



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**UNIVERSIDAD “CÉSAR VALLEJO”**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO**

**“AFECTACIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD DE SERVICIOS EN  
LOS CASOS DE RETRASOS DE VUELOS AÉREOS DE LOS  
CONSUMIDORES DE ACUERDO A LAS DENUNCIAS  
TRAMITADAS ANTE INDECOPI DE LA OFICINA REGIONAL  
DE SAN MARTÍN, PERIODO 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**ABOGADO**

**AUTOR:**

**EST. LIZ JHOANA DÁVILA PEREYRA**

**ASESOR:**

**DRA. GRETHEL SILVA HUAMANTUMBA**

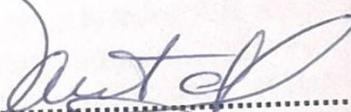
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**DERECHO ADMINISTRATIVO - INDECOPI**

**TARAPOTO – PERÚ**

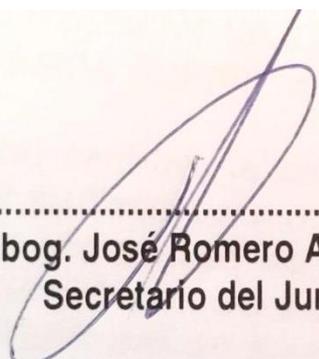
**2016**

## PÁGINA DEL JURADO



**Mg. Luz Aurora Saavedra Silva**  
Presidente del Jurado

ESCUELA DE DERECHO  
UCV  
UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO  
-TARAPACÁ-



**Abog. José Romero Asenjo**  
Secretario del Jurado



**Dra. Grethel Silva Huamantumba**  
Vocal del Jurado

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por haberme dado la vida y permitir llegar hasta este momento importante de mi vida y mi formación profesional; a mis padres Eustaquio Dávila Vásquez y Rosani Pereyra Aguilar, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy y porque siempre me apoyaron completamente en la parte moral y económica; a mis abuelitos, a mi hermano Edgar Ricardo Dávila Pereyra y a Pedro Ramírez García por el soporte que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi carrera universitaria; en general gracias a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

¡Gracias a ustedes!

***Liz Jhoana Dávila Pereyra***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido vivir hasta este día, haberme guiado a lo largo de mi vida, por ser mi luz y mi camino. De la misma manera, agradezco a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar, ser parte de ella y poder estudiar mi carrera universitaria; también doy las gracias a mi Asesora de Tesis Dra. Grethel Silva Huamantumba por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico y guiarme durante todo el desarrollo de la tesis. Mi agradecimiento también va dirigido al Dr. José Romero Asenjo, quien ha sido mi asesor temático, por todo el apoyo brindado, por su tiempo, amistad, y por su importante aporte de sus conocimientos y participación activa en el desarrollo de esta tesis. Son muchas las personas que han formado parte de mi vida universitaria a los que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía durante todos los años de vida universitaria. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas bendiciones.

***La autora***

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Liz Jhoana Dávila Pereyra, estudiante de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, Identificada con DNI N° 71317445, con la Tesis Titulada **“Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015”**;

Declaro Bajo Juramento que:

- 1). La Tesis es de mi autoría.
- 2). He Respetado las normas internacionales de citas y referencia para las fuentes consultadas.
- 3). La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada o presentada anteriormente para obtener algún grado académica previo o título profesional.
- 4). Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán es aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Tarapoto, 06 de diciembre 2016.

***Liz Jhoana Dávila Pereyra***

## PRESENTACIÓN

**Señores miembros del Jurado:** En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada, “**Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Abogado.

*Liz Jhoana Dávila Pereyra*

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	<b>13</b>
<b>1.2. Trabajos previos</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	<b>22</b>
<b>1.4. Problema</b> .....	<b>47</b>
<b>1.5. Justificación del estudio</b> .....	<b>47</b>
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	<b>48</b>
<b>1.7. Objetivos</b> .....	<b>48</b>
1.7.1. Objetivo general: .....	48
1.7.2. Objetivos específicos: .....	48
<b>II. MÉTODOS</b> .....	<b>49</b>
<b>2.1. Diseño de Investigación</b> .....	<b>49</b>
<b>2.2. Variables, Operacionalización</b> .....	<b>50</b>
<b>2.3. Población y Muestra</b> .....	<b>51</b>
2.3.1. Población .....	51
2.3.2. Muestra .....	51
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.</b> <b>51</b>	
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	51
2.4.2. Validez del instrumento .....	52
2.4.3. Confiabilidad.....	52

2.5. Métodos de análisis de datos .....	55
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>56</b>
3.1. Guía de Entrevista.....	56
3.2. Guía Documental .....	63
DESCRIPCIÓN: DENUNCIAS TRAMITADAS ANTE INDECOPI PERIODO 2015 .....	64
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>65</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO Nº 01: INSTRUMENTOS .....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO Nº 02: INSTRUMENTOS VALIDADOS.....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO Nº 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO Nº 05: PANEL FOTOGRÁFICO.....</b>	<b>87</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N° 01:</b> Importancia del deber de idoneidad de servicios para los consumidores en los casos de retrasos de vuelos aéreos.....	<b>56</b>
<b>TABLA N° 02:</b> Cumplimiento del deber de idoneidad de servicios por las empresas aéreas.....	<b>57</b>
<b>TABLA N° 03:</b> Afectación al deber de idoneidad de servicios.....	<b>58</b>
<b>TABLA N° 04:</b> Frecuencia del factor verificación de los aparatos mecánicos.....	<b>59</b>
<b>TABLA N° 05:</b> Consecuencia más relevante que acarrea el retraso de vuelos aéreos de los pasajeros.....	<b>60</b>
<b>TABLA N° 06:</b> Libro de reclamaciones en caso de retraso de vuelos aéreos.....	<b>61</b>
<b>TABLA N° 07:</b> Criterios para determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos.....	<b>62</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRAFICO N° 1:</b> Importancia del deber de idoneidad de servicios para los consumidores en los casos de retrasos de vuelos aéreos. (%).....	<b>56</b>
<b>GRAFICO N° 2:</b> Cumplimiento del deber de idoneidad de servicios por las empresa aéreas.....	<b>57</b>
<b>GRAFICO N° 3:</b> Afectación al deber de idoneidad de servicios.....	<b>58</b>
<b>GRAFICO N° 4:</b> Frecuencia del factor verificación de los aparatos mecánicos.....	<b>59</b>
<b>GRAFICO N° 5:</b> Consecuencia más relevante que acarrea el retraso de vuelos aéreos de los pasajeros.....	<b>60</b>
<b>GRAFICO N° 06:</b> Libro de reclamaciones en caso de retraso de vuelos aéreos.....	<b>61</b>
<b>GRAFICO N° 07:</b> Criterios para determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos.....	<b>62</b>

## RESUMEN

El presente trabajo está ubicado en la rama del Derecho Administrativo – INDECOPI, lo cual está dirigido en determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores, de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi, periodo 2015; al respecto busca determinar si las empresas aéreas llámese Lan Perú S.A., Peruvian S.A.C. y Star S.A., cumplen con el deber de idoneidad de servicios, esto en relación a la publicidad e información que brindan las aerolíneas, en cuanto a lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

La presente tesis, ha trabajado con una población de cinco (05) resoluciones finales que emite el ORPS del Indecopi, sobre la afectación al deber de idoneidad en cuanto a los retrasos de vuelos; así como también se ha utilizado como instrumento dos guías de entrevistas dirigidos a la Jefa de Indecopi y al Jefe del ORPS del Indecopi, que sirvió para diagnosticar los factores que intervienen en estos retrasos de vuelos aéreos; por lo que la muestra fue conformada por el total de la población, constituyéndose el universo muestral.

Estadísticos que se concluyeron después de las respectivas tabulaciones.

Llegando a la conclusión, que el grado de afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos, es bajo porque la mayoría de casos denunciados son sanciones administrativas leves; así mismo, el factor más frecuente que ocasiona los retrasos de vuelos, es el factor verificación de los aparatos.

### **PALABRAS CLAVES:**

- Deber de Idoneidad
- Retrasos de vuelos
- Servicios
- Proveedores
- Consumidores

## **ABSTRAC**

The present work is located in the branch of Administrative Law - INDECOPI, which is aimed at determining the affectation to the duty of suitability of services in the cases of delays of air flights of the consumers, according to the complaints processed before Indecopi, period 2015; In this regard, it seeks to determine whether the airlines are called Lan Perú S.A., Peruvian S.A.C. And Star S.A., fulfill the duty of suitability of services, this in relation to the advertising and information provided by airlines, as to what the consumer expects and what they actually receive.

The present thesis has worked with a population of five (05) final resolutions issued by the Indecopi ORPS, on the assignment to suitability of flight delays; As well as two interview guides directed to the Chief of Indecopi and the Head of the Indecopi ORPS, which has been used to diagnose the factors involved in these flight delays; So the sample was made up of the total population, constituting the sample universe.

Statisticians that were concluded after the respective tabulations.

Concluding that the degree of impairment of service suitability in cases of delayed air travel is low because the majority of reported cases are minor administrative sanctions; Likewise, the most frequent factor that causes flight delays is the verification factor of the devices.

### **KEYWORDS:**

- Duty of Suitability
- Flight delays
- Services
- Suppliers
- Consumers

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

*//Hoy en día, el consumidor es uno de los principales agentes de mercado y uno de los pilares fundamentales del progreso económico de nuestra sociedad, tanto es así que es el primer agente de las relaciones comerciales, que genera gran ímpetu social y económica a nivel del todo el mundo, por ende es de vital importancia la protección del consumidor debido a que en las relaciones contractuales con las empresas proveedoras se han identificado vulneraciones, así como afectación a los derechos de los consumidores, por parte del primero en mención; es por ello que la tutela jurídica del consumidor es uno de los problemas más frecuentes de nuestros tiempos, sobre las personas que adquieren productos y servicios en el mercado, desde los más vitales hasta los más prescindibles//.*

Uno de los principales aspectos que es objeto de fiscalización por parte del Indecopi es el denominado "deber de idoneidad". Este deber, que constituye una obligación para los proveedores de bienes y servicios, implica que los consumidores tienen derecho a recibir los productos y servicios con las características que les fueron ofrecidas y que un consumidor razonable puede esperar en función a la naturaleza de la operación. **Northcote Sandoval, Cristhian. en su investigación (2013) Perú “Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad”.**

*//En ese sentido, se ha determinado evidentemente que// el consumidor es el más débil en la relación de consumo, debido a que la empresas consideran tener la autoridad y protestad de actuar conforme a sus intereses, sin respetar los derechos de los consumidores, **Schmerler Vainstein, Daniel. en su investigación (2015) Perú “Fue sin querer queriendo”.***

*//Es indudable poder presenciar a nivel nacional las malas prácticas que fomentan las empresas proveedores de servicios y productos en el Perú, entre las más frecuentes están// la venta de productos y servicios defectuosos, los cobros excesivos al momento de adquirir el producto, la mala información para inducir al consumidor en la adquisición del producto o servicios, **Carbonell O'brien, Esteban. en su investigación (2015) Perú “Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor”**, //es decir la falta del deber de idoneidad de las empresas proveedoras; en relación a los retrasos de vuelos, se encuentran la perdida de equipajes de los pasajeros, las cancelaciones de vuelos, los cambios de itinerario, entre otros, hechos que traen consigo la afectación del deber de idoneidad// entre lo que el consumidor espera y lo que realmente adquiere en relación de los productos o servicios que desean adquirir. **Artículo 18° del “Código y Protección del derecho del consumidor”**.*

*//En mérito a todas estas razones y factores//, durante los últimos años, cada vez son más frecuentes las molestias que sufren los pasajeros por los retrasos de vuelo, **Lyczkowska, Karolina. en su investigación (2012) Perú “Retrasos y cancelaciones de vuelo: Responsabilidad del transportista”**, //lo cual se ha hecho visible en los medios de comunicación y en la opinión pública en general; puesto que el servicio de transporte aéreo de personas por esta vía es una actividad que// presenta dificultades en la prestación del servicio y por ende disconformidad en los pasajeros, **Schmerler Vainstein, Daniel. en su investigación (2015) Perú “Fue sin querer queriendo”**, //que no distingue género, edad y estratos sociales//.*

*//En tal sentido, señalo que los usuarios de las aerolíneas en muchos casos han recurrido al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI a fin de denunciar los retrasos de vuelo, toda vez que*

*han sufrido este tipo de afectación a sus derechos en general y principalmente al deber de idoneidad//.*

*//Sin duda, uno de los factores más frecuentes y utilizados por las aerolíneas sobre los retrasos de vuelos son las// condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo (tormentas, lluvias, vientos, etc...), riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo, todas estas afectan a las operaciones de las aerolíneas y despagar a la hora señalada en sus tarjetas de embarque. Todas están calificadas de "fuerza mayor", son circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse aunque se hubieran adoptado todas las medidas razonables. **Revista. Consumerroski, (2005) Perú “Retrasos y cancelaciones en los vuelos”.***

También se consideran "circunstancia extraordinaria" las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo que origine un gran retraso de uno o más vuelos de la aeronave; factores que frecuentemente alegan las empresas aéreas para eximirse de responsabilidad, por tanto el consumidor afectado tiene el derecho de solicitar a la compañía una justificación documental de sus alegaciones; **Revista. Consumerroski, (2005) Perú “Retrasos y cancelaciones en los vuelos”.** *//Si no hay respuesta se debe iniciar un proceso administrativo ante INDECOPI//.*

*//En relación a lo anterior//, los retrasos de los vuelos también acontecen considerablemente en función de los aeropuertos y de las épocas del año, el tiempo de espera aumenta en las fechas de las vacaciones más importantes por ejemplo verano y navidad, facturación, control de seguridad, entre otros aspectos que influyen en la impuntualidad que genera que los vuelos se retrasen. **Revista. Consumerroski, (2005) Perú “Retrasos y cancelaciones en los vuelos”.***

*//En ese sentido se evidencia la afectación al deber de idoneidad en los retrasos de vuelos aéreos//, por lo que el estado tiene la*

obligación de idear y crear los mecanismos necesarios para proteger de manera eficaz los derechos de los consumidores y usuarios, **Carbonell O'brien, Esteban. en su investigación (2015) Perú “Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor”**, //a fin de combatir la problemática en mención, con la finalidad de proteger a los consumidores y hacer valer sus derechos//.

*//A mayor abundamiento de razones, es así que nuestro país dentro de la normatividad legal, entre otras, contamos con diversas normas que protegen a los pasajeros en cuanto a los vuelos aéreos en general, entre ellos encontramos nuestra Ley de Leyes - la Constitución Política del Perú de 1993, el Código de Protección y Defensa del Consumidor y su reglamento Ley N° 29571, Ley de aeronáutica Civil del Perú y su reglamento Ley N° 27261, Decisión 619 de la Comunidad Andina, Convenio de Montreal de 1999, Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, y el Reglamento (UE) N° 185/2010 de la Comisión de 4 de marzo de 2010, todas estas legislaciones entre otros, son aspectos que regulan el transporte aéreo de pasajeros, ello en razón de garantizar y proteger a los pasajeros-consumidores por retrasos de vuelos aéreos, no solo a los pasajeros que sufren este tipo de incidentes, sino también a todos los pasajeros – consumidores que sufren vulneración a su derecho de transporte//.*

*//En ese sentido, la región de San Martín, concretamente la Provincia de San Martín, no es ajena a los casos de retrasos de vuelos, siendo hoy en día un problema de suma importancia que requiere de estrategias y herramientas al igual que los problemas sociales, actualmente en nuestra región de San Martín viene registrándose un gran número de quejas, reclamos y denuncias de retraso de vuelo en INDECOPI oficina regional de San Martín en estos últimos años//.*

*//De esta manera, la presente investigación, girará en torno a un marco teórico que permitirá recopilar, desarrollar teorías relacionados a las variables de estudio, sin modificar la realidad de la misma, permitiendo encuadrar el retraso de vuelo, y el deber de idoneidad tramitados ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín//.*

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel Internacional:**

La presente investigación se fundamenta y se apoya en los trabajos previos (nivel internacional, nacional y local) siguientes:

Como antecedente Internacional me refiero al trabajo de investigación de: **CAMPOS GARCÍA, María José, (2012)**, “ACUERDOS DE TRÁNSITO AÉREO LAS LIBERTADES DEL AIRE Y LOS DERECHOS AEROCOMERCIALES”, que concluye lo siguiente: Desde la finalización de la segunda guerra mundial, los países se han preocupado en las suscripción de acuerdo que regulen la aviación, protegiendo sus espacios aéreos. En la actualidad en el medio de transporte de pasajeros más utilizados a nivel mundial, y uno de los principales en el transporte de carga y corre, debido a su rapidez y facilidad de acceso a rutas. Considero que la suscripción de este acuerdo es primordial para avanzar de conformidad con el mercado internacional de la industria aeronáutica, teniendo en cuenta que es una de las más importantes, pues no solo brinda el esencial servicio de transporte aéreo, sino que genera turismo en el país, parte vital de la economía. Por tanto, una verdadera navegación de cielos abiertos, donde no se negocie una apertura en medios términos, y en la actualidad sean otorgados la mayoría de políticas aerocomerciales entre los negociantes; es la verdadera necesidad del mercado y el movimiento de la industria aérea. Considero, que los países, no deben tomar una posición negativa de apertura, pues no pueden

quedarse rezagados al proceso, debido a las condiciones mismas del mercado señalan esta necesidad.

Del mismo modo, me refiero al trabajo de: **RUBIO ESCOBAR, Jairo, (2000), "COMPENDIO DE JURISPRUDENCIA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CORTE CONSTITUCIONAL – SALA PLENA)"** que concluye: Los derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores). La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sin embargo, la Constitución no entra a determinar los supuestos específicos de protección, tema este que se desarrolla a través del ordenamiento jurídico. El programa de protección, principalmente, se determina a partir de la ley, los reglamentos y el contrato. Las condiciones de calidad e idoneidad son las que establece el propio productor o son las que obligatoriamente se imponen a éste. El control del proceso de producción y el diseño del bien o del servicio, incumben de manera directa al productor profesional. El productor obtiene su ganancia por su papel en el proceso de producción y, como contrapartida, asume los riesgos derivados de la misma.

De igual manera, hago mención al trabajo realizado por: **LYCZKOWSKA KAROLINA, (2012), “RETRASOS Y CANCELACIONES DE VUELO: RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA”**, que arriba a las siguientes conclusiones: Las principales obligaciones del transportista consisten en prestar asistencia al pasajero y/o abonarle una compensación económica fija por las molestias ocasionadas, según el supuesto en cuestión. El Reglamento no se pronuncia acerca de la inclusión en la cuota fija de otros daños que excedan del importe de esta indemnización estandarizada (tanto daños morales, como materiales, incluidos los relacionados con la pérdida o destrucción de equipaje), pero al tratarse de una norma de mínimos, el pasajero puede reclamarlos a la compañía aérea en virtud de otras normas, como el Convenio de Montreal o los artículos 1101 y siguientes del Código Civil (cfr. art. 12 Reglamento 261/2004). En caso de gran retraso de vuelo, su cancelación o denegación de embarque, la norma comunitaria obliga a los transportistas a prestar asistencia debida a los pasajeros de vuelo afectado. En el supuesto de demora, esta obligación surgirá cuando el transportista prevea que el vuelo saldrá con al menos **a)** dos horas de retraso con respecto a la hora programada, cuando se trate de vuelos de hasta 1 500 kilómetros de distancia, **b)** tres horas de retraso, en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o **c)** cuatro horas de retraso, en el supuesto de todos los demás vuelos (art. 6 del Reglamento 261/2004). El contenido básico de la asistencia debe comprender la comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar, más dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos. Cuando la hora de salida prevista como resultado del retraso sea como mínimo al día siguiente, además de la asistencia básica, el transportista debe ofrecer alojamiento en un hotel y correr con los gastos del transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (art. 9 Reglamento 261/2004). Si el retraso es de al menos cinco horas, el

pasajero también tendrá derecho a optar por el reembolso del importe del billete por el viaje no efectuado junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible (cuando renuncie a un transporte alternativo a su destino).

En el ámbito nacional, me refiero al trabajo de investigación de: **TEJADA LEÓN, Carlos Alberto, (2014)**, “DEJANDO A NADIE CONTENTO: ANÁLISIS SOBRE LA LEGISLACIÓN Y PRONUNCIAMIENTOS DEL INDECOPI EN LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES EN EL ÁMBITO DEL TRANSPORTE AÉREO Y SU EFECTO EN LOS OPERADORES DEL SERVICIO”, que concluye: El Sector Aeronáutico, específicamente aquel dedicado al transporte civil de pasajeros por rutas nacionales e internacionales, ha tenido desde sus inicios una importancia fundamental para que en el desarrollo del proceso de globalización de la economía, mayor velocidad en los intercambios comerciales y comunicación entre los países, información que es corroborada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). Este proceso continuo ha resultado de gran trascendencia en el incremento del Producto Bruto Interno (PBI) mundial y mejora del bienestar. Lamentablemente, la visión popular en los medios de comunicación y parte de la sociedad respecto de las aerolíneas está teñida por estereotipos que asignan una gran ambición a las empresas que operan las distintas rutas y una falta de preocupación por el consumidor, lo que implicaría no aplicar el servicio de mejor manera y no invertir en tecnologías que permitan que los problemas de mantenimiento sencillamente no se den. Esta situación, lamentablemente, también tiñe algunas decisiones tomadas por INDECOPI. En cuanto a los problemas de mantenimiento, el INDECOPI maneja criterios equivocados al momento de juzgar si es que se está cumpliendo con el Principio de Idoneidad del Servicio: considera que todo problema con las aeronaves es perfectamente previsible y, de darse, implica responsabilidad para la empresa.

Lamentablemente, eso no es así y ese error parte de una visión equivocada de los funcionarios sobre cómo funcionan estos equipos. La Teoría de “Confiabledad Aeronáutica”, que implica una visión mucho más realistas de estas situaciones, no es tomado en cuenta por el INDECOPi: este planteamiento no indaga tanto en los fenómenos que causaron el problema, sino la frecuencia con la que ocurren, de modo que se realizan estimaciones razonables, aunque no perfectas.

También, tomo como referencia las Jurisprudencias de: **RAE JURISPRUDENCIA, (2008)**, “EL DEBER DE IDONEIDAD IMPUESTO A LOS PROVEEDORES ABARCA TAMBIÉN A AQUÉLLOS SERVICIOS CONEXOS”, que obtiene a las siguientes conclusiones: El artículo 8 del Decreto Legislativo 716 establece la responsabilidad de los proveedores y respecto a la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar tales productos y prestar dichos servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles atendiendo a la naturaleza de los productos y servicios, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición de los consumidores, previamente a su decisión de compra. El artículo 8 del Decreto Legislativo 716 cumple un rol garantizador de la idoneidad de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, que se extiende a la red de servicios conexos que los proveedores ofrecen conjuntamente con las prestaciones que forman parte de la decisión de consumo adoptada. La aplicación de dicho principio constituye una garantía para el administrado pues le permite intuir, desde su inicio -en este caso, desde la interposición de la denuncia ante la Comisión, el resultado del procedimiento administrativo lo cual podría contribuir a disminuir los costos de transacción tanto para el particular como para el Estado y a su vez influir en su decisión de iniciar o no dicho procedimiento.

Por último, a nivel local, me refiero al trabajo de: **GUERRERO GARCÍA, Andrey, (2011)**, “FACTORES POR LOS CUALES LAS ENTIDADES BANCARIAS Y FINANCIERAS INFRINGEN EL DERECHO DEL CONSUMIDOR DE EFECTUAR PAGOS ANTICIPADOS O PREPAGOS DE CUOTAS O SALDOS DE FORMA TOTAL O PARCIAL SEGÚN LOS RECLAMOS PRESENTADOS ENTE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI EN SAN MARTÍN, DURANTE EL MES DE JULIO 2009 HASTA JULIO DEL 2010”, lo cual llega a las siguientes conclusiones: En el análisis de las infracciones cometidas respecto al pago anticipado en los servicios bancarios y financieros se detallan que en el ámbito de los reclamos, estas infracciones obedecen a otorgamiento de plazos, cobro de penalidades y comisiones, la no reducción de intereses y la no aceptación propiamente dicha, siendo estos los detalles por los cuales los usuarios presentan su reclamo sobre el rubro de pagos anticipados. El análisis de la investigación se pudo determinar que las entidades del sistema financiero no están generando una cultura de leal y honesta competencia, es decir no respetan los derechos de los consumidores en las relaciones contractuales que esta mantiene con el consumidor. Se determina del estudio realizado que los consumidores se encuentran informados sobre este derecho, razón de ello es la elevada tasa de 146 reclamos presentados por los consumidores ante INDECOPI en San Martín.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Las primeras políticas legislativas orientadas a proteger al consumidor provienen de países como Suiza, Inglaterra, Dinamarca y Suecia, entre otros. De igual manera, en América Latina mediante las cartas Constitucionales y otras legislaciones se ha intentado defender a los consumidores y usuarios de los abusos de los que son víctimas por los proveedores. En ese sentido, compara a nivel normativo las diferentes Cartas Constitucionales, a continuación, veremos la protección que les da algunos estados a los Con-

sumidores en sus Cartas Constitucionales: **Carnonell, (2015)**.

En la **Constitución de Brasil**, la protección que se le da al Consumidor se encuentra en el Artículo 5° inciso 31, dentro del Capítulo I “De los Derechos y Deberes Individuales y Colectivos” - Título II De los Derechos y Garantías Fundamentales”, el cual prescribe lo siguiente: 5) Todos son iguales ante la ley, sin distinción de cualquier naturaleza, garantizándose a los brasileños y a los extranjeros residentes en el País la inviolabilidad del derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la prioridad, en los siguientes términos: 31. El Estado promoverá, en la forma de la ley, la defensa del consumidor. **Carnonell, (2015)**.

En la **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**, se da protección al Consumidor en el artículo 117°, el cual se encuentra en el Capítulo VII “De los Derechos Económicos”, en donde se establece lo siguiente: Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y aun trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos. **Carnonell, (2015)**.

La Constitución de los Estados Unidos de México, da protección a los Consumidores en el Artículo 28°, Capítulo I “De Las Garantías Individuales” - Título Primero, en el cual prescribe lo siguiente: Las leyes fijaran bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos,

materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciara su organización para el mejor cuidado de sus intereses. **Carnonell, (2015).**

Finalmente, podemos señalar que el Perú da protección a los derechos del Consumidor en el Título III “Del Régimen Económico” - Capítulo I “Principios Generales” - Artículo 65° de la Constitución, el cual prescribe lo siguiente: El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. **Carnonell, (2015).**

Sin embargo, cabe destacar que, nuestro País, desde 1983 (con el Decreto Supremo N° 036-83-JUS) ha emitido una serie de normas que regulen la protección del consumidor y del Usuario. A pesar de ello, la protección que se le daba al consumidor no era suficiente, por ello, con el fin de regular los intereses y derechos de los Consumidores de manera más sistemática, en 1992 se creó mediante el Decreto Ley N° 25868 el Instituto Nacional de Defensas de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-INDECOPI. El cual, estaba encargado, entre otros, de los temas de protección del consumidor. **Carnonell, (2015).**

Entidades como la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos reguladores de Servicios Públicos y Medio ambiente, la Intendencia para la Atención al Usuario de la SBS, los Tribunales Administrativos para la Atención de los Usuarios en Organismos Reguladores y algunas Dependencias de Atención de los usuarios y consumidores en el país se han creado con el fin de proteger a los consumidores y usuarios de toda vulneración de derechos de los que estos puedan ser víctimas como consecuencia de la relación de consumo. **Carnonell, (2015).**

Pese a ello, los derechos de los consumidores y usuarios se siguen vulnerando y no solo por empresas particulares sino también por entidades del estado. Además, es necesario reconocer que la realidad peruana aún está inmersa en un sistema informal de comercialización de productos y servicios de gran importancia. Esto, sumando a los índices de analfabetismo y al porcentaje de consumidores que integran las comunidades indígenas que hablan su propia lengua atentan contra una efectiva protección de los consumidores más vulnerables o más pobres. **Carnonell, (2015).**

El proveedor es responsable por la idoneidad y calidad del producto y servicio, esto quiere decir que el deber de idoneidad consiste en que el proveedor es responsable por la correspondencia entre la calidad ofertada y la calidad que recibe el consumidor en su adquisición. Según **Espinoza, (2004).**

Los productos o servicios tienen una garantía implícita por la cual los proveedores responderán ante una eventual falta de idoneidad. En la Resolución N° 085-96-TDC, precedente de observancia obligatoria, se define a la garantía implícita “La obligación de responder cuando el bien o servicio no es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan éstos en el mercado, debiendo considerarse para ello las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados. **Espinoza, (2004).**

No es necesario establecer contractualmente una garantía para que el proveedor sea responsable por la falta de idoneidad. El deber de responder existe *per se* al haber comercializado el producto o servicio. Es pertinente precisar que la idoneidad se establece, además de tener en cuenta los usos y fines previsibles del producto o servicio, tomando en consideración las circunstancias que rodean la adquisición como son el lugar de compra, el precio, la información brindada por los vendedores o consignada en el rotulado, la

presentación del producto, entre otros, los cuales son elementos que definen el alcance de la garantía implícita. **Espinoza, (2004).**

Los productos y servicios tienen una garantía implícita, determinada por sus usos y fines previsibles. Sin embargo, nada obsta, que en el libre juego de la oferta y la demanda, el proveedor establezca una garantía expresa que, con términos y condiciones distintas, excluya la garantía implícita. De esta manera, en una garantía expresa el proveedor podría limitar su responsabilidad. **Espinoza, (2004).**

Finalmente concluye que el hecho que exista una garantía implícita o una garantía expresa no implica que el proveedor sea siempre responsable. Se puede dar que el desperfecto haya sido causado por un factor no atribuible al proveedor como puede ser el caso fortuito o fuerza mayor, el acto de un tercero o la negligencia del propio consumidor, lo cual genera una ruptura del nexo causal. Así, a nivel de carga probatoria, una vez que el consumidor ha acreditado el desperfecto del producto o servicio, corresponde al proveedor demostrar que ese hecho no le es atribuible. **Espinoza, (2004).**

Para el autor el deber de información es la contraparte de uno de los pilares de la teoría económica clásica: el derecho a elegir. En efecto, al ser los contratantes libres e iguales para poder realizar la elección más adecuada del producto o servicio que deseen, solo necesitarían ser bien informados para tal fin, no siendo necesario otros controles. **Merino, (2008).**

Dicho de otro modo, reconoce claramente de forma general la Protección del Consumidor, que establece: *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud, y la seguridad de la población”*. **Constitución Política del Perú, en el artículo 65°, (1993).**

Sustenta que en el Perú si bien es cierto nuestra demanda se incrementó lentamente, la estructura productiva colocaba aún al consumidor en la cola de la cadena del mercado, sin contar con ninguna legislación que proteja sus derechos. Producto de la expansión de la demanda, las empresas tímidamente se acercaron en los ochenta y, finalmente, a principios de esta década – hecho colaborador por la Constitución vigente en el Título III Del Régimen Económico - se evidenció la necesidad de proteger al consumidor, bajo un marco legal *Ad-hock*, de cualquier imperfección del mercado, naciendo así el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). **Chanamé, (2011).**

Esta institución (INDECOPI) creada por Decreto Ley 25868 en 1992, es la encargada de velar por la defensa de la competencia y combatir las prácticas desleales, creando una cultura empresarial renovada y acrecentando el protagonismo de los millones de consumidores peruanos. INDECOPI combate las “prácticas monopólicas que resulten controlistas y restrictivas de la competencia en la producción y comercialización de bienes, en la prestación de servicios, así como de las prácticas que generen competencia desleal y aquellas que afectan a los agentes del mercado y a los consumidores”. **Chanamé, (2011).**

*Específicamente, “Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no*

*eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.” Ley N° 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, 18°, (2010).*

Es decir, el deber de idoneidad consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto en base a la información que tiene disponible. Y si el proveedor al no entregar el producto con las mismas características a las señaladas, éste tendría la responsabilidad de dicha insatisfacción del consumidor, debido a que no brindo la información suficiente o brindo información falsa. Sin embargo el proveedor podrá eximirse de responsabilidad, si el defecto o la falta de idoneidad del producto o servicio, sea atribuible a causas imputables: a). La fabricación, b). Comercialización y c). Manipuleo. Según **Coronell, (2015)**.

De esta manera, el producto no resulta adecuado para el uso que el consumidor o usuario quería darle, ya que dicho producto o servicio no reúne las características señaladas con anterioridad a la compra, quedando este, perjudicado en la relación de consumo. **Coronell, (2015)**.

Ello no importa al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente. Esta norma cumple un rol garantizador de la idoneidad de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado. **Coronell, (2015)**.

Cabe destacar que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto al mercado. **Coronell, (2015)**.

Habrá idoneidad del producto cuando el consumidor reciba lo que espera, y generalmente, dependerá de la calidad y cantidad de información que ha brindado el proveedor. Por lo que en el análisis

de idoneidad corresponderá analizar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre la base de lo que se le informó. **Coronell, (2015).**

Entonces en relación al anterior comentario, la falta de idoneidad del bien o servicio que ofrece el proveedor podría producirse por factor diferente, como lo podría ser el caso fortuito, el hecho de un tercero, la negligencia del propio consumidor, circunstancias en las que, obviamente el proveedor no puede ser considerado responsable de lo ocurrido. Entonces la idoneidad de producto va a depender de que tanta información haya brindado el proveedor al consumidor. **Coronell, (2015).**

Indica de la misma manera, el autor, en su libro Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor, que el artículo 20° de la Ley N° 29571 que señala “Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. **Coronell, (2015).**

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

**a)** Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. **Coronell, (2015).**

**b)** Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor.

Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. **Coronell, (2015).**

**c)** Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado. **Coronell, (2015).**

En decir, a mayor abundamiento de razones, la garantía, es un medio que asegura y protege contra algún riesgo o necesidad, en este caso, la garantía de un servicio que se realiza post – venta materializado que asegura el buen funcionamiento del producto o servicio vendido durante un tiempo determinado. **Coronell, (2015).**

Generalmente, las garantías entregadas solo cubren el desperfecto de la fábrica, mas no por el defecto físico, manipuleo o por mal uso de dicho producto. Y generalmente, dichas garantías están condicionadas. Es por ello que muy pocas veces el proveedor responde por el desperfecto de dicho producto. **Coronell, (2015).**

Se debe de señalar que el proveedor debe de brindar garantías del producto o servicio brindando al consumidor o usuario, para que, de esta manera, el consumidor tenga menos posibilidades de verse perjudicado por la relación de consumo. **Coronell, (2015).**

Tal es el caso, que según el autor, sostiene que el deber de idoneidad corresponde a la etapa de ejecución de la relación de consumo, ya sea en la comercialización de productos o la prestación de servicios. Así, podemos establecer que el deber de idoneidad constituye la obligación general de todo proveedor de cumplir con los ofrecimientos efectuados al consumidor y con las expectativas de este, con respecto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los productos o del servicio contratado. Debe quedar claro que la idoneidad no implica que los proveedores deban entregar al consumidor todo lo que

estos esperan del producto o servicio con independencia de los términos ofrecidos y contratados, sino que los límites de la obligación del proveedor se ajustan precisamente a lo ofrecido, negociado y contratado. **Northcote, (2013).**

Por lo tanto, no es obligación de los proveedores entregar la mejor calidad del producto o servicio disponible, sino aquel nivel de calidad ofrecido y contratado por el consumidor. Tampoco es obligación del proveedor cumplir con expectativas que el consumidor se haya formado y que no guarden relación con lo pactado y con lo que, en circunstancias razonables, se esperaría del producto o del servicio. **Northcote, (2013).**

Por otra parte, para el autor, en su ensayo “la protección del consumidor en el transporte aéreo”, el sistema de protección al consumidor en el transporte aéreo está regido por el Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, el Reglamento de la Unión Europea 261/2004 y la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), que regula las relaciones de consumo en el transporte aéreo en la Subregión. **Mena, (2008).**

Adicionalmente a ello, mediante Resolución N° 001-2006-LINPC/INDECOPI la Comisión de Protección al Consumidor de IINDECOPI aprobó los Lineamientos sobre Protección al Consumidor 2006. **Mena, (2008).**

Los lineamientos en materia de transporte aéreo en resumen son los siguientes:

**a)** Responsabilidad de la línea aérea por la pérdida del equipaje entregado por los consumidores (Inciso a) del Numeral 6.5.1). **Mena, (2008).**

**b)** Medidas correctivas a otorgarse en el caso de pérdida o demora en la entrega del equipaje (Inciso b) del Numeral 6.5.1). **Mena, (2008).**

c) Obligación de informar sobre las escalas programadas en un viaje. (Inciso a) del Numeral 6.5.2). **Mena, (2008).**

d) Responsabilidad de las aerolíneas derivada de la sobre venta (“overbooking” o “denegatoria de abordaje”) (Inciso b) del Numeral 6.5.2). **Mena, (2008).**

e) Derechos del consumidor frente al retraso o cancelación de los vuelos (Inciso c) del Numeral 6.5.2). **Mena, (2008).**

f) Responsabilidad de las aerolíneas por la información que se brinda en el counter (Inciso d) del Numeral 6.5.2). **Mena, (2008).**

g) Responsabilidad de las aerolíneas en el caso de vuelos bajo la modalidad de transporte sucesivo (Inciso e) del Numeral 6.5.2). **Mena, (2008).**

h) Responsabilidad de las aerolíneas por la información respecto a las restricciones a las que se encuentra sujeto el transporte aéreo (Inciso f) del Numeral 6.5.2). **Mena, (2008).**

Como se puede apreciar de los lineamientos de protección al consumidor son específicos con relación al transporte aéreo y regulan supuestos que a su vez se encuentran normados en el Convenio de Montreal de 1999 y en la Ley de Aeronáutica Civil N°27261 y su Reglamento. **Mena, (2008).**

Los derechos y obligaciones de los consumidores en general se encuentran recogidos en el Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor aprobado mediante D.S. 006-2009-PCM. **Mena, (2008).**

De acuerdo a lo previsto en el artículo 5° de la citada Ley, se reconoce a los consumidores los siguientes derechos:

a) A una protección eficaz contra los productos y servicios que en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la salud o la seguridad física. **Mena, (2008).**

**b)** A recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. **Mena, (2008).**

**c)** A acceder a una variedad de productos y servicios, valorativamente competitivos, que le permitan libremente elegir los que deseen. **Mena, (2008).**

**d)** A la reparación por daños y perjuicios, consecuencia de la adquisición de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado o de su uso o consumo. **Mena, (2008).**

**e)** A la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial, y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios. **Mena, (2008).**

En lo que se refiere a las sanciones que se pueden imponer a los proveedores de bienes o servicios respecto a la infracción al derecho de los consumidores el artículo 41 establece expresamente que los proveedores son objetivamente responsables por infringir las normas contenidas en la Ley. **Mena, (2008).**

De igual modo, los proveedores infractores pueden ser sancionados administrativamente con una amonestación o con una multa, hasta por un máximo de 300 (trescientos) Unidades Impositivas Tributarias(S/. 1'065,000.00, equivalente a US\$ 343,500.00, aproximadamente), sin perjuicio de las medidas correctivas que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro. **Mena, (2008).**

Las medidas correctivas pueden consistir en cualquier acto que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta hubiera ocasionado o evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro. En el caso de retraso o pérdida de equipaje en el transporte aéreo la información relevante resultan ser los límites de responsabilidad que se establecen en el Convenio de Montreal, razón por la cual debe ser entregada al usuario o consumidor. **Mena, (2008).**

Por otro lado, “El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios” refiere que el marco legal vigente aplicable al transporte aéreo de pasajeros en el Perú, existen tres normas básicas que regulan la aviación comercial en el país, una de carácter nacional y dos de ellas de carácter internacional. Para la **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013)** en su investigación.

- 1. Ley General de Aeronáutica Civil y su Reglamento La Ley 27261**, Ley de Aeronáutica Civil del Perú de fecha de promulgación el 09 de mayo del año 2000 y el Decreto Supremo 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley 27261 de fecha de promulgación el 21 de diciembre del año 2001, regulan todas las actividades vinculadas al empleo de aeronaves civiles en el Perú. Las referidas normas, de carácter nacional, son los instrumentos en base a los cuales debe regirse todo el sistema de transporte aéreo de carga y pasajeros en el país. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**
- 2. Decisión 619 de la Comunidad Andina**, la segunda norma importante que regula el transporte aéreo de pasajeros es la Decisión 619 de la Comunidad Andina, promulgada el 15 de julio del año 2005 en la ciudad de Lima, la cual establece los derechos y obligaciones de los usuarios, transportistas y operadores de los servicios de transporte aéreo regular y no

regular en los países de la Comunidad Andina. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

3. **Convenio de Montreal de 1999**, el Convenio de Montreal del año 1999, el cual sustituye al Convenio de Varsovia de 1929, se aplica a todo transporte internacional de personas, equipaje o carga efectuado en aeronaves, a cambio de una remuneración. Entre los aspectos de relevancia para los pasajeros que regula el Convenio de Montreal, se pueden detallar: el Retraso, que establece que la aerolínea es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, la línea aérea no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible adoptar dichas medidas. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

**Los derechos de los usuarios establecidos de acuerdo a la Decisión 619 de la Comunidad Andina.** De acuerdo a la **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

#### **Derecho de información.-**

Los usuarios de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo, el operador turístico o el agente de viajes les informe sobre: **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

#### ***Al efectuar las reservas ante las agencias, operadores y transportistas:***

- a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos en conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas

para los mismos, según el itinerario programado o si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

b) Los tipos de tarifas disponibles del transportista aéreo en que solicita el servicio. En caso de efectuar la reserva a través de una agencia de viajes o de un operador turístico, los tipos de tarifas de los diferentes transportistas para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables, y de las condiciones de reembolso. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

c) El valor del billete discriminando el valor neto, los impuestos, tasas, cargos o cualquier otro sobre costo autorizado, que deba ser pagado por los usuarios. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

d) Los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino, del vuelo ofrecido. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

e) Las condiciones del transporte respecto a las reservas y cancelaciones, adquisición de billetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que deben cumplir los usuarios para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

f) Las agencias de viajes, operadores turísticos y demás intermediarios deberán informar a los transportistas los datos veraces de contacto de los viajeros para que en caso necesario éstos puedan avisarle cualquier retraso, cambio o

adelanto del vuelo. En caso de que los intermediarios no suministren dicha información o la den en forma errónea, serán responsables de las compensaciones que correspondan a los viajeros que no sean contactados oportunamente por el transportista. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

***Antes de la ejecución del transporte:***

a) Cualquier cambio en el vuelo, el itinerario y, en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) y, por lo menos, con cuatro horas de antelación al vuelo. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

b) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, información en la forma más idónea posible, de preferencia escrita, sobre los derechos que le asisten especialmente en materia de compensación y asistencia; **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

***Durante la ejecución del transporte:***

a) En la sala de embarque, se debe informar el procedimiento de embarque y/o cambio en las condiciones del vuelo si los hubiere. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

b) Antes y durante el vuelo, la información necesaria para su seguridad (sobresuero de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostración es físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos o cualquier otro medio idóneo y autorizado para tal fin. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

c) Durante el vuelo, mantener informado a los pasajeros sobre demoras, cancelaciones y desvíos, en lo que esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

**Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

#### **Derecho de validez de contrato por pérdida de billete.-**

La pérdida del billete o pasaje no invalida la existencia del contrato de transporte aéreo, el cual podrá acreditarse con cualquier otro medio probatorio. En caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del billete, previa comprobación de esta situación por el transportista o por el pasajero y de acuerdo con los procedimientos aplicables, el pasajero tendrá derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, en caso de que este sea reembolsable. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

#### **Derechos ante una denegación de embarque por causa atribuible al transportista.-**

Cuando un transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque deberá, en primer lugar, pedir que se presenten pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios que se acuerden. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

Los pasajeros voluntarios recibirán adicionalmente asistencia de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y e) del artículo 8 de la presente Decisión, según corresponda. En caso de que el número de pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en el

artículo 8 de esta Decisión. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

**Derechos ante cancelación de vuelos por causas imputables al transportista aéreo.-**

En caso de cancelación de un vuelo por causas imputables al transportista aéreo, dicho transportista otorgará a los usuarios afectados: **a)** Asistencia y **b)** Embarque en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible o un transporte alternativo, preferentemente aéreo, o el reembolso del valor total del billete sin penalidad. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

Cuando la cancelación del vuelo sea imputable al transportista aéreo y éste haya informado al usuario con un mínimo de 15 días de antelación con respecto a la fecha y hora de salida prevista; o, haya informado de la cancelación o cambio de itinerario con menos días y haya ofrecido otro vuelo sustitutivo, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidades. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

Se considerarán como causas no imputables al transportista aéreo, las circunstancias imprevistas, la fuerza mayor o el caso fortuito debidamente verificadas por la autoridad nacional competente. En este caso, el transportista quedará exonerado de las compensaciones establecidas en el artículo siguiente. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

**Derecho a compensación.-**

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportista aéreo, así como en los de sobreventa de cupos, se procurará el transporte alternativo y, de

no ser posible, se compensará al pasajero conforme a lo siguiente: **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

**a) Retraso:** Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado, se observará lo siguiente: **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

- Cuando el retraso sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación gratuita por el medio más idóneo, equivalente a una llamada telefónica que no exceda de tres (3) minutos, al lugar de elección del pasajero. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

- Cuando el retraso sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero, alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora). **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

- Cuando el retraso sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportista deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal e) de este numeral. En este caso, el transportista aéreo deberá, adicionalmente, proporcionarle hospedaje en los casos en que sea necesario pernoctar, gastos de traslado, o el reembolso (inmediato de no estar en su lugar de residencia habitual), a elección del pasajero, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se vaya a efectuar dentro de un plazo razonable. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

**b) Interrupción del transporte:** En los casos de interrupción del transporte, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el literal a) precedente según corresponda. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

**c) Cancelación:** En los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se le hubiese reintegrado el valor neto del billete ni se le hubiese conseguido vuelo sustitutivo para el mismo día, se le sufragarán los gastos de hospedaje en los que sea necesario pernoctar y de traslado. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el usuario recibirá las compensaciones previstas en el literal a) precedente, según corresponda. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

**d) 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 en la mayor brevedad posible. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

**e) Compensación adicional:** El transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo

o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes en las rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos: **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

- Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

- Demora superior a seis (6) horas de la hora programada, por causas imputables al transportista aéreo. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el valor neto del billete pagado por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

**f) Tránsitos y Conexiones:** Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los usuarios en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

#### **Derecho a asistencia en vuelos desviados.-**

Cuando por causas imputables al transportista aéreo, este deba operar desde/hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá correr con los gastos de transporte del usuario desde/hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde/hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde/hasta otro lugar cercano convenido con el usuario. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

### **Derecho a la asistencia a usuarios discapacitados o con necesidades especiales.-**

Los transportistas aéreos, según el tipo de aeronave, darán prioridad y/o facilidades de embarque a las personas discapacitadas o con necesidades especiales y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

En casos de denegación de embarque, interrupción del transporte, cancelación o retrasos de cualquier duración, las personas con discapacidad o con necesidades especiales y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir atención prioritaria. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

### **Derecho al reembolso por causas imputables al transportista.-**

Los transportistas aéreos reembolsarán a los usuarios el costo pagado del billete en la parte proporcional del viaje no efectuada; o la totalidad de lo pagado por el billete si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del usuario, caso en el cual deberá proporcionar un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El referido reembolso se efectuará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al hecho en el lugar señalado por el usuario. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).**

Ahora bien, en relación a los diferentes factores de los retrasos de vuelos aéreos, una de los principales factores son las condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo (tormentas, nieve, granizo), riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las

operaciones de las empresas aéreas. Todas están calificadas de "fuerza mayor", son circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse aunque se hubieran adoptado todas las medidas razonables. También se consideran "circunstancia extraordinaria" las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo que origine un gran retraso, aunque el transportista aéreo haya hecho todo lo posible por evitar dichos retrasos. **Informe – retrasos y cancelaciones en los vuelos, (2005).**

### ***Factores de los retrasos de vuelos aéreos:***

#### **La acumulación de tráfico aéreo:**

Por lo general, los aviones vuelven al punto de partida después de llegar al de destino. Esto ocurre tanto con los vuelos de corta como de larga duración. Entre el aterrizaje y el despegue se produce un tiempo de escala que determina la compañía. Durante el mismo desembarcan los pasajeros, se pone a punto el avión (limpieza de la cabina y comprobaciones técnicas) y embarcan los pasajeros del siguiente vuelo. Si un avión llega al aeropuerto con retraso (por alguna de las razones que se enumeran a continuación), el tiempo de escala, calculado con poco margen por motivos económicos, impide que el aparato vuelva a salir a la hora prevista. El retraso inicial persiste, incluso aumenta, cuando se producen otros factores que influyen en el desarrollo de estas rotaciones. Sólo la empresa aérea puede actuar en los retrasos atribuibles a la acumulación de tráfico. Para ello debe aumentar el tiempo de escala o utilizar un aparato distinto al que estaba previsto. Esto es posible en el caso de las grandes compañías, pero no tanto para las que disponen de una pequeña flota aérea. **REGLAMENTO (CE) N° 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, (2004).**

#### **Verificación de los aparatos:**

Este aspecto, que provoca los retrasos, engloba todas las intervenciones mecánicas que se realizan en el avión durante la

escala. Puede tratarse de comprobaciones obligatorias, incluida la reparación, llegado el caso, de los componentes relativos a la seguridad en vuelo (motor, carlinga, presurización de la cabina), o de las que la aerolínea decide llevar a cabo para favorecer el confort de los pasajeros a bordo (pantallas de vídeo, almohadas, mantas...). En cualquier caso, la compañía es la que debe evaluar el tiempo mínimo del procedimiento rutinario del avión y poner en práctica soluciones de sustitución en caso de que haya un error técnico que impida que el avión salga a la hora prevista. **REGLAMENTO (CE) N° 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, (2004).**

Sólo a partir de un retraso de al menos 5 horas anunciado por la compañía permite al pasajero renunciar al viaje teniendo derecho a ser reembolsado por los trayectos no utilizados. En caso de un vuelo con tránsito, si el retraso de 5 horas o más perjudica a un trayecto posterior, el pasajero puede asimismo solicitar a la empresa que se le conduzca al punto de partida. Los otros retrasos (entre 2 y 4 horas según el trayecto) dan derecho a ser compensado con bebidas y alimentos, una noche de hotel si el vuelo se pospone al día siguiente en caso de que cierre el aeropuerto. **REGLAMENTO (CE) N° 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, (2004).**

### **La navegación aérea y los pasajeros:**

Cada una de ellas supone los motivos de retrasos. Con respecto a los pasajeros, puede tratarse tanto de uno que trájina por las tiendas free en el momento del embarque, como de uno descuidado que, al olvidar una de sus maletas, provoca un revuelo en el aeropuerto o, lo que es más frecuente, los pasajeros que llegan tarde a causa de los transportes públicos justo antes del cierre de la facturación. La gestión de estos imprevistos lleva un tiempo que repercute sobre la hora de salida del avión. En cuanto a la navegación aérea, no influye tanto en la duración de los vuelos como en la gestión de despegues

y aterrizajes, llevada a cabo por los controladores aéreos según un orden de prioridad ajeno a la compañía. **REGLAMENTO (CE) N° 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, (2004).**

### **Meteorología:**

La meteorología ocupa el sexto lugar según los organismos de aviación civil, pero no produce los contratiempos que cabría esperar. Entre ciclones, tormentas, hielo y tempestades de nieve, la agitada atmósfera del planeta pone duras pruebas al control aéreo. Sin embargo, sólo el 5% de los vuelos sufren retraso por las condiciones climáticas. Las previsiones meteorológicas permiten anular las salidas (más que retrasarlas) en caso de que la perturbación sea importante. Por su parte, los aeropuertos situados en regiones frías están equipados para poder hacer frente al hielo y a las tormentas de nieve. **REGLAMENTO (CE) N° 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, (2004).**

En caso de que la compañía anule un vuelo, el reglamento europeo estipula que las condiciones meteorológicas constituyen una circunstancia extraordinaria (al igual que un atentado, el desencadenamiento de un conflicto o una huelga sin previo aviso). **REGLAMENTO (CE) N° 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, (2004).**

Si se producen dichas circunstancias, se pierde el derecho que el pasajero tiene a ser indemnizado por anulación cuando se le avisa con menos de 15 días de antelación y que la compañía no le propone un vuelo similar (ya sea uno propio o de otra compañía). **REGLAMENTO (CE) N° 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, (2004).**

### **La gestión aeroportuaria (medidas de seguridad):**

No hay que confundir la seguridad referente a la comprobación del correcto funcionamiento de los aviones con la seguridad que se basa en reducir los riesgos de atentados en el aeropuerto y a bordo. Los retrasos provocados por la gestión del aeropuerto se deben principalmente al endurecimiento de los controles antiterroristas. El registro de los pasajeros en la aduana y la comprobación de los bolsos de mano llevan más tiempo dado que se interroga a todos los pasajeros y se registra manualmente su equipaje. Los retrasos a menudo ocurren en época de temporada alta. **REGLAMENTO (UE) No 185/2010 DE LA COMISIÓN, (2010).**

#### **1.4. Problema**

¿Cuál es el grado de afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPÍ de la oficina regional de San Martín, periodo 2015?

#### **1.5. Justificación del estudio**

**Relevancia Teórica.-** La presente investigación aportará conocimientos y lineamientos respecto a determinar la afectación del deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDOCOPÍ de la oficina regional de San Martín.

**Implicancia Social.-** Al considerarse al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores un deber importante que no distingue género, raza, edad, ni estratos sociales; por tanto es importante porque está destinada a determinar los factores que intervienen en la afectación al deber de idoneidad de servicios en beneficio de los consumidores-pasajeros de las empresas aéreas.

**Implicancia Práctica.-** La investigación se justifica en resolver el problema concerniente a la afectación del deber de idoneidad de

servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores.

**Utilidad Metodológica:-** La presente investigación podrá servir como instrumento para otras investigaciones referentes al problema.

## **1.6. Hipótesis**

El grado de afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos es bajo debido a que en la mayoría de casos se han sancionado como infracciones leves.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general:**

Determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelo aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

### **1.7.2. Objetivos específicos:**

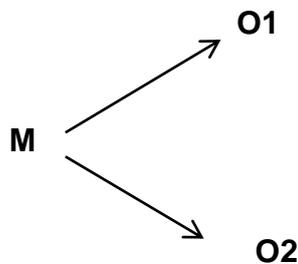
- Señalar mediante una guía documental el número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.
- Diagnosticar mediante una entrevista a la Jefa de INDECOPI de la oficina regional de San Martín, así como también al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI de la oficina regional de San Martín, los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.

## II. MÉTODOS

### 2.1. Diseño de Investigación

El presente desarrollo de tesis es de diseño no experimental porque se ha observado y descrito los fenómenos tal y como se han dado en su contexto natural, que han sido analizados.

Las variables no están sujetos a experimentos, toda vez que la investigación trata de determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelo aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.



**M** = Representa la muestra que corresponde a las denuncias sobre los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores tramitados ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

**O1** = Variable 1: Deber de idoneidad de servicios.

**O2** = Variable 2: Casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores.

Según el alcance temporal: **Transversal – Descriptiva**, porque para el desarrollo de la investigación se basa en una situación presentada en la realidad sin intervención del investigador. Tendrá la característica de transversal por cuanto la investigación no culmina con la mera observación sino que además pretende un análisis de los datos recolectados a raíz de la observación inicialmente realizada.

## 2.2. Variables, Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALAS
<b>VARIABLE 1</b>  <b>DEBER DE IDONEIDAD DE SERVICIOS</b>	Correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso	Para la valoración de la afectación al deber de idoneidad de servicios se empleará la técnica de entrevista, que permitirá determinar el cumplimiento al deber de idoneidad de servicios brindados por las empresas aéreas	La eficacia de deber de idoneidad de servicios brindados por las empresas aéreas	Nominal
			Factores que intervienen en los retrasos de vuelo aéreos de los consumidores	Nominal
			Nivel de satisfacción de los servicios aéreos	Ordinal
<b>VARIABLE 2</b>  <b>CASOS DE RETRASOS DE VUELOS AEREOS DE LOS CONSUMIDORES</b>	Cuando haya retaso en la iniciación del vuelo y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado.	Para la valoración de los casos de retrasos de vuelo aéreos de los consumidores, se empleará las técnicas de guía documental y entrevistas.	Cumplimiento de las disposiciones de la comisionados	Nominal
			Número de denuncias tramitadas ante INDECOPÍ de la oficina regional de San Martín	Ordinal

## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población

La población está conformada por:

El total de resoluciones finales sobre la afectación del deber de idoneidad, en los casos de retrasos de vuelo tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015, siendo un total de 05 denuncias.

Así mismo la Jefa de INDECOPI de la oficina regional de San Martín y al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI de la oficina regional de San Martín, siendo un total de 2 entrevistados.

### 2.3.2. Muestra

Teniendo en consideración que el número de la población de la investigación, es una cantidad que permite acceder al estudio de los casos de retrasos de vuelo tramitados ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015 y a los entrevistados la muestra de la investigación está conformada por el total de la población, constituyéndose un universo muestral.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TECNICAS	INSTRUMENTOS	INFORMANTES
Guía documental	Guía de revisión	Denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015
Entrevista individual	Guía de entrevista estructurada.	- Jefa encargada de INDECOPI - Jefe encargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos

## 2.4.2. Validez del instrumento

Mediante un criterio de jueces se validaron los instrumentos de investigación el cual consistió en la firma de tres (03) profesionales con experiencia en materia Administrativo – Indecopi.

## 2.4.3. Confiabilidad

La confiabilidad de instrumento se logró a través del Alfa de Cronbach, siendo el análisis en siguiente:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Pregunta02 Pregunta03 Pregunta04 Pregunta05 Pregunt06
Pregunta07 Pregunta08
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL MEANS VARIANCE COV CORR.
```

## Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos0]

## Escala: TODAS LAS VARIABLES

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	2	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	2	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,840	,840	7

**Estadísticos de los elementos**

	Media	Desviación típica	N
Pregunta02	1,5000	,70711	2
Pregunta03	1,5000	,70711	2
Pregunta04	1,5000	,70711	2
Pregunta05	1,5000	,70711	2
Pregunt06	1,5000	,70711	2
Pregunta07	1,5000	,70711	2
Pregunta08	1,5000	,70711	2

**Matriz de correlaciones inter-elementos**

	Pregunta02	Pregunta03	Pregunta04	Pregunta05	Pregunt06
Pregunta02	1,000	1,000	1,000	-1,000	1,000
Pregunta03	1,000	1,000	1,000	-1,000	1,000
Pregunta04	1,000	1,000	1,000	-1,000	1,000
Pregunta05	-1,000	-1,000	-1,000	1,000	-1,000
Pregunt06	1,000	1,000	1,000	-1,000	1,000
Pregunta07	1,000	1,000	1,000	-1,000	1,000
Pregunta08	1,000	1,000	1,000	-1,000	1,000

**Matriz de correlaciones inter-elementos**

	Pregunta07	Pregunta08
Pregunta02	1,000	1,000
Pregunta03	1,000	1,000
Pregunta04	1,000	1,000
Pregunta05	-1,000	-1,000
Pregunt06	1,000	1,000
Pregunta07	1,000	1,000
Pregunta08	1,000	1,000

**Matriz de covarianzas inter-elementos**

	Pregunta02	Pregunta03	Pregunta04	Pregunta05	Pregunt06
Pregunta02	,500	,500	,500	-,500	,500
Pregunta03	,500	,500	,500	-,500	,500
Pregunta04	,500	,500	,500	-,500	,500
Pregunta05	-,500	-,500	-,500	,500	-,500
Pregunt06	,500	,500	,500	-,500	,500
Pregunta07	,500	,500	,500	-,500	,500
Pregunta08	,500	,500	,500	-,500	,500

**Matriz de covarianzas inter-elementos**

	Pregunta07	Pregunta08
Pregunta02	,500	,500
Pregunta03	,500	,500
Pregunta04	,500	,500
Pregunta05	-,500	-,500
Pregunt06	,500	,500
Pregunta07	,500	,500
Pregunta08	,500	,500

**Estadísticos de resumen de los elementos**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo
Medias de los elementos	1,500	1,500	1,500	,000	1,000
Varianzas de los elementos	,500	,500	,500	,000	1,000
Covarianzas inter-elementos	,214	-,500	,500	1,000	-1,000
Correlaciones inter-elementos	,429	-1,000	1,000	2,000	-1,000

**Estadísticos de resumen de los elementos**

	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	,000	7
Varianzas de los elementos	,000	7
Covarianzas inter-elementos	,209	7
Correlaciones inter-elementos	,836	7

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pregunta02	9,0000	8,000	1,000	.	,750
Pregunta03	9,0000	8,000	1,000	.	,750
Pregunta04	9,0000	8,000	1,000	.	,750
Pregunta05	9,0000	18,000	-1,000	.	1,000
Pregunt06	9,0000	8,000	1,000	.	,750
Pregunta07	9,0000	8,000	1,000	.	,750
Pregunta08	9,0000	8,000	1,000	.	,750

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
10,5000	12,500	3,53553	7

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador somete con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio.

En la presente investigación se aplicará:

- **Revisión de los Datos:** Se ha examinado en forma crítica cada uno de los instrumentos utilizados con el fin de comprobar la integridad de información.
- **Tabulación:** El procesos de tabulación consiste en el recuento de los datos obtenidos de la guía documental y de la entrevista.
- **Gráficos:** Se graficó los datos mediante gráficos de barra, empleando para tal efecto el programa EPINFO.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Guía de Entrevista

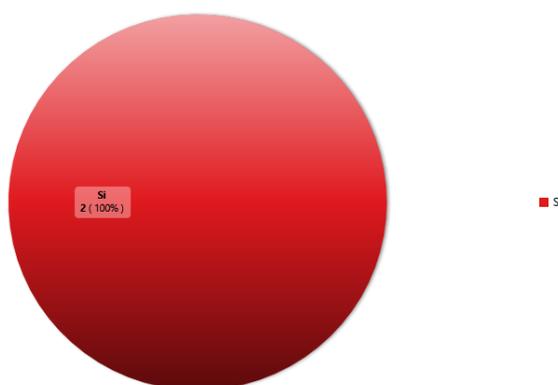
Para obtener los resultados que a continuación se presentaran, se tuvo a bien desarrollar un trabajo de campo resultante de la **Guía de Entrevista** a la Jefa de Indecopi y al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Resolutivos de Indecopi de la Oficina Regional de San Martín, los factores que intervienen en los retrasos de vuelos aéreos que afectan al deber de idoneidad, cumpliendo con los criterios tomados en cuenta para su aplicación, como consecuencia se aprecia los siguientes datos:

**TABLA N° 01:** Importancia del deber de idoneidad de servicios para los consumidores en los casos de retrasos de vuelos aéreos

¿Considera usted, que el deber de idoneidad es importante para los consumidores en los casos de retrasos de vuelos aéreos?	Frequency	Percent	Cum. Percent
<b>Si</b>	2	100.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Base de datos de la encuesta elaborado por el autor.

**GRAFICO N° 1:** Importancia del deber de idoneidad de servicios para los consumidores en los casos de retrasos de vuelos aéreos. (%)



**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:** De los resultados obtenidos se deduce que la totalidad de personas entrevistadas ascienden al 100 % que corresponde a la Jefa de Indecopi y al Jefe del ORPS del Indecopi, los mismos que consideran que SI

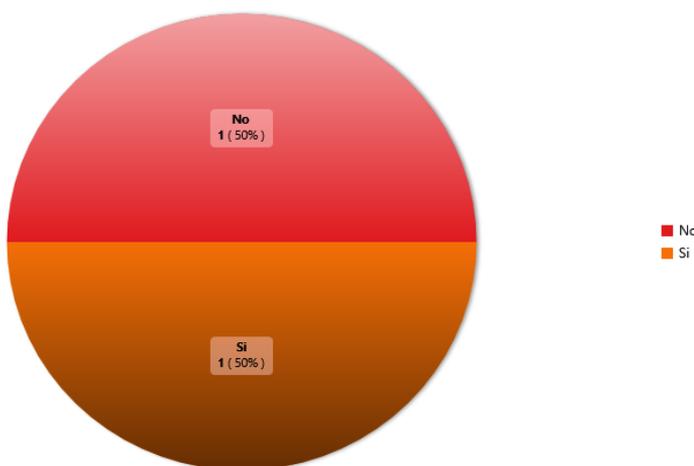
es importante el deber de idoneidad para los consumidores en los casos de retrasos de vuelos aéreos, ello refiere que el deber de idoneidad es importante en cuanto a los servicios brindados por estas empresas aéreas.

**TABLA N° 02:** Cumplimiento del deber de idoneidad de servicios por las empresa aéreas.

En cuanto a la calidad y servicios aéreos, ¿Usted considera que las aerolíneas en Región San Martín cumple con el deber de idoneidad de servicios?	Frequency	Percent	Cum. Percent
<b>No</b>	1	50.00%	50.00%
<b>Si</b>	1	50.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Base de datos de la encuesta elaborado por el autor.

**GRAFICO N° 2:** Cumplimiento del deber de idoneidad de servicios por las empresa aéreas. (%)



**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:** De los resultados obtenidos se deduce que las 2 personas entrevistadas, el Jefe del ORPS del Indecopi manifiesta que las aerolíneas NO cumplen con el deber de idoneidad de servicios en la Región de San Martín, siendo un total del 50%; por el contrario el otro 50% la Jefa de Indecopi manifiesta que las empresas aéreas SI cumplen con el deber de idoneidad en la Región de San Martín; ello refiere que los jefes de Indecopi

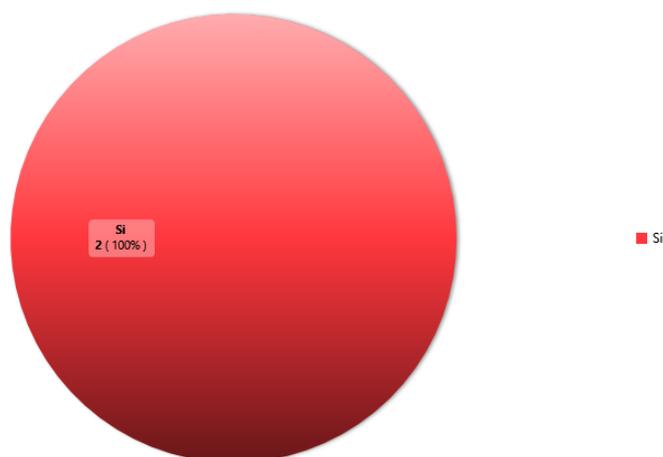
manejan distintas opiniones respecto al cumplimiento del deber de idoneidad por parte de estas aerolíneas.

**TABLA N° 03:** Afectación al deber de idoneidad de servicios

Teniendo en cuenta la definición del deber de idoneidad, considera usted que ¿Los retrasos de vuelos aéreos afectan al deber de idoneidad de servicios?	Frequency	Percent	Cum. Percent
<b>Si</b>	2	100.00 %	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.00 %</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Base de datos de la encuesta elaborado por el autor.

**GRAFICO N° 3:** Afectación al deber de idoneidad de servicios. (%)



**Fuente:** Elaboración propia

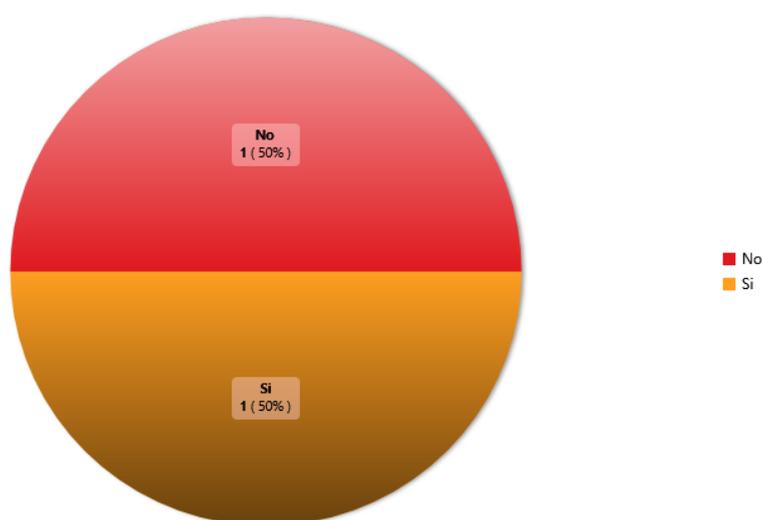
**INTERPRETACIÓN:** De los resultados obtenidos se deduce que la totalidad de Jefes de Indecopi entrevistados ascendente al 100 % correspondiente a 2 personas, ello refiere que consideran que SI, los retrasos de vuelos aéreos efectivamente afectan al deber de idoneidad de servicios por parte de estas tres empresas aéreas que son Lan Perú S.A., Peruvian Air Line S.A.C. y Star Up S.A.

**TABLA N° 04:** Frecuencia del factor verificación de los aparatos mecánicos.

¿Cree usted, que el factor verificación de los aparatos mecánicos es el más frecuente en los casos de retrasos de vuelos aéreos? Sí o no, fundamente.	Frequency	Percent	Cum. Percent
<b>No</b>	1	50.00%	50.00%
<b>Si</b>	1	50.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Base de datos de la encuesta elaborado por el autor.

**GRAFICO N° 4:** Frecuencia del factor verificación de los aparatos mecánicos.  
(%)



**Fuente:** Elaboración propia

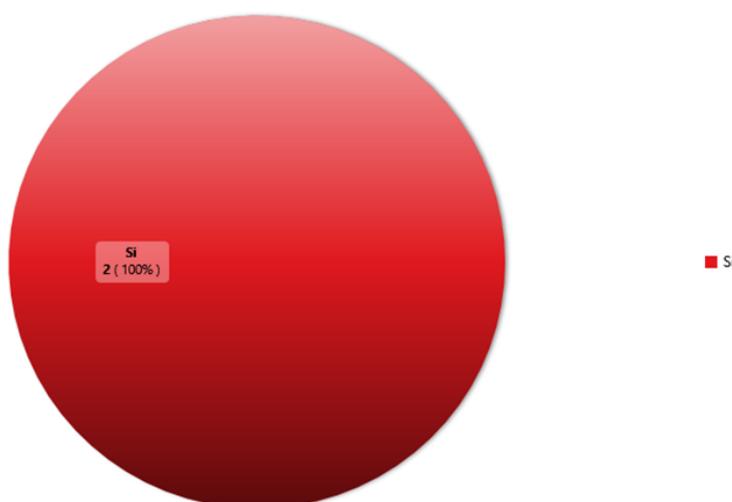
**INTERPRETACIÓN:** De los resultados obtenidos se deduce que las 2 personas entrevistadas, es decir la Jefa de Indecopi manifiesta que el factor verificación de los aparatos mecánicos NO es el más frecuente en los casos de retrasos de vuelos aéreos, siendo un total del 50%; empero el otro 50% el Jefe del ORPS del Indecopi manifiesta que el factor verificación de los aparatos mecánicos SI es el más frecuente en los casos de retrasos de vuelos aéreos; ello refiere que los jefes de Indecopi no están de acuerdo y no existe un consenso respecto a este factor de retrasos de vuelos aéreos.

**TABLA N° 05:** Consecuencia más relevante que acarrea el retraso de vuelos aéreos de los pasajeros.

¿Cree usted, que la tardanza de llegada al lugar destino de los pasajeros es la consecuencia más relevante que acarrea el retraso de vuelos aéreos de los pasajeros? sí o no, fundamente.	Frequency	Percent	Cum. Percent
Si	2	100.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Base de datos de la encuesta elaborado por el autor.

**GRAFICO N° 5:** Consecuencia más relevante que acarrea el retraso de vuelos aéreos de los pasajeros. (%)



**Fuente:** Elaboración propia

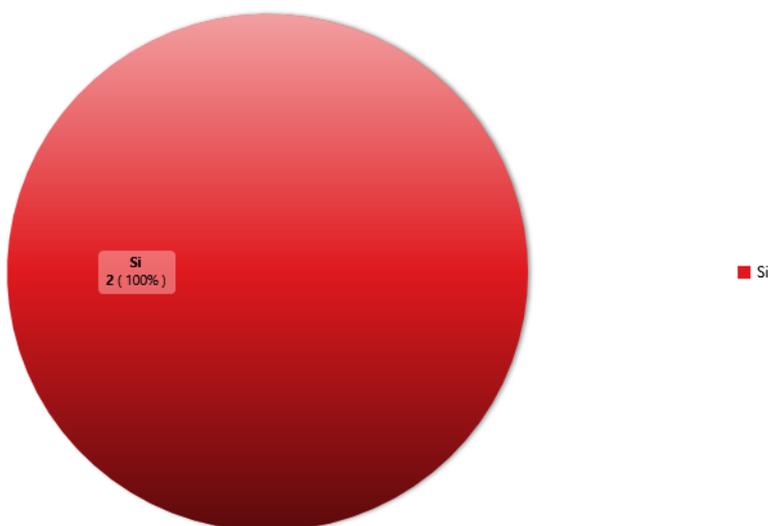
**INTERPRETACIÓN:** De los resultados obtenidos se deduce que de las 2 personas entrevistadas ascienden al 100 %; ello refiere que SI es la consecuencia más relevante que acarrea el retraso de vuelos aéreos de los consumidores es la tardanza de llegada al lugar destino de los pasajeros.

**TABLA N° 06:** Libro de reclamaciones en caso de retraso de vuelos aéreos.

¿Cree usted, que el libro de reclamaciones es una de las medidas que pueden utilizar los pasajeros frente a estos retrasos de vuelos aéreos? Sí o no, fundamente.	Frequency	Percent	Cum. Percent
<b>Si</b>	2	100.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Base de datos de la encuesta elaborado por el autor.

**GRAFICO N° 06:** Libro de reclamaciones en caso de retraso de vuelos aéreos. (%)



**Fuente:** Elaboración propia

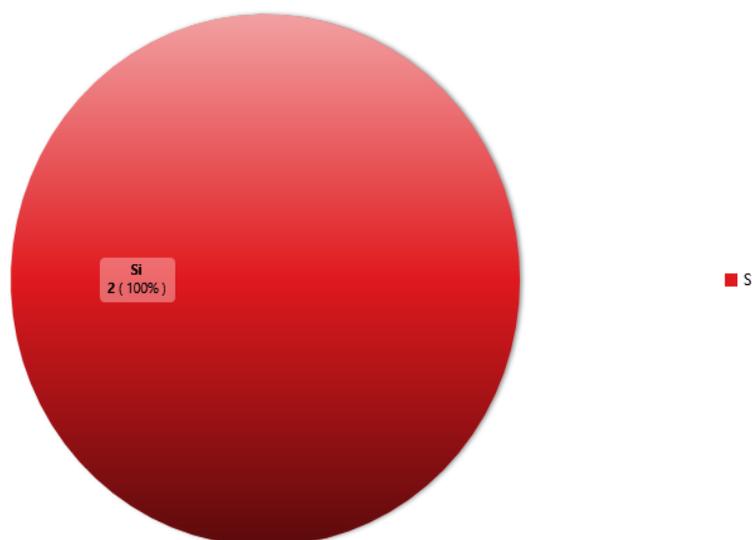
**INTERPRETACIÓN:** De los resultados obtenidos se deduce que la totalidad de jefes de Indecopi de la Oficina de la Región de San Martín, ascienden al 100% de los datos obtenidos, los mismos que consideran que SI el libro de reclamaciones es uno de las medidas que pueden utilizar los pasajeros frente a los retrasos de vuelos.

**TABLA N° 07:** Criterios para determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos.

Respecto a las denuncias tramitadas ante Indecopi, ¿Existen criterios para determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos? Sí o no, menciónelos.	Frequency	Percent	Cum. Percent
<b>Si</b>	2	100.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Base de datos de la encuesta elaborado por el autor.

**GRAFICO N° 07:** Criterios para determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos. (%)



**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:** De los resultados obtenidos se deduce que la totalidad de personas entrevistadas del Indecopi, responden al 100 %, que consideran que Si existen criterios para determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos; ello refiere que definitivamente existen criterios para determinar la afectación del deber de idoneidad dentro de la Región de San Martín.

### 3.2. Guía Documental

DENUNCIAS TRAMITADAS ANTE INDECOPI PERIODO 2015														
N°	EXPEDIENTES	AEROLINEAS – PROVEEDORES			FACTORES QUE ORIGINAN LOS RETRASOS DE VUELOS AEREOS					AFECTACIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD		SANCIONES ADMINISTRATIVAS		
		LAN	PERUVIAN	STAR PERU	ACUMULACIÓN DEL TRAFICO AEREO	VERIFICACIÓN DE LOS APARATOS	NAVEGACIÓN AEREA Y LOS PASAJEROS	METEOROLOGÍA	GESTIÓN AEREOPORTUARIA	SI	NO	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE
1	044 – 2014			X		X				X		X		
2	136 – 2014			X		X				X		X		
3	21 – 2015	X				X				X		X		
4	25 – 2015		X					X		X		X		
5	35 – 2015	X			X						X			

## **DESCRIPCIÓN: DENUNCIAS TRAMITADAS ANTE INDECOPI PERIODO 2015**

De los datos obtenidos se puede establecer que: De acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la Oficina Regional de San Martín, durante el periodo 2015, se han registrado cinco (05) casos sobre retrasos de vuelos aéreos que han afectado el deber de idoneidad; dicho de otro modo, son Resoluciones Finales dictadas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos durante el periodo 2015, por ende se determina si existe o no la afectación al deber de idoneidad, dando por concluido el proceso.

En relación a lo antes acotado, de las tres (03) aerolíneas que transitan en la Región de San Martín que son Lan Perú S.A., Peruvian Air Line S.A.C. y Star Up S.A., se tiene que dos (02) denuncias han presentado contra la empresa aérea Star Up S.A; de la misma manera dos (02) denuncias han presentado contra la empresa aérea Lan Perú S.A. y sólo se obtuvo una (01) contra la empresa Peruvian Air Line S.A.C.

Por otro lado, en cuanto a los factores que originan los retrasos de vuelos aéreos, de los datos obtenidos tres (03) denuncias han sido por el factor verificación de los aparatos; del mismo modo, uno (01) han sido por el factor meteorología y sólo uno (01) ha sido por el factor acumulación del tráfico aéreo.

De igual manera; respecto al ítem afectación al deber de idoneidad, se obtuvo como resultado que efectivamente cuatro (04) denuncias SI se han afectado el deber de idoneidad y sólo uno (01) NO se ha afectado al deber de idoneidad, esto en relación a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la Oficina Regional de San Martín en cuanto a los retrasos de vuelos aéreos, durante el periodo 2015.

Dentro de este marco de resultados, en cuanto a las Sanciones Administrativas, de las tres sanciones leve, grave y muy grave, de los datos obtenidos cuatro (04) se han sancionado por retrasos de vuelos aéreos y por ende se ha afectado al deber de idoneidad y uno (01) el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos no han sancionado.

#### **IV. DISCUSIÓN**

4.1 De la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos, se tiene que el antecedente, las jurisprudencias del RAE JURISPRUDENCIA, (2008), en el que concluye: Que los proveedores tienen el deber de entregar tales productos y prestar dichos servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles atendiendo a la naturaleza de los productos y servicios, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición de los consumidores, previamente a su decisión de compra; por último de los instrumentos aplicados, se determinó que efectivamente SI se afecta al deber de idoneidad de servicios, puesto que en la mayoría de casos el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos ha sancionado con sanciones administrativas leves (no pasa los 50 Unidades Impositivas Tributarias), esto quiere decir que la mayoría de las empresas aéreas no cumplen con lo ofrecido, en función a lo ofrecido al proveedor, en razón que no brinda información verdadera a los pasajeros, entonces indiscutiblemente SI se afecta al deber de idoneidad debido que las empresas aéreas no estarían cumpliendo con la característica básica del horario de salida y llegada del consumidor, rompiendo el nexo causal entre la correspondencia que existe entre lo ofrecido y lo que efectivamente recibe el consumidor.

4.2 Sobre el número de casos, afectos a los retrasos de vuelos aéreos, se corrobora con el trabajo de investigación de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013), que considera retraso de vuelos aéreos cuando haya retraso en la iniciación del vuelo y por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado; así mismo de la guía documental, aplicados a los resoluciones finales que dicta el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, se tiene que solo han denunciado cinco (05) casos, de los cuales solo cuatro (04) SI han afectado al deber de idoneidad y sólo uno (01) NO a afectado el deber de idoneidad; del mismo modo, de la guía de entrevista afirman que no todos los pasajeros denuncian el retraso de vuelo aéreo debido a la falta de tiempo, desconocimiento y desidia, razón por el cual se han registrado cinco (05)

denuncias durante el 2015; de todo lo concerniente, considero retrasos de vuelos aéreos, pasado los 30 minutos de la hora programada del horario de salida; existiendo una controversia con lo que señala la Ley General de Aeronáutica Civil y su Reglamento Ley 27261, que considera retraso de vuelo aéreo cuando sea mayor de dos (02) horas en adelante; por tanto sólo a partir de esa hora indicada la aerolínea brinda los servicios básicos de una llamada telefónica, alimentos y hospedaje al pasajero.

4.3. Sobre los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores, en su mayoría corresponde al factor verificación de los aparatos; existiendo una concordancia con instrumento de la guía de entrevista el Jefe del ORPS; que señala que es una justificación que generalmente las empresas aéreas sostienen, sobre fallas mecánicas o por mantenimiento de los aviones a última hora; mientras la Jefe de INDECOPI alega que el factor verificación de los aparatos no es el más frecuente, puesto que las empresas aéreas señalan que es por condiciones meteorológicas o hechos fortuitos; sin embargo el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, señala que el factor meteorología sólo es un 5% de los vuelos que sufren retraso por las condiciones climáticas, es decir las previsiones meteorológicas permiten anular las salidas (más que retrasarlas) en caso de que la perturbación sea importante; por lo que de todo lo concerniente considero, que los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos, es ocasionado por el factor verificación de los aparatos, que abarca todas las intervenciones mecánicas que se realizan en el avión, por lo que rara vez sucede por un factor meteorológico, puesto que está acreditado que eso se puede predecir por el Organismo de Aviación Civil, es más si la empresa aérea afirma que es por este factor la aerolínea tiene que acreditar por medio de un documento emitido por el Organismo de Aviación Civil, si INDECOPI no comprueba que es por ese factor no exime de responsabilidad a la empresa aérea.

## V. CONCLUSIONES

Luego de presentar los resultados aplicando las técnicas estadísticas descritas en los capítulos anteriores de la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelo aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015, se concluye que:

5.1 El grado de afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores en la Región de San Martín, periodo 2015, es bajo porque la mayoría de casos denunciados han sido sancionados por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del INDECOPI de la Oficina Regional de San Martín con sanciones administrativas leves (hasta 50 Unidades Impositivas Tributarias), pudiéndose observar que SI se afecta al deber de idoneidad de servicios de los consumidores en los casos de retrasos de vuelos aéreos.

5.2 Se concluye que, el número de casos denunciados ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015, afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores son cinco (05) casos, de los cuales cuatro (04) casos denunciados han sido sancionados por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del INDECOPI de la Oficina Regional de San Martín con sanciones administrativas leves (hasta 50 Unidades Impositivas Tributarias) y sólo un (01) no ha sido sancionado, al no haberse acreditado el retraso del vuelo aéreo por parte de los afectados. Por lo que se concluye que en su mayoría se afecta al deber de idoneidad en los casos de vuelos aéreos.

5.3 El factor más frecuente que ocasionan los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores es el factor “verificación de los aparatos”, que engloba todas las intervenciones mecánicas que se realizan al avión, fallas mecánicas, reparación y mantenimiento de los aparatos y

comprobaciones obligatorias; observando que es el factor más habitual y frecuente que ocasiona los retrasos de vuelos aéreos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a los proveedores de las aerolíneas brindar una adecuada información sobre sus servicios aéreos a los consumidores-pasajeros, en razón a las publicidades que ofrecen en el mercado; en el que no se vulnere el derecho fundamental del consumidor.
- Se recomienda que el INDECOPI de la oficina regional de San Martín, realizar actividades como conferencias y charlas con frecuencia dirigidos a los consumidores, sobre la compra de pasajes aéreos y como utilizar un adecuado servicio aéreo, que permita elegir de manera adecuada e informada las diversas ofertas de pasajes y por ende tener un buen servicio aéreo para evitar retrasos de vuelos aéreos.
- Se recomienda, que los aeropuertos tener libros de reclamaciones en un lugar visible y de fácil acceso, así como también, que los aviones cuenten con un libro de reclamaciones dentro del avión, que permite a los pasajeros dejar constancia de la afectación al derecho del consumidor y en consecuencia las aerolíneas puedan implementar medidas correctivas en su empresa para el mejoramiento de sus servicios.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### ✓ LIBROS

1. **CHANAMÉ, O. (2011)**. La constitución de todos los peruanos. Lima. Conocimiento básico de la Constitución.
2. **CARNONELL, O. (2015)**. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima. Juristas Editores E.I.R.L.
3. **ESPINOZA, E. (2004)**. Ley de Protección al Consumidor. Lima. Editorial Rodhas.
4. **MERINO, A. (2008)**. Contratos de Consumo e Idoneidad de los productos y servicios e la jurisprudencia del Indecopi. Lima. Dialogo con la Jurisprudencia.

### ✓ TESIS

1. **CAMPOS, G. (2012)**. Acuerdos de tránsito aéreo. Las libertades del aire y los derechos aerocomerciales. Costa Rica. Ciudad Universidad Rodrigo Facio. Tesis de investigación.
2. **LYCZKOWSKA. (2012)**. Retrasos y cancelaciones de vuelo: Responsabilidad del transportista. La Mancha. Centro de estudios de consumo – Universidad de Castilla La Mancha. Tesis de investigación.
3. **TEJADA L. (2014)**. Dejando a Nadie Contento: Análisis sobre la Legislación y Pronunciamientos del INDECOPI en la Protección del Derecho de los Consumidores en el Ámbito del Transporte Aéreo y su efecto en los Operadores del Servicio. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis de investigación.
4. **GUERRERO, G. (2011)**. Factores por los cuales las entidades Bancarias y Financieras infringen el Derecho del Consumidor de efectuar pagos anticipados o prepagos de cuotas o saldos de forma total o parcial según los reclamos presentados ente la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, durante el mes de Julio 2009 h asta Julio del 2010. Tarapoto. Universidad César Vallejo – Tarapoto. Tesis de investigación.

✓ **ARTÍCULOS**

1. **RUBIO, E. (2000).** Compendio de Jurisprudencia Protección al Consumidor (Corte Constitucional – Sala Plena). Colombia. Superintendente de Industria y Comercio – República de Colombia.
2. **Estudio elaborado por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, (2013).** El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los Usuarios. Lima. Artículo de investigación.
3. **MENA, R. (2008).** La protección del consumidor en el transporte aéreo. Artículo de investigación.
4. **RODRIGUEZ, G. (2014).** El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. Perú. Artículo de Investigación.
5. **SCHMERLER, V. (2015).** “Fue sin querer queriendo” Análisis del rol de la protección al consumidor ante la deficiente prestación del servicio de transporte de pasajeros. Perú. Artículo de investigación.
6. **NORTHCOTE, S. (2013).** Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad. Lima. Actualidad Empresarial N° 290 – Primera Quincena de Noviembre 2013.

✓ **REVISTA**

1. Consumereroski, (2005). Retrasos y cancelaciones en los vuelos.

✓ **LINKOGRAFÍAS**

1. [www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Derechos-de-pasajeros-en-transporte-a%C3%A9reo.pdf](http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Derechos-de-pasajeros-en-transporte-a%C3%A9reo.pdf)
2. <http://revista.consumer.es/web/es/20050701/pdf/informe.pdf>

✓ **LEYES, JURISPRUDENCIAS Y REGLAMENTOS RELACIONADOS AL TEMA.**

1. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2. Resolución N° 0406-2008/SC 2-INDECOPI.
3. Constitución Política del Perú. (1993).
4. JURISPRUDENCIA INDECOPI. (2008).
5. REGLAMENTO (CE) No 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 11 de febrero de 2004.
6. REGLAMENTO (UE) N o 185/2010 DE LA COMISIÓN de 4 de marzo de 2010.

## **VII. ANEXOS**

## ANEXO Nº 01: INSTRUMENTOS

<b>DENUNCIAS TRAMITADAS ANTE INDECOPI PERIODO 2015</b>														
Nº	EXPEDIENTES	AEROLINEAS – PROVEEDORES			FACTORES QUE ORIGINAN LOS RETRASOS DE VUELOS AEREOS					AFECTACIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD		SANCIONES ADMINISTRATIVAS		
		LAN	PERUVIAN	STAR PERU	ACUMULACIÓN DEL TRAFICO AEREO	VERIFICACIÓN DE LOS APARATOS	NAVEGACIÓN AEREA Y LOS PASAJEROS	METEOROLOGÍA	GESTIÓN AEREOPORTUARIA	SI	NO	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE
1	044 – 2014			X		X				X		X		
2	136 – 2014			X		X				X		X		
3	21 – 2015	X				X				X		X		
4	25 – 2015		X					X		X		X		
5	35 – 2015	X			X						X			



**INSTRUMENTO DE INVESTIGACION- Entrevista.**

**Sobre los factores que intervienen en la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores.**

**Buenos días:**

Soy estudiante de Pre- grado de la Universidad Cesar Vallejo- facultad de Derecho. Me encuentro realizando mi trabajo de investigación denominado: **“AFECTACIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD DE SERVICIOS EN LOS CASOS DE RETRASOS DE VUELOS AÉREOS DE LOS CONSUMIDORES DE ACUERDO A LAS DENUNCIAS TRAMITADAS ANTE INDECOPI DE LA OFICINA REGIONAL DE SAN MARTÍN, PERIODO 2015”**

Agradeceré a usted se sirva contestar a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible.

Gracias por su amabilidad....

**Formulación de preguntas:**

- 1. ¿Cómo definiría usted al deber de idoneidad?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- 2. ¿Considera usted, que el deber de idoneidad es importante para los consumidores en los casos de retrasos de vuelos aéreos?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....

3. En cuanto a la calidad y servicios aéreos, ¿Usted considera que las aerolíneas en Región San Martín cumple con el deber de idoneidad de servicios?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. Teniendo en cuenta la definición del deber de idoneidad, considera usted que ¿Los retrasos de vuelos aéreos afectan al deber de idoneidad de servicios?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿Cree usted, que el factor verificación de los aparatos mecánicos es el más frecuente en los casos de retrasos de vuelos aéreos? sí o no, fundamente.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6. ¿Cree usted, que la tardanza de llegada al lugar destino de los pasajeros es la consecuencia más relevante que acarrea el retraso de vuelos aéreos de los pasajeros? sí o no, fundamente.

.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. ¿Cree usted, que el libro de reclamaciones es una de las medidas que pueden utilizar los pasajeros frente a estos retrasos de vuelos aéreos? Sí o no, fundamente.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8. Respecto a las denuncias tramitadas ante Indecopi, ¿Existen criterios para determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos? Sí o no, menciónelos.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. ¿Qué sanciones se imponen a las aerolíneas-proveedores que afectan al deber de idoneidad de servicios aéreos?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

10. ¿Usted cree, que las empresas aéreas deberían adoptar medidas correctivas para el cumplimiento del deber de idoneidad de servicios en cuanto a los retrasos de vuelos aéreos en la Región de San Martín? Sí o no, méncionelos.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## **ANEXO N° 02: INSTRUMENTOS VALIDADOS**

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: KATHIA SÁNCHEZ DÁVILA

Grado Académico: TITULADA COLEGIADA

Institución donde labora: DIRECCIÓN REGIONAL DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA

Cargo que desempeña: ASESORA LEGAL

Título de la Investigación: Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

Instrumento motivo de evaluación: Señalar mediante una guía documental el número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPÍ de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

Autor del Instrumento: DÁVILA PEREYRA LIZ JHOANA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPÍ de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPÍ de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.			X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>				37		
<b>TOTAL</b>				37		

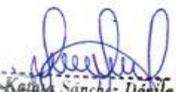
### II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación es aceptable y está listo para su aplicación.

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

El promedio de valoración es el valor de 37

Tarapoto, julio de 2016

  
 Kathia Sánchez Dávila  
 ABOGADA  
 REG. CASM Nº 598

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: ANGELICA ROCIO CASTRO MORI

Grado Académico: TITULADA COLEGIADA

Institución donde labora:

Cargo que desempeña: ABOGADA INDEPENDIENTE

**Título de la Investigación:** Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

**Instrumento motivo de evaluación:** Señalar mediante una guía documental el número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

**Autor del Instrumento:** DÁVILA PEREYRA LIZ JHOANA

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.			X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>					37	
<b>TOTAL</b>					37	

### II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación es aceptable y está listo para su aplicación.

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

El promedio de valoración es el valor de 37

Tarapoto, julio de 2016

  
 Angelica Rocio Castro Mori  
 ABOGADO  
 Reg. CASM N° 309

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: SERGIO CHRISTOPHER VÁSQUEZ GAVIOLA

Grado Académico: TITILADO COLEGIADO

Institución donde labora:

Cargo que desempeña: ABOGADO INDEPENDIENTE

Título de la Investigación: Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

Instrumento motivo de evaluación: Señalar mediante una guía documental el número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPi de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

Autor del Instrumento: DÁVILA PEREYRA LIZ JHOANA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPi de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPi de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.			X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>					37	
<b>TOTAL</b>					37	

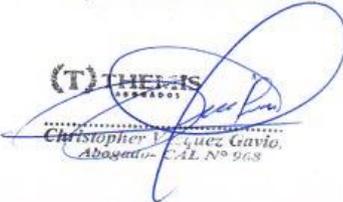
### II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación es aceptable y está listo para su aplicación.

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

El promedio de valoración es el valor de 37

Tarapoto, julio de 2016


  

  
 Christopher Vásquez Gaviola,
   
 Abogado - C.A.L. N° 968

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del experto:** KATHIA SÁNCHEZ DÁVILA

**Grado Académico:** TITULADA COLEGIADA

**Institución donde labora:** DIRECCIÓN REGIONAL DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA

**Cargo que desempeña:** ASESORA LEGAL

**Título de la Investigación:** Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

**Instrumento motivo de evaluación:** Diagnosticar mediante una entrevista a la Jefa de INDECOPI de la oficina regional de San Martín, así como también al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI de la oficina regional de San Martín, los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.

**Autor del Instrumento:** DÁVILA PEREYRA LIZ JHOANA

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.			X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>		37				
<b>TOTAL</b>		37				

### II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación es aceptable y está listo para su aplicación.

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

El promedio de valoración es el valor de 37

Tarapoto, julio de 2016

  
 Kathia Sánchez Dávila  
 ABOGADA  
 REG. CASM N° 598

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Apellidos y Nombre del experto:** ANGELICA ROCIO CASTRO MORI

**Grado Académico:** TITULADA COLEGIADA

**Institución donde labora:**

**Cargo que desempeña:** ABOGADA INDEPENDIENTE

**Título de la Investigación:** Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

**Instrumento motivo de evaluación:** Diagnosticar mediante una entrevista a la Jefa de INDECOPi de la oficina regional de San Martín, así como también al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPi de la oficina regional de San Martín, los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.

**Autor del Instrumento:** DÁVILA PEREYRA LIZ JHOANA

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.			X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>					37	
<b>TOTAL</b>					37	

**II. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento de investigación es aceptable y está listo para su aplicación.

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

El promedio de valoración es el valor de 37

Tarapoto, julio de 2016

  
**Angelica Rocio Castro Mori**  
 ABOGADO  
 Reg. CASM N° 309

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del experto:** SERGIO CHRISTOPHER VÁSQUEZ GAVIOLA

**Grado Académico:** TITILADO COLEGIADO

**Institución donde labora:**

**Cargo que desempeña:** ABOGADO INDEPENDIENTE

**Título de la Investigación:** Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.

**Instrumento motivo de evaluación:** Diagnosticar mediante una entrevista a la Jefa de INDECOPI de la oficina regional de San Martín, así como también al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI de la oficina regional de San Martín, los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.

**Autor del Instrumento:** DÁVILA PEREYRA LIZ JHOANA

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.			X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
<b>Subtotal</b>					37	
<b>TOTAL</b>					37	

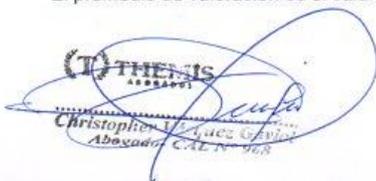
### II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación es aceptable y está listo para su aplicación.

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

El promedio de valoración es el valor de 37

Tarapoto, julio de 2016



CHRISTOPHER VÁSQUEZ GAVIOLA  
ABOGADO C.A.L. N.º 968

### ANEXO Nº 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: AFECTACIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD DE SERVICIOS EN LOS CASOS DE RETRASOS DE VUELOS AÉREOS DE LOS CONSUMIDORES DE ACUERDO A LAS DENUNCIAS TRAMITADAS ANTE INDECOPI DE LA OFICINA REGIONAL DE SAN MARTÍN, PERIODO 2015.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	FUNDAMENTO TEORICO									
<p>¿Cuál es el grado de afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015?</p>	<p><b>General</b> Determinar la afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelo aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.</p> <p><b>Específico</b> Señalar mediante una guía documental el número de casos afectos a los retrasos de vuelos aéreos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015.</p> <p>Diagnosticar mediante una entrevista a la Jefa de INDECOPI de la oficina regional de San Martín, así como también al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI de la oficina regional de San Martín, los factores que intervienen en los casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores que afectan al deber de idoneidad.</p>	<p>El grado de afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos aéreos es bajo debido a que en la mayoría de casos se han sancionado como infracciones leves.</p>	<p><b>DEBER DE IDONEIDAD DE SERVICIOS</b> Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido</p> <p><b>RETRASOS DE VUELOS AEREOS</b> Cuando haya retraso en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para decolar) y, por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo autorizado.</p>									
DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS									
<p>El presente diseño de investigación es No Experimental Transversal – Descriptiva, y sigue el siguiente esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2             </pre> </div> <p>Dónde:  <b>M</b> : Muestra  <b>O1</b> : Deber de idoneidad de servicios  <b>O2</b> : Casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores</p>	<p><b>Muestra Universal o Población Muestral</b> Para la aplicación del instrumento de investigación se tendrá en cuenta a los siguientes: Fuente de información: Total de resoluciones finales dictados por INDECOPI de la oficina regional de San Martí Respecto a las personas: La Jefa de INDECOPI de la oficina regional de San Martín y al Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI de la oficina regional de San Martín.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">VARIABLE</th> <th style="width: 50%;">DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Deber de idoneidad de servicios</td> <td>Eficacia</td> </tr> <tr> <td>Factores</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores</td> <td>Cumplimiento de las disposiciones</td> </tr> <tr> <td>Número de denuncias</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSION	Deber de idoneidad de servicios	Eficacia	Factores	Satisfacción	Casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores	Cumplimiento de las disposiciones	Número de denuncias	<p><b>GUIA DOCUMENTAL:</b> A las denuncias tramitadas ante INDECOPI de la oficina regional de San Martín, periodo 2015</p> <p><b>GUIA DE ENTREVISTA:</b> A la Jefa encargada de INDECOPI y al Jefe encargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos</p>
VARIABLE	DIMENSION											
Deber de idoneidad de servicios	Eficacia											
	Factores											
	Satisfacción											
Casos de retrasos de vuelos aéreos de los consumidores	Cumplimiento de las disposiciones											
	Número de denuncias											

## **ANEXO N° 05: PANEL FOTOGRÁFICO**

## ENTREVISTA A LA JEFA DE INDECOPI SAN MARTÍN



## ENTRE JEFE AL JEFE DEL ORPS INDECOPI SAN MARTÍN

