemente difiere con la que tiene el congresista Delgado y el Indecopi por su puesto, pero hasta que no concluya el proceso estamos en un proceso como se dice.

**El señor** .— Sí se ha declarado nula, hace menos un mes aproximadamente la propia Sala, la Sala sacó esa resolución y de oficio la declaró nula.

Precisamente nos ha dado, digamos, otra opción y estaba dispuesto a resolver de nuevo.

Entonces, estamos esperando, ojo, que si es que la Sala ratifica esa interpretación, la vamos a respetar, la vamos a tener que respetar, si es que la Sala ratifica esa opinión.

Acá, no estamos, digamos retando a nadie, ni nada, simplemente tenemos una interpretación distinta a la de usted y Indecopi, digamos que es el encargado de resolverlo dará la última palabra, si ratifica esa resolución que ha sido declarada nula, nos queda más que acatarlo, esa tranquilidad le queremos dar.

Y básicamente la diferencia radica justamente en la libertad que tiene el usuario en elegir y ante el ejemplo que usted, dice yo porque en el segundo tramo no podría hacer uso de esto, es porque justamente ese usuario eligió un tipo de producto distinto al que le permite que es ir en tramos separados, o sea,

si un usuario quiere tener esa flexibilidad, puede comprar en tramos separados, si un usuario quiere amarrarse con un paquete, compra los tramos múltiples que es el *round trip* y esa opción se la damos desde el primer momento y le decimos y le informamos cuales son las diferencias entre ambos productos.

Entonces, lo que en nuestra interpretación radica, en que se estaría regulando un tipo de producto que estamos ofreciendo, en el otro producto claro, que lo debemos cumplir, señor congresista, si compró por tramos separados definitivamente, porque son dos servicios independientes.

**El señor PRESIDENTE.**— Puede continuar, señor Rodríguez.

**El señor** .— Gracias, señor presidente.

Como repito, nosotros somos rigurosos cumplidores de las normas y de los procedimientos y como ha mencionado el gerente legal, mientras no quede firme la resolución, estamos en un estado de derecho y estamos ejerciendo valga la redundancia el derecho de impugnarla y el Tribunal del Indecopi, no ni siquiera es el Tribunal, o la Corte Superior o el Poder Judicial, sino es la propia sede del Instituto del Indecopi, que ha declarado nula su resolución y ordenado se emita una nueva resolución respecto y esperemos el resultado y como bien ha señalado se cumplirá, sea cual fuera este resultado.

Un poco tratando de ver las notas, que había tomado el congresista Víctor Andrés García Belaunde, había señalado un tema de que, su preocupación por el ranking del 15% frente el 85 de la Tan.

Quien sabe no fuimos lo suficientemente claros cuando dijimos que si bien es cierto en el ranking mundial, la Tan tiene el 85% de puntualidad, Lan Perú tiene el 90.4.

Y seguramente alguna empresa filial del grupo la Tan, debe tener menor, índice de puntualidad que hace que el promedio de todas las empresas llegue al 85%.

Indudablemente que el 90%, el 90.4 es un índice muy alto frente a los resultados internacionales es que ponen como metas a las compañías en cuanto a sus servicios, es importante también resaltar que es la más alta de Latam, del grupo de Latam, **(11)** nuestra puntualidad es 15 minutos y el hecho de que sean diez mil pasajeros afectados igualmente nos preocupa, pero tenemos que entender que esto es un tema estadístico, como bien mencionaba el congresista Galarreta.

Los reclamos, una cosa es transportar a ocho millones de personas y tener diez mil reclamos, que transportar a trescientos mil personas y tener siete mil reclamos.

Indudablemente estamos nosotros los primeros en ser la empresa que más reclamos recibe, frente a las que nos puede seguir, pero nosotros tenemos siete u ocho veces más pasajeros transportados, indudablemente que en estadísticas lo que se tiene que ver es porcentualmente cual es el número de pasajeros afectados más que el tema numérico, porque es distinto el volumen de pasajeros que

transportan a distintas empresas, y por lo tanto es distinto el resultado que puede incidir en afectar a pasajeros.

En cuanto a los otros puntos mencionados por el congresista García Belaúnde, básicamente se han referido a temas de Lap, en cuanto a los temas de calefacción, los baños, de las mujeres, en fin.

Son problemas que indudablemente, problemas de servicios que atañen a todo la experiencia de viaje, porque no es solamente el pasajero cuando va a tomar un avión ya sea de Lam o de Avianca o de Peruvian.

Su experiencia de viaje es desde que sale de su casa hasta que llega a destino, y el aeropuerto es parte de una experiencia que también puede ser negativa, por lo tanto si el congresista considera que no están dando un buen servicio y considera de que no se merece el ranking del primer aeropuerto en Latinoamérica, y que pueden corregirse algunas cosas y que las tarifas que se cobran por el parqueo, que no dan lavada de automóviles, y son las más caras, eso es porque la privatización del aeropuerto que se hizo en el año 2001, 2000 en la época de nuestro querido amigo Presidente Paniagua, estableció condiciones que hace muy oneroso y que todo el trabajo, que todo el costo, que toda la participación que tiene el Estado, haga que los... que es muy alta, haga que los costos o los servicios que tenga que cobrar el concesionario sea muy altos para poder cubrir a su vez sus costos.

Pero en fin, yo saludo la preocupación del congresista García Belaúnde porque nos permite apoyar al usuario, al pasajero, a que tenga acá una mejor experiencia de viaje en toda la parte que corresponde digamos también al aeropuerto.

Y la verdad no sé si es que hay alguna inquietud, alguna cosa que se pueda...mencionaban que las agencias de viaje cobran unos beneficios muy altos...el congresista, usted perdón Presidente, me comentaba que las agencias de viaje cobran unos costos adicionales, ahí en realidad lo que sucede es que la libertad de contratación que tiene la agencia de viajes, cuando usted la contrata, es un tema entre la agencia de viaje y usted, es una relación de consumo, pero no tiene nada que ver la línea aérea.

Nosotros no le decimos a la agencia de viajes: "oye cóbrale al señor X o Z una cantidad adicional" ella cobra lo que sus clientes están dispuestos a pagar, hay otras agencias que cobran otros precios y así es, o sea el mercado es libre usted puede conseguir una más barata, yo no sé conque agencia puede haberle sucedido eso, pero a veces cobran, cifras exagerados efectivamente, porque consideraran que son mejores que otras, en fin.

**El señor PRESIDENTE.**— Sí, una interrupción, parece que la pregunta no es en esa dirección.

La pregunta era concretamente ¿por qué las agencias no pueden hacer el canje o postergación de los pasajes? Porque según ellos tienen una clave secreta que no se puede entrar fácilmente.

A que yo vaya a la oficina de LAN, me haga la gestión pertinente sea para postergar o para transferir.

Entonces, ¿Por qué la agencia tiene la atribución de tener una clave secreta y te dice, no se cambia, no se hace? Esa es la pregunta, no sobre los costos, porque sabemos que la libre contratación determina sobre la necesidad que puede ser.

**El señor doctor RODRÍGUEZ LARRAIN, representante de LAN.**- Sí, ahí entiendo, sino corrígame Antonio, que la agencia sí puede hacer el cambio, porque ella es la que ha contratado con ustedes, no entendía... si usted ha comprado el ticket en la agencia, la agencia es la que hace el cambio.

Bueno, ¡quédese en la agencia! Y mándenos una copia porque así ayuda al consumidor.

Y otra cosa final, que ha habido una preocupación de algunos congresistas relacionada con el tema de ¿Por qué tiene que acercarse el endosatario de un pasaje a las oficinas nuestras, que es una carga adicional que se le pone al consumidor? Que lo mencionado tanto el congresista Delgado, lo ha mencionado también usted, y creo que también el congresista Sarmiento, tocó este tema.

Y ahí hay un tema de fraude, nosotros si recibimos simplemente una carta firmada por el señor Emilio Rodríguez, para que el pasaje se lo pasen al señor Rómulo Apaza, y la empresa lo procesa y lo cambia; el día de mañana el señor Rodríguez va a la ...y dice ¿porque han transferido usted mi pasaje al señor Apaza? bueno acá está la carta, ¡esa no es mi firma! ¡Oiga pero acá está con firma legalizada!

¿Cuántos notarios se ve día a día, que transfieren propiedades y que ha tenido que salir un nuevo dispositivo limitando la esfera de la jurisdicción de los notarios, para transferencias inmobiliarias por la cantidad de falsificaciones que hay? Esa es una reglamentación nuestra, porque el código de consumo no lo dice.

Y no es que busquemos perjudicar al consumidor, entendemos que es una traba, que es pesado, que es tedioso, pero queremos evitarnos y curarnos en salud, que, aquel que, quiere transferir su pasaje, hace el esfuerzo para transferir...podría corresponder para evitar que el día de mañana la carga de la prueba nos corresponda a nosotros a demostrar de que efectivamente si era su firma o no era su firma.

Esa es la razón por la cual, requerimos de la presencia de la persona titular para poder endosar o postergar algo...para el endoso...claro en la postergación lo estamos poniendo porque es un tema de él, de él mismo, pero en el endoso es pasarle el derecho a un tercero.

Bueno yo le agradezco finalmente señor Presidente.

**El señor PRESIDENTE.**- Había un inquietud referente a los asientos para los accidentados en provincias, que no se les da.

En segundo lugar, el problema del DNI, muchas veces los pasajeros se quedan, con esto de que tienen vencido el DNI.

Antes para... ya al final de las intervenciones y con respecto a las preguntas el colega Delgado, y luego Yonhy Lescano.

**El señor DELGADO ZEGARRA (GPDD).**— Si Presidente, yo insisto en la... al código de protección al consumidor respecto del tramo de ida y de vuelta.

Se nos ha mencionado de qué esta Resolución del Tribunal de Indecopi que es la 2033-14, ha sido declarada nula.

Hemos hecho las consultas con el Indecopi (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual) y efectivamente la impugnación de LAN, fue por un tema de forma, en razón de que, aparentemente LAN solicitó un informe oral que no se tramitó, y en razón de eso, se atendió, por un tema de forma, no de fondo, porque el fondo del asunto no está siendo cuestionado.

Pero en fin, pero vale la pena precisar lo siguiente, en esta modalidad donde LAN está negando el derecho del endoso o la postergación por el tramo de ida o de vuelta; cuando el Indecopi se pronuncie, -y yo supongo que se ratificará en esto mismo- ¿LAN va a devolver esos pasajes? Porque LAN está negándoles el derecho a esos pasajeros de hacer una postergación de vuelo por un tema de enfermedad, por un tema de trabajo, por mil razones.

Y LAN en este momento les está diciendo no, no te acepto esa postergación, lo que está implicando que pierdan ese tramo.

¿ LAN se compromete a devolver todos esos tramos, una vez que Indecopi haya resuelto este tema? Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Colega Yonhy Lescano, para que ya usted termine con su intervención.

**El señor LESCANO ANCIETA (AP-FA).**— Sí, Presidente yo en esto de los... que se haga presencial el cambio o postergación, me parece contradictorio con la explicación que nos hicieron los funcionarios de LAN; porque si uno puede comprar fácilmente por internet, por qué no voy a pedir un cambio o postergación por internet. ¿No es cierto? ¿Sí se puede? y por qué le ponen ahí en las condiciones que tiene que ser presencial, eso a mí me parece llevar para endoso...no pues...pero yo creo que en las mismas condiciones, hay que darle facilidades al pasajero, yo creo que en eso sentido... y también en el aeropuerto.

No se puede hacer esto... las operaciones en el aeropuerto... eso...en el aeropuerto es...no pues, pero ahí dice: "en el aeropuerto no se hace, no dice si está dentro de las 24 horas lo puede hacer, pero dicen en el aeropuerto no se puede" entonces, cosas que se tienen que rectificar de todas maneras, tienen que dar facilidad al pasajero.

Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Puede continuar el señor Rodríguez Larrain.

**El señor doctor RODRÍGUEZ LARRAIN, representante de LAN.**— Bueno, este, primero déjame contestar en cuanto a el DNI. El DNI, era una disposición de la Dirección Aeronáutica Civil, una rap, que

impedía, que obligaba a las empresas aéreas, casi como si fuéramos migraciones, de que el pasajero para poder abordar tenía que tener su DNI vigente, así decía la norma, vigente, y nos responsabilizaba a nosotros si embarcamos a un pasajero con un DNI que no estuviera vigencia.

Hubo una serie de reclamos, que hizo...ni siquiera con pasaporte, un peruano se acercaba al aeropuerto con pasaporte vigente para irse a Piura, y no podíamos embarcarlo; esa norma se modificó, y ya levanto la restricción para que embarquemos a pasajeros con DNI vencidos.

Si lo hacemos, esto tiene más o menos tres años por lo menos que se levantó esa... o dos años que se levantó esa restricción.

En cuanto a la inquietud del congresista Lescano, eso está relacionado con... se fue... se fue...solamente la presencia es para los endosos hemos dicho.

El cambio de fecha es, uno mismo cambia su fecha, no hay ningún problema, pero cuando yo le cedo el pasaje que tiene un valor a un tercero, nosotros como empresa no podemos quedarnos expuestos a que el día de mañana venga y nos digan por qué lo has cambiado, y no nos vamos a llenar de problemas.

Sabemos y repito que es tedioso, pesado, pero si él quiere hacer un cambio de titularidad, pues son las condiciones que nosotros ponemos para ese efecto que son reglas claras, libres que tenemos para contratar terceros con nosotros.

Y en cuanto al tema de la Resolución, congresista Delgado, le voy a pedir al doctor Antonio Olórtegui que le dé la respuesta, pero simplemente una atingencia como profesional que soy también en el derecho, y es que, si bien puede ser que haya sido solamente de forma, el no haberle permitido a una empresa o a una persona natural no ejercer su derecho de defensa, al no haber hecho uso de la palabra argumentando ante el tribunal los argumentos que le permiten que su posición sea reconocida, no es un tema de forma, porque en el fondo habernos escuchado podía haber cambiado el criterio que tenía la autoridad, sino... si no importa...pero son los temas que uno tiene... Cuando uno...si no, no habrían informes orales en las cortes, ni habrían informes en el Tribunal Constitucional, dirán ya lo has puesto por escrito, no hay informes, el informe es una parte complementaria muy importante que puede permitir a los juzgadores comprender la materia contra ...de una forma distinta en base a las argumentaciones que se puedan dar. Simplemente quería mencionarles esto antes de pasarle al doctor Olórtegui.

**El señor doctor ANTONIO OLORTEGUI, representante de LAN.-** Sí, solo para complementar, de hecho es tan importante señor congresista este tema del informe oral, que por algo la sala lo ha declarado nulo, porque sabe que digamos en ejercicio de nuestro derecho a defensa como administrados, por lo menos nos tienen que haber escuchado nuestro argumentos.

Es importante mencionar que en esa Resolución nosotros, ni usted, ni nosotros podemos decir, cómo va a resolver Indecopi, no le podemos dar el contenido de las resoluciones, es una

entidad independiente y lo sabemos, y el momento en que se pronuncie vamos a tener que acatarlo, como bien lo había adelantado y es preciso digamos este anotar que hay un voto en discordia, que yo creo, si es que tenemos la opción de este informe oral, nuestra interpretación puede ser escuchada y de repente validada, es simplemente un ejercicio de acción, que como administrados nos toca a todos los proveedores.

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.**— Sí, señor Presidente, con su venia para terminar por lo menos nuestra presentación yo quería expresar el reconocimiento de la compañía, de mi persona y del equipo que me acompaña el día de hoy, por las preocupaciones de todos y cada uno de los congresistas.

Entiendo que han habido preguntas incómodas, exposiciones distintas, pero lo que están buscando dentro de su responsabilidad como congresistas de la República, es buscar lo mejor para todos, para el usuario, para las empresas que prestamos este servicio, y creo que esta reunión ha permitido llegar a... digamos a dar algunas explicaciones, para entender mejor las cosas, las cosas no se hacen por capricho y por supuesto que hay cosas que se pueden mejorar.

Recogemos alguna inquietudes de los señores congresistas acá vertidas y estén convencidos que vamos a ejecutarlas, vamos a trabajar en ellas, y nuestra meta es servir cada vez mejor a los miles de usuarios del servicio aéreo en el Perú.

Muchas gracias señor Presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchísimas gracias, queremos agradecer la gentileza de los señores representantes de LAN, en la persona del señor Emilio Rodríguez Larraín, (12) Presidente de LAN, consecuentemente a los funcionarios que lo secundan.

Esperando que las explicaciones que nos han dado, satisfagan en algo la inquietud de los congresistas que no somos sino portavoces de aquellos que no tienen voz, porque a veces no tienen la oportunidad, el usuario de dirigirse y tienen el honor de repente de conversar con algún funcionario de LAN.

Esperando de qué se corrijan los errores, esperando de qué construyamos un servicio *Ad hoc* siempre pensando en el usuario, reiteramos nuestro agradecimiento y pueden desocupar la sala, cuando ustedes lo vean por conveniente. Agradeciéndoles de antemano su presencia.

**El señor doctor EMILIO RODRÍGUEZ LARRAÍN, representante de LAN.**— Muchas gracias y simplemente para terminar, señor Presidente, sé que hay algunos proyectos de ley que de alguna otra forma tienen que ver con el desarrollo y la aviación comercial peruana, yo le pediría a usted que si esos proyectos vienen a la Comisión del Consumidor, inviten a las líneas aéreas para que les den su punto de vista, y que las normas que salgan tenga digamos, en la medida de lo posible el consenso de las empresas prestadoras de servicio y que los beneficios lleguen al consumidor y que esto permita que se desarrolle cada vez mejor la aviación del Perú.

Si en forma recíproca también tenemos que reclamar como Comisión, de que nos hagan llegar las consultas que se han hecho referente a estos proyectos de ley, tengo entendido de que LAN, ni algunas otras compañías no han dado respuesta, y eso nos extraña, porque la preocupación de ustedes coadyuva a que estos proyectos de ley se dictamen.

Por lo tanto, desde ya vamos a agradecer que en término de la distancia nos los hagan llegar estas opiniones, que serán meritadas para el dictamen correspondiente.

Entonces muchísimas gracias, agradeciendo a todos los señores congresistas y a los señores invitados.

No habiendo más temas que tratar y siendo las 14:00 horas con 15 minutos de la tarde, se levanta la décima tercera sesión ordinaria de ésta Comisión.

***-A las 14:15 h, se levanta la sesión.***