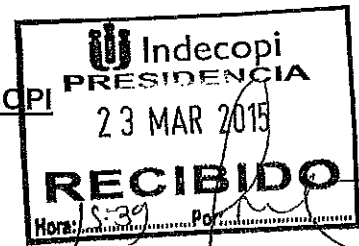




PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**INFORME N° 018-2015/DPC-INDECOPI**

A : **Hebert Tassano Velaochaga**  
Presidente del Consejo Directivo

DE : **Anahí Chávez Ruesta**  
Directora  
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

ASUNTO : **Proyecto de Ley N° 3969/2014-CR, "Ley que establece la independencia de los tramos y el sinceramiento del costo de los boletos de viaje."**

REFERENCIA: **Oficio N° 340-2014-2015-CODECO/CR**

FECHA : 11 de marzo de 2015

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante el Oficio de la referencia, el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos solicitó a la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI que emitiera opinión sobre el Proyecto de Ley N° 3969/2014-CR, "Ley que establece la independencia de los tramos y el sinceramiento del costo de los boletos de viaje."
2. En ese sentido, la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI solicitó a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor emitir un informe al respecto.

**II. ANÁLISIS**

3. El Proyecto de Ley N° 3969/2014-CR (en adelante, el Proyecto de Ley) busca modificar el artículo 66.7° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en lo sucesivo, el Código), en los siguientes términos:

*"Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar, transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado, con la presentación por parte del titular, de la copia del documento de identidad del cedido o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, o pudiendo ser considerado como parte de pago cuando se cambien las condiciones pactadas, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio, con una anticipación no menos de veinticuatro (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 material del papel y la impresión de dicha emisión y que no podrá exceder de 0.060% de UIT vigente. En caso de que el consumidor adquiera boletos en tramos en ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples correspondiente a todas las tarifas, modalidades, o promociones que emitan las empresas, y no hicieran uso de alguno de los tramos de ida y vuelta o*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

*múltiples, se consideran independientes cada tramo, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes y los que no fueran utilizados, postergados o cedidos 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."*

4. Según se advierte de la cita anterior, el Proyecto de Ley busca modificar el artículo 66.7° del Código, a fin de lograr lo siguiente:
- (i) Que, en el endoso de pasajes nacionales no sea necesaria la presencia conjunta del titular y del cedido, siendo suficiente que el titular presente la copia del documento de identidad del cedido;
  - (ii) Que, los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto se refieran únicamente al costo del material de papel y la impresión, el cual no podrá exceder del 0.060 de la UIT vigente; y,
  - (iii) Que, en viajes de tramos en ida y vuelta, o, boletos para destinos o tramos múltiples, los consumidores que no hicieron uso de alguno de los tramos, puedan postergar o endosar el tramo no utilizado, sin importar la tarifa o clase, o si se encuentra sujeto a alguna promoción.

**a) Sobre los requisitos para efectuar el endoso de pasajes**

5. El texto vigente del artículo 66.7° del Código no exige una modalidad determinada para efectuar el cambio de pasaje a favor de un tercero, siendo necesario –únicamente– que el cedido se encuentre plenamente identificado; es decir, es el proveedor quien establece los mecanismos que le permitan identificar al cedido, pudiendo exigir o no la presencia del titular, existiendo la posibilidad de que el endoso se efectúe a través de medios remotos, como vía telefónica o a través de Internet.
6. En el marco de lo establecido en la normativa vigente, algunas empresas de transporte exigen como requisito para efectuar el endoso a favor de un tercero, la presencia física conjunta del titular y del cedido, requisito que no resulta indispensable para identificar al cedido y que además dificulta el ejercicio de este derecho.
7. En ese contexto, el Proyecto de Ley busca modificar la práctica antes descrita, con la finalidad de evitar que las empresas de transporte exijan la presencia conjunta del titular y del cedido para efectuar el endoso de los pasajes. Para ello propone que para el endoso de pasajes sea suficiente la presencia del titular, quien deberá contar con una copia del documento de identidad del cedido.
8. La propuesta normativa, adquiere relevancia en aquellas situaciones en las que se exige la presencia conjunta del titular y del cedido, requisito que dificulta al consumidor ejercer su derecho a endosar el pasaje; y que, además no responde a ninguna justificación, toda vez que en la venta de pasajes no se exige la presencia del consumidor.
9. Este despacho se encuentra de acuerdo con la finalidad de la modificación propuesta; no obstante, considera que la redacción consignada podría no tener el impacto deseado. La redacción del Proyecto de Ley generaría que se eleven





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

los requisitos para efectuar el endoso en todos los casos, ya que exige la presencia física del titular del pasaje y la presentación de la copia del DNI, siempre que se quiera efectuar este trámite.

10. Por los motivos expuestos, se sugiere que se modifique la redacción del Proyecto de Ley, limitando sus alcances a aquellas situaciones en las que se exige la presencia física del titular del pasaje. Asimismo, se sugiere conservar la fórmula vigente que señala que el endoso se realizará a "favor de un consumidor plenamente identificado", siendo potestad de la empresa de transporte requerir la copia del DNI o únicamente el nombre y número de DNI del pasajero cedido.

**b) Sobre el costo de la emisión de un nuevo boleto**

11. Respecto al costo de la emisión del nuevo pasaje, el Proyecto de Ley establece que dicho concepto se debe limitar al costo material del papel y la impresión, costo que según la propuesta normativa no debe superar el 0.060% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT). Del análisis de la propuesta se puede inferir que su finalidad es evitar que el cobro excesivo por el concepto de emisión de nuevo pasaje, impida a los consumidores ejercer su derecho a la postergación o endoso.
12. Al respecto, es importante señalar que la redacción vigente del artículo 66.7° del Código establece que en casos de endoso o postergación, el consumidor debe asumir únicamente los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto, estableciendo expresamente que dicho concepto no puede ser superior al costo efectivo de dicha emisión.

Es decir, la normativa vigente ya establece la prohibición de exigir por la emisión de un nuevo boleto un concepto diferente al que demanda su emisión; en tal sentido, si se determinara —durante la tramitación de un procedimiento— que un proveedor incurre en dicha práctica, podrá ser sancionado según lo establecido en el Código<sup>1</sup>; por tal motivo, resulta innecesaria la aprobación de la medida propuesta.

13. Adicionalmente, de aprobarse la medida propuesta, resulta difícil sustentar el monto de 0.060% de la UIT fijado como límite, más aún porque los costos a tener en cuenta en el proceso de emisión de boletos son diversos y pueden

<sup>1</sup> Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.-

**Artículo 108°.- Infracciones administrativas.-**

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales y aquellos previstos en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

**Artículo 110°.- Sanciones administrativas.-**

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

(...)





variar de empresa a empresa (según los canales de atención implementados: plataforma virtual, personal que atienda las solicitudes de endoso o postergación, sea vía presencial o telefónica, en caso de que el trámite se realice a través de medios remotos, contar con mecanismos que permitan identificar al consumidor titular, entre otros costos).

**c) Sobre el derecho de efectuar postergaciones y endosos**

14. Para viajes de tramos en ida y vuelta, o, boletos para destinos o tramos múltiples, el artículo 66.7° del Código prevé la posibilidad de que los consumidores que no hicieron uso de alguno de los tramos, puedan utilizar los siguientes tramos, según se advierte de la siguiente cita:

*"(...) En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, 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 dese preservar."<sup>2</sup>*

15. La norma antes citada hace referencia a "utilizar" los destinos o tramos siguientes al no utilizado; no obstante, no especifica si estos deben ser utilizados necesariamente por el mismo titular del pasaje o si el derecho a utilizarlo permitiría su postergación, o endoso a favor de un tercero.
16. En dicho contexto, el Proyecto de Ley permitiría precisar los alcances del artículo 66.7°, estableciendo la posibilidad de postergar o endosar a favor de un tercero aquellos tramos no utilizados.
17. Al respecto, esta Dirección considera que se debe evaluar el impacto que podría tener la aprobación de la propuesta normativa en los términos planteados, a fin de descartar que el costo de adquirir un pasaje puede incrementarse como consecuencia de la misma. En ese sentido, resulta necesario efectuar un adecuado análisis costo beneficio antes de su posible aprobación.
18. Finalmente, el Proyecto de Ley precisa que el derecho de postergación o endoso a favor de un tercero aplica a todo tipo de pasaje, sin importar la tarifa, clase o promoción a la que se encuentre sujeto el boleto.
19. En ese sentido, quien suscribe considera que tal precisión no aporta un supuesto distinto al que se presenta en la práctica, toda vez que el Código no establece una restricción del derecho del consumidor dependiendo del tipo de tarifa o clase del boleto, o si el mismo está sujeto a una promoción. Es decir, actualmente, todos los consumidores tienen derecho a postergar o endosar sus pasajes y utilizarlos como parte de pago del nuevo pasaje, sin importar qué clase de pasaje hayan adquirido o si se encuentra sujeto a promoción.



<sup>2</sup> La norma parte de la premisa de que la prestación de uno de los tramos ya fue brindada por la empresa de transporte aéreo (al margen de si el pasajero utilizó el servicio o no).



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

### III. CONCLUSIONES:

Sobre la base de las consideraciones expuestas, es posible formular las siguientes conclusiones:

- (i) Respecto de la modificación referida a los requisitos para efectuar el endoso de pasajes, se advierte que la redacción del Proyecto de Ley no se condice con la finalidad establecida en la exposición de motivos. Por tal motivo, se sugiere que se modifique la redacción del Proyecto de Ley, limitando sus alcances a aquellas situaciones en las que se exige la presencia física del titular del pasaje. Asimismo, se sugiere conservar la redacción vigente sobre "consumidor plenamente identificado", dejando a criterio de la empresa de transporte solicitar una copia del DNI o únicamente el nombre y número de DNI del pasajero cedido.
- (ii) Respecto de la modificación referida al costo de la emisión del nuevo pasaje, consideramos que no resultaría necesaria, toda vez que la normativa vigente ya establece la prohibición de exigir por la emisión de un nuevo boleto un concepto diferente al que demanda su emisión. Adicionalmente, no se ha sustentado técnicamente el límite establecido en 0.060 % de la UIT.
- (iii) Respecto de los viajes de tramos en ida y vuelta, o, boletos para destinos o tramos múltiples, si bien el Proyecto de Ley permitiría precisar los alcances del artículo 66.7° del Código, se debe tomar en consideración que su aprobación en los términos propuestos podría tener impacto negativo en la economía de los consumidores; en ese sentido, sería necesario efectuar un adecuado análisis costo beneficio, antes de su posible aprobación.

Sin otro particular.

Atentamente,



**ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA**

Directora

Dirección de la Autoridad de Protección al Consumidor

ACR/cmv