



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**“Vulneración del deber de idoneidad en el servicio de  
transporte aéreo en la Región Piura, Periodo 2018-2019”**

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

Abogado

**AUTOR:**

Barreto Hidalgo, César Ramón (ORCID: 0000-0001-7692-3547)

**ASESOR:**

Dr. Dayron Lugo, Denis (ORCID: 0000-0003-4439-2993)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derecho del Consumidor

PIURA – PERÚ

2020

## Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi Madre Elizabeth Concepción Hidalgo Sandoval, por creer siempre en mí y por su amor incondicional. Sobre todo, a mis dos ángeles que me cuidan desde el cielo: Mi Padre Dr. César Ramón Barreto Franco *“Al pediatra de los niños”* y a mi querida y amada Abuela Doña Eulalia Sandoval Colmenares viuda de Hidalgo, aunque estén lejos de nosotros, tenemos reservado un espacio en nuestros corazones.

César R. Barreto Hidalgo.

## Agradecimiento

Un agradecimiento muy especial a mi madre Elizabeth Concepción Hidalgo Sandoval, por su apoyo constante, por creer siempre en mí, a pesar de las dificultades que uno atraviesa en la vida. A mi maestro y amigo, Magister José Arquímedes Fernández Vásquez, quien he visto reflejado el amor y la pasión por el Derecho, por esas conversaciones interminables, y a mi familia porque cada día nos unimos más, porque el éxito de uno de nosotros es el orgullo de toda la familia.

César R. Barreto Hidalgo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento .....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1. Tipo y Diseño de investigación .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....</b>	<b>12</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>13</b>
<b>3.5. Procedimientos.....</b>	<b>14</b>
<b>3.6. Métodos de análisis de datos .....</b>	<b>14</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>15</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>16</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>42</b>
Validación de instrumentos.....	46
Instrumentos de recolección de datos.....	55
Guía de análisis documental de las denuncias tramitadas ante Indecopi: Deber de Idoneidad.....	55
Acta de aprobación de originalidad .....	56
Captura de pantalla del reporte de Turnitin .....	57
Autorización de publicación de tesis.....	58
Autorización de la versión final del trabajo de investigación. ....	59

## Índice de tablas

TABLA 1 RESUMEN DE CARACTERES PRINCIPALES DE LAS DENUNCIAS ANALIZADAS .....	18
TABLA 2 RESOLUCIONES IMPROCEDENTES.....	22
TABLA 3 VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	43
TABLA 4 CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS .....	43
TABLA 5 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	44

## Índice de figuras

FIGURA 1. NÚMERO DE DENUNCIAS Y VALOR MULTADO EN UIT, POR AEROLÍNEA.	23
FIGURA 2. FRECUENCIA DE DENUNCIAS POR AEROLÍNEA	24
FIGURA 3. FRECUENCIA DE DENUNCIAS POR AEROLÍNEA	24
FIGURA 4. GRAVEDAD DE LAS DENUNCIAS SEGÚN AEROLÍNEA	25

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito principal Analizar la manera en la que se vulneró el deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo en la región Piura, período 2018-2019; siguiendo la hipótesis de que, si se determinan los motivos que conllevan a la vulneración del deber de idoneidad, se podrá contribuir a mejorar el servicio brindado a los usuarios del transporte aéreo en la región Piura. Se ha utilizado una metodología de tipo aplicada, enfoque mixto y diseño no experimental. Para la recolección de datos se ha tomado como grupo muestral seleccionado por muestreo censal, a las resoluciones de denuncias presentadas ante INDECOPI contra las aerolíneas en Piura (sobre el deber de idoneidad), las cuales ascienden 20 denuncias: 17 del 2018 y 3 del 2019. El instrumento utilizado fue la guía de análisis documental aplicado a las resoluciones mencionadas. Los resultados indicaron como causa más recurrente las demoras y cancelación de vuelos sin justificación; y fueron LAN Perú y TACA las aerolíneas con el mayor número de denuncias. Además, las multas aplicadas oscilan entre 2 UIT hasta 424 UIT por infracciones comúnmente leves y en menos porcentaje graves y muy graves. En conclusión, se ha vulnerado el deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo en la región Piura durante el período 2018-2019, debido a que en las aerolíneas no se ofrece información debida ni soporte rápido, derivándose en denuncias ante INDECOPI.

Palabras clave: INDECOPI, Piura, transporte aéreo, vulneración deber idoneidad.

## Abstract

The main purpose of this research was to analyze the way in which the duty of suitability in the air transport service in the Piura region was violated, period 2018-2019; Following the hypothesis that, if the reasons that lead to the violation of the duty of suitability are determined, it can contribute to improving the service provided to air transport users in the Piura region. An applied type methodology, mixed approach and non-experimental design have been used. For the collection of data, the resolutions of complaints indicated before INDECOPI against the regulations in Piura (on the duty of suitability) have been taken as a sample group selected by census sampling, which amount to 20 complaints: 17 of 2018 and 3 of 2019. The instrument used was the document analysis guide applied to the specific resolutions. The indicative results as the most recurrent cause are delays and the cancellation of flights without justification; and they were LAN Peru and TACA with the highest number of complaints. In addition, the fines applied range from 2 ITU to 424 ITU for infringements affected and in less serious and very serious percentages. In conclusion, the duty of suitability in the air transport service in the Piura region has been violated during the 2018-2019 period, due to the fact that due information and fast support are not offered in the restrictions, leading to complaints to INDECOPI.

Keywords: INDECOPI, Piura, air transport, violation of duty, suitability

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el crecimiento económico a nivel internacional viene desempeñando un papel importante en el incremento de la demanda de viajes en transporte aéreo ofertado por distintas aerolíneas a diferentes destinos internacionales y nacionales; sin embargo, las empresas no están prestando el servicio de acuerdo a las normas establecidas, pues existen infracciones que genera malestar en sus usuarios por daño físico y moral. El fundamento jurídico del transporte aéreo se basa en un contrato bilateral con diferentes denominaciones a nivel internacional; es decir, un contrato donde participa la aerolínea como transportista o portador y el pasajero, y consiste en el cumplimiento de trasladar de un lugar a otro a personas y bienes.

Por ejemplo, en Chile, la Corte de Apelaciones encargada de asuntos de transporte aéreo sentenció en el 2018 a la aerolínea JetSMAR, por la infracción de retraso en los vuelos realizados, debiendo pagar la multa de 50 Unidad Tributaria Mensual (UTM) y la indemnización de \$8.500.000 a los 15 pasajeros afectados por la demora de 11 horas en un vuelo de Antofagasta a Santiago (Torres, 2019).

Asimismo, en Colombia se han registrado aproximadamente 2.070 preguntas, quejas y reclamos (PQRS) contra aerolíneas y agencias de viajes por diferentes causas, entre las cuales se presentan las cancelaciones, demoras y cambios de itinerarios. Así, la Superintendencia de Transportes en un estudio minucioso de respecto a todas las reclamaciones admitidas a partir de la nueva competencia, evaluó la presunta infracción al consumidor de parte de Avianca, por trasgresiones “en forma reiterada” (Pabón, 2019).

Por otro lado, en el Perú el órgano fiscalizador sobre temas de idoneidad es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). La idoneidad en los productos y servicios es regulada mediante el Código de Protección y Defensa del Consumidor que verifica que el servicio que esperan los consumidores se equipare al que reciben, de acuerdo a lo que se hubiera ofrecido. Asimismo, al ofrecer el producto o servicio debe prevalecer la publicidad e información transparente transmitida

para los consumidores y debe tenerse claro las diferentes condiciones del servicio y la transacción, sus particularidades y naturaleza de los productos o servicios, el monto a pagar.

En Cusco, la Oficina Regional de Indecopi (ORI) mediante Secretaria Técnica, inició un procedimiento administrativo sancionador (PAS) a seis aerolíneas del departamento: Viva Air, Star Perú, Peruvian Air Line, Latam Airlines Perú, Avianca Perú y LC Perú, al encontrar pruebas necesarias del incumplimiento de los vuelos programados, vuelos cancelados, vuelos retrasados; en presuntas infracciones denunciadas por los mismos pasajeros perjudicados. La decisión del proceso fue que las empresas habrían infringido los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Paz, 2019). También la empresa Viva Air Perú fue sancionada con 4 UIT por suspender el vuelo Lima–Arequipa, pero en el transcurso del proceso administrativo se probó que la aerolínea tuvo que cancelarlo por un hecho fortuito, de fuerza mayor o por hecho de un tercero (Cuentas, 2018).

Entonces, las incomodidades manifestadas por los consumidores de las empresas del sector aéreo son frecuentes generando un malestar general. En Piura, en los tres últimos años se sancionaron a diferentes aerolíneas por incidir en incumplimientos de la Ley N° 29571, siendo los incidentes más frecuentes la falta de atención al usuario frente a las reprogramaciones o cancelaciones de vuelos, también por pérdida, deterioro o falta de entrega de equipajes (Villacorta, 2019). También, usuarios de la empresa Sky Airline denunciaron el retraso de su vuelo 5227, aunque la empresa en mención cumplió con entregar vales de alimentación para los pasajeros afectados ante ese inconveniente (Rey, 2019).

Las infracciones se vienen incrementado perjudicando a los consumidores, en consecuencia, se formula el siguiente **problema de investigación**: ¿De qué manera se vulneró el deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo en la región Piura, período 2018-2019?

Por ello, la justificación del presente estudio radica en su aporte al conocimiento de los factores que vulneran el deber de idoneidad examinado en un contexto de las actuaciones de las empresas de transporte aéreo, de acuerdo a los

fundamentos fácticos y jurídicos que INDECOPI emite en sus resoluciones sobre las multas e indemnizaciones impuestas a las aerolíneas de Piura. La implicancia social se aprecia en cuanto que brindar un servicio idóneo no hace distinción del género, la edad, estrato social o raza del usuario, entonces, el análisis de la vulneración del deber de un servicio idóneo por parte de las aerolíneas, es en beneficio de estos mismos pasajeros. Asimismo, la justificación práctica de la investigación radicó en la necesidad de analizar la idoneidad del servicio brindado a los usuarios de transporte aéreo en la región Piura durante el período 2018-2019, a fin de identificar los factores que han originado la afectación de este deber. Cabe precisar que la utilidad metodológica que sustenta la investigación es su enfoque metodológico mixto cuyo instrumento de recolección de información ha sido la guía de análisis documental, además de usar fuentes del derecho como la constitución, la ley, los principios, la doctrina y la jurisprudencia a través del Sistema de Información Jurídica del Perú (SPIJ), libros y revistas jurídicas, investigaciones y legislación comparada.

En ese sentido, el **objetivo general es:** propuesto para el estudio fue Analizar la manera en la que se vulneró el deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo en la región Piura, período 2018-2019; apoyado en los siguientes **objetivos específicos:**

-Explicar el contenido del deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo en la legislación peruana;

-Caracterizar las denuncias presentadas ante INDECOPI sobre el deber de idoneidad en el servicio de Transporte Aéreo en la región Piura, período 2018-2019;

-Identificar los factores que han originado la afectación del deber de idoneidad en los servicios del Transporte Aéreo en la región Piura, período 2018-2019.

**La hipótesis** de la investigación es que, si se determinan los motivos que conllevan a la vulneración del deber de idoneidad, se podrá contribuir a mejorar el servicio brindado a los usuarios del transporte aéreo en la región Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes investigados reflejan la problemática que sucede en el transporte aéreo referente a la vulneración de los derechos de sus usuarios, y evalúan los fundamentos emitidos por el órgano regulador y las posibles propuestas para mejorar el servicio. Entre estas investigaciones se tuvieron a:

El autor Víquez (2017) en su “*Análisis de la responsabilidad civil del transportista aéreo por daños causados a los pasajeros: críticas y propuestas al Convenio de Montreal de 1999, en Costa Rica*” (investigación cualitativa, no experimental y descriptiva), utilizó la técnica de análisis documental. Sus resultados detallan que la exclusión de la lesión psicológica y daño moral no se encuentra sujeta a la indemnización por parte del transportista, pero todo daño ocasionado debe verse reparado por quien lo ocasionó. Concluye que, aunque dicho Convenio buscaba subsanar las deficiencias de las anteriores normativas internacionales, no abarcó todas las problemáticas en el documento legal, pues en el desarrollo de la justicia ha acumulado diferentes errores. Cabe mencionar que brinda la posibilidad que los diferentes países exijan a las aerolíneas nacionales e internacionales que realicen operaciones desde o hacia su país, contar con un seguro obligatorio para resarcir los daños ocasionados eventualmente en el servicio de transporte aéreo.

Asimismo, Royo (2017) en su investigación titulada “*La protección al consumidor en los servicios de transporte aéreo*” (cualitativa, no experimental, descriptiva), utilizó la técnica de análisis documental, concluyendo que los servicios que brindan las aerolíneas es uno de los que más incidencias acarrear y en el que con frecuencia, los usuarios del mismo no conocen exactamente como hacer valer sus derechos frente a los incumplimientos que ocurren. La relación contractual en el sector aéreo se estipula en un contrato mercantil típico en el que el transportista se compromete a realizar la prestación con el fin de llevar al pasajero a su destino, y será el transportista el responsable de los incumplimientos que se den durante el contrato.

Por su parte, Sánchez (2017) investigó el “*Estado actual de la protección al consumidor de transporte aéreo en Colombia*” (investigación cualitativa, no

experimental, descriptiva), utilizando la técnica de análisis documental. El autor concluyó que las cláusulas establecidas en el documento de la relación contractual del transporte aéreo serán efectuadas de buena fe, en caso de no hacerlo alguna de las partes, la otra tendrá derecho a reclamar por ello; en Colombia, el derecho de consumo regula los intereses de los consumidores, que son quienes contratan con el fin de satisfacer sus necesidades. La escasa regulación en el transporte aéreo para proteger los derechos de los consumidores ha generado conflictos, ya que las sanciones son mínimas y las reclamaciones no se resuelven en la brevedad posible.

Además, Pazos (2017) estudió *“El derecho a compensación por retraso en la normativa europea de transporte aéreo de pasajeros”* bajo una metodología cualitativa, no experimental, descriptiva, con análisis documental como técnica de recolección de datos. Concluye que la Propuesta de reforma del Reglamento trata de forma diferente a los pasajeros cuyo vuelo se retrasa y a aquellos cuyos vuelos sufren una cancelación. Asimismo, siguen existiendo razones que justifican que las situaciones de retraso y de cancelación no sean tratadas de igual forma. Frente a ello, se precisó la necesidad de actualizar el reglamento para dar mayor claridad y seguridad jurídica al transporte aéreo de pasajeros y replantear los derechos conferidos dando prioridad al bienestar de quienes contratan el servicio.

También, Sánchez (2015) en su *“Revisión actualizada de transporte aéreo de pasajeros”* (estudio cualitativo, no experimental y descriptivo), concluye que la responsabilidad contractual de las aerolíneas es el traslado de los pasajeros sanos y salvos a los diferentes destinos escogidos, a su vez deben entregar sus equipajes tal cual como lo entregaron al momento del embarque. Las aerolíneas deben brindar los servicios adecuados con los cuidados básicos para la eficiencia de la relación contractual y cumplir las normas técnicas para garantizar la seguridad de los pasajeros.

Por otro lado, entre las investigaciones del ámbito nacional se han considerado al estudio de Herazo y Huamancayo (2018) titulado *“Relación de calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de marca de los clientes de LATAM en los vuelos nacionales en el 2017”*, cuya metodología tuvo un enfoque cuantitativo,

no experimental y descriptivo y su instrumento aplicado fue el cuestionario dirigido a 385 usuarios mayores de 15 años de LATAM en el 2017, bajo la guía SERVPERF. Como resultados solo el 49.3% de los usuarios precisaron que la empresa da solución a las quejas por falta de idoneidad del servicio y un 1.3% estuvo muy en desacuerdo con el servicio brindado.

Otro estudio importante es el de Calderón (2018) quien investigó las *“Implicancias de la modificación del artículo 108.f del Código de Protección y Defensa del Consumidor Respecto a la subsanación de los defectos presentados en el servicio de transporte aéreo”*. Realizó un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo con método analítico. Concluye que la modificación pretende que los funcionarios de INDECOPI resuelvan las denuncias presentadas con fundamentos concretos y evitar que los procedimientos iniciados se alarguen, permitiendo negociar con las partes involucradas, pero siempre manteniendo su postura protectora. En resumen, permitirá resolver los procedimientos en corto plazo, económico y con beneficios para las partes. La modificatoria del art. 108.f genera efectos positivos al reducir la carga procesal y permitiendo que los funcionarios se enfoquen en las denuncias que generen controversias con un grado de dificultad alto.

Asimismo, Dávila (2016) estudió 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 de la oficina regional de San Martín, período 2015”*. Tiene un diseño no experimental transversal y nivel descriptivo aplicando como instrumento una entrevista a los jefes del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI. Su muestra se conformó de las resoluciones 05 denuncias sobre el deber de idoneidad de dicha oficina durante el 2015. Como resultados se precisa que las causas que generan los retrasos de los vuelos son tres denuncias por verificación de los aparatos, una denuncia por meteorología y una denuncia por acumulación del tráfico aéreo.

El análisis de la normativa y pronunciamientos de Indecopi respecto a los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo realizado por Tejeda (2014) dio cuenta de que el órgano encargado de proteger al consumidor emite fundamentos erróneos al momento de calificar el cumplimiento del deber de

idoneidad del servicio: lo cual considera que los incidentes en el sector aéreo son previsibles, por lo tanto, es total responsabilidad de la empresa.

En cuanto a la base teórica, de acuerdo a los fundamentos emitidos por la Sala Especializada de Protección al Consumidor, el deber de idoneidad es el compromiso de ofrecer los productos o servicios conforme correspondan a las diferentes características brindadas y aquellas esperadas por el consumidor, siendo los remedios jurídicos reparación, reposición y devolución del dinero que los proveedores puedan ofrecer, únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado.

Para determinar la idoneidad del servicio se recurrió al termino garantía, el cual consiste en el lineamiento de idoneidad que abarca la garantía legal, expresa e implícita. La garantía expresa consiste en las condiciones y términos comunicados por la aerolínea al pasajero; mientras que la garantía implícita trata del silencio de la aerolínea o del contrato aéreo, comprendiendo que el servicio ofrecido cumple con los fines solicitados, los usos y costumbres del mercado. La garantía implícita no puede reemplazar una garantía expresa; y la garantía legal consiste en el cumplimiento de la idoneidad mediante la normativa vigente (Santos, 2018).

Asimismo, la noción del consumidor de acuerdo con la norma como regla general, son personas naturales o jurídicas en capacidad de adquirir, utilizar o disfrutar, como destinatarios finales de un servicio, en beneficio del mismo o de un grupo determinado (Maraví, 2013). Es decir, son los que adquieren un producto o servicio esperando se cumpla con sus expectativas y estén bajo medidas de regulación por el producto o servicio que solicitan (Scotti et al., 2016).

En contraste, los proveedores según lo establecido en el Código pueden ser personas naturales o jurídicas que se desempeñan de manera frecuente en el sector privado o público, realizando labores de fabricación, elaboración, manipulación, acondicionamiento, mezclado, envasado, almacén, preparación, expendición, suministro de diferentes productos o servicios de cualquier naturaleza a los consumidores (Maraví, 2013). Éstos son los responsables de la calidad e idoneidad de lo ofrecido y entregado (Dávila, 2016), es decir, los

proveedores serán los que se comprometan a ofrecer un buen producto o servicio para los consumidores debiendo acatar todos los lineamientos de acuerdo a ley.

Sin embargo, en los casos de falta de idoneidad existe reparos, regímenes de protección al consumidor (Hooper, 2018; Mikula et al., 2019), como: en primer lugar, el derecho de reparación prescrito en el art. 97 según los casos ahí señalados. Este derecho consiste en que la empresa debe resarcir de forma rápida al usuario, los elementos o arreglos conforme a lo acordado (Maraví, 2013).

En segundo lugar, el derecho de reposición presentado de dos formas: la primera regulada en el art. 97, en el cual el proveedor debe cambiar el producto por otro idéntico o de similares características; y la segunda regulada en el art. 98 del mismo Código, en el cual el proveedor debe reintegrar la cantidad de producto faltante (Maraví, 2013).

En tercer lugar, el derecho de devolución que se refiere específicamente a la responsabilidad de la empresa de devolver el dinero del producto o servicio al consumidor. También se presenta de dos formas: devolución del exceso, recogido en el art. 98 y art. 99 (cuando se realiza pagos en exceso al adquirir productos o servicios. “Los pagos hechos en exceso del precio estipulado son recuperables por el consumidor” (Merino, 2008, p. 52); y restitución de la contraprestación, derecho operado en los diferentes casos regulados en el artículo 97 del Código.

Otro elemento importante es el contrato aéreo, aquel donde una persona natural o jurídica se hace responsable a transportar vía aérea, de un lugar a otro, a otra persona u otras, con sus equipajes o cargas determinadas (Rodríguez, 2002; Stanciu, 2019). El jurista argentino Videla, citado por Viquez (2017) conceptualiza la figura jurídica en el siguiente enunciado “existe un contrato aéreo mientras que una empresa se hace responsable de trasladar personas o cosas mediante una contraprestación, de un lugar de origen al lugar de destino por vía aérea” (pág. 59).

En otras palabras, los sujetos jurídicos que participan en el contrato son el transportista (sujeto principal del contrato por su obligación de hacer) y el pasajero (Belú, 2016); su objeto es el traslado de personas o cosas (en este caso, a través de vía aérea) y para su cumplimiento el pasajero debe pagar un monto por el servicio (típica obligación de dar) y el transportista entregar un servicio idóneo en términos y condiciones especificadas en las cláusulas del contrato (Sánchez, 2015) garantizando la seguridad de los usuarios y su equipaje desde el punto de salida hasta el destino (Hashim, 2019), obligaciones distintas pero recíprocas, según Víquez (2017).

El contexto de la relación contractual en transporte aéreo es muy complejo y existe escasa reglamentación sobre el tema, por lo que los individuos deben contar con la capacidad para formalizar un contrato aéreo como característica general de todos los sujetos pasivos. No se debe generalizar el término pasajero pues éste puede formalizar un contrato en representación (Álvarez-Albelo et al., 2017), por lo tanto, se comprenderá diferentes personalidades y características dependiendo del tipo de transporte que se quiera efectuar y del tipo de contrato que se quiera formalizar.

Se concluye que la motivación del contrato aéreo es el traslado eficaz de las personas por vía aérea brindando la seguridad necesaria. La fusión de los fines señalados, recíprocos y correspondiente a las obligaciones asumidas por cada una de las partes, permitirá brindar un enfoque del tema y expresar la finalidad del contrato que consiste en cambiar la prestación de trasladar personas o cosas por la de pagar el precio (Víquez, 2017).

Las características que posee el contrato aéreo son la consensualidad, la bilateralidad y la onerosidad. Es consensual por la manifestación de las voluntades de las dos partes para firmar un contrato y dar inicio a la relación contractual. Es bilateral porque existen responsabilidades recíprocas y las dos deben funcionar; y, será un contrato oneroso por que inicialmente poseerá la bilateralidad: “todo contrato bilateral es oneroso ya que, al engendrar obligaciones para ambas partes, incluye el elemento del sacrificio y ventaja recíproca que caracteriza a los actos a título oneroso” (Víquez, 2017, p. 61).

Actualmente se ha dado lugar a una nueva tendencia en el transporte aéreo, que son las aerolíneas de bajo coste o “*low cost*”, cuyo propósito es proporcionar un servicio al alcance de todos con precios bajos de vuelo a la vez que provocan un crecimiento positivo de la demanda de vuelos. Incluyen una combinación de factores productivos de diferentes modelos de aerolínea. Primero que está basada en la disminución de los costos mediante una mejora de las operaciones para brindar el servicio que es el vuelo al destino indicado. Segundo, que busca la introducción de nuevas ideas, pero en ocasiones tiene como consecuencia la eliminación de elementos importantes al contrato (Málaga, 2008).

Por último, mencionar las opiniones emitidas por INDECOPI sobre el servicio de transporte aéreo:

En primer lugar, el pronunciamiento acerca de la cláusula que exonera de responsabilidad de las aerolíneas por la programación de itinerario del vuelo, mencionando que dicha cláusula se considera vejatoria o abusiva; asimismo, las empresas no deben limitar su responsabilidad de manera ex ante a la prestación del servicio, evidenciando que las empresas pretenden evadir las condiciones satisfactorias que ofrecen a los consumidores que demandan sus servicios (Resolución 1820-2009/SC2-INDECOPI y Resolución 0001-2010/SC2-INDECOPI).

En segundo lugar, sobre la información que deben de brindar las aerolíneas se precisa que, la venta de pasajes aéreos debe informar de manera obligatoria a los consumidores: el monto del pasaje, los días del viaje, el plazo de validez de pasaje, las escalas programadas. Asimismo, las condiciones del contrato aéreo deben de proporcionar al consumidor claridad, oportunidad y accesibilidad correspondiente. Entonces, la información ofrecida por la empresa que incumpla con tales características, no podrá ser oponible al consumidor (Resolución 2813-2010/SC2-INDECOPI).

En tercer lugar, sobre la pérdida de equipaje menciona que la medida correctiva eficiente cuando existe la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero es la de restituir los efectos de la conducta infractora. Se trata de ordenar a la empresa de transportes la devolución del valor del contenido del equipaje.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

La presente investigación corresponde a un tipo aplicada, la cual refiere a investigaciones cuya finalidad es aplicar los conocimientos adquiridos (Gabriel, 2017), a problemáticas sociales o de un sector productivo, basándose en los hallazgos de la investigación básica (Lozada, 2014).

Es aplicada dado que se estudiaron hechos, datos del fenómeno de la vulneración del deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo a fin de evaluar la eficacia del desempeño de las aerolíneas respecto del deber de idoneidad en su servicio y las opiniones emitidas en las resoluciones de INDECOPI en la región Piura durante el período 2018-2019.

Se siguió, asimismo, un enfoque de investigación mixto, dado la caracterización cualitativa de las variables y el uso de instrumento tanto cualitativo como cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El estudio fue de diseño no experimental dado que no se realizó en ningún momento, manipulación de los datos recolectados, por el contrario, éstos fueron analizados e interpretados críticamente en base a su comportamiento real de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se utilizaron fuentes secundarias, es decir, aquellas provenientes de otra autoría (Cruz, 2019), como las fuentes del derecho y fuentes bibliográficas jurídicas para la evaluación de la función de INDECOPI y la actividad de las aerolíneas de servicio de transporte aéreo determinando si el servicio que brindan es adecuado para los usuarios del transporte aéreo en la región Piura, período 2018.

### **3.2. Variables y operacionalización.**

Variable dependiente: Vulneración del deber de idoneidad

Definición Conceptual: Incumplimiento del compromiso de ofrecer productos o servicios conforme a las diferentes características brindadas y aquellas esperadas por el consumidor (Calderón, 2018).

Definición operacional: La vulneración del deber de idoneidad se analiza mediante las denuncias a las aerolíneas y las sanciones y medidas correctivas emitidas por Indecopi.

La operacionalización de esta variable se encuentra en el Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables.

Variable independiente: Servicio de transporte aéreo.

Definición conceptual: Aquel donde una persona natural o jurídica se hace responsable a transportar vía aérea, de un lugar a otro, a otra persona u otras, con sus equipajes o cargas determinadas (Rodríguez, 2002).

Definición operacional: La calidad e idoneidad del servicio de transporte aéreo se evalúa en función de la entrega del servicio y la actuación de la empresa frente a los problemas suscitados en la oferta del mismo.

La operacionalización de esta variable se encuentra en el Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

La investigación tuvo como población a las 20 resoluciones emitidas por INDECOPI, en Piura, durante los años 2018-2019, en referencia a la idoneidad del servicio de transporte aéreo.

## **Muestra**

Se determinó como muestra del estudio al total de resoluciones emitidas por INDECOPI respecto de las denuncias contra las aerolíneas en Piura (sobre el deber de idoneidad), durante los años 2018 y 2019, las cuales ascienden a 20 resoluciones: 17 del 2018 y 3 del 2019.

## **Muestreo**

Se utilizó el muestreo censal dado el acceso a la población de resoluciones especificado líneas arriba.

## **Unidad de análisis**

Resoluciones de denuncias contra las aerolíneas ante INDECOPI, Piura, en los períodos 2018-2019.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas ofrecen en la investigación la forma de recolección de la información que se necesita para dar respuesta a las diferentes interrogantes establecidas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

**Análisis documental:** permite revisar e interpretar de forma conjugada y ordenada información documentada sea en archivos físicos o digitales (Ponce de León, 2017).

#### **Instrumentos de recolección de datos**

**Guía de análisis documental:** se desarrolló a través de un cuadro resumen donde se rescató información puntual de cada resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor de la Región Piura - Indecopi (Ver Anexo 4: Guía de análisis documental de las denuncias tramitadas ante Indecopi: Deber de Idoneidad).

La validez del instrumento fue dada mediante juicio de expertos, quienes certificaron la claridad, coherencia de la guía de análisis documental construido a los fines de la investigación. En el Anexo 5: Validación del instrumento se puede apreciar que los tres expertos evaluadores han coincidido en que el instrumento propuestos para la investigación es válido para su aplicación dada su opinión de “Muy bueno”.

### **3.5. Procedimientos**

El desarrollo de la investigación ha seguido el siguiente procedimiento: primero se validó el instrumento de la investigación. Luego, se revisaron todas y cada una de las resoluciones rescatando la información pertinente según la guía de análisis documental. Tercero, la información recopilada fue trasladada a una base de datos cuali-cuantitativa en el software Excel para su orden y tabulación con gráficos que se interpretaron en función de los objetivos. Cuarto, partiendo de los resultados obtenidos se realizó la discusión de los mismos comparándolos con los hallazgos de las fuentes utilizadas como trabajos previos y base teórica.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Método descriptivo: mediante una conceptualización sobre el tema de investigación, detallando el propósito del estudio de forma exhaustiva, pues la finalidad del método es la obtención, interpretación, presentación de los resultados concluidos de acuerdo con los criterios de rigor científico y éticos para sustraer información verídica (González, 2016).

Método analítico: mediante la revisión e interpretación del contenido de lo más general a los más específico para realizar la evaluación de los elementos principales del estudio y las relaciones que mantienen las variables de estudio; distinguiendo, conociendo y clasificando cada una de forma que se den explicaciones al fenómeno estudiado (González, 2016).

Los datos de la guía de análisis documental se analizaron partiendo de un conteo para su orden de presentación en Excel en tablas y figuras, esto es,

de la frecuencia de respuestas de cada ítem (número de denuncias, gravedad de las denuncias, aerolíneas denunciadas, entre otros).

### **3.7. Aspectos éticos**

En la investigación se han seguido como criterios éticos a: consentimiento, confidencialidad y manejo de riesgos.

De acuerdo con Noreña (2012), el consentimiento como aspecto ético refiere a la aceptación formal del participante para responder a los instrumentos, sin que su participación les signifique algún perjuicio moral. Respecto al criterio de confidencialidad se tuvo presente la seguridad y protección de los datos de los denunciantes.

Y, en cuanto al manejo de riesgos, según Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), se ha cumplido con las diferentes responsabilidades y obligaciones como investigador en el manejo de la información proporcionada por ellos, netamente para los fines del estudio.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación según objetivos, a partir de la información extraída de la guía de análisis documental que resume aspectos importantes de las resoluciones emitidas durante el periodo 2018-2019 sobre el deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo.

Respecto del primer objetivo específico: Explicar el contenido del deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo en la legislación peruana, se expresa lo siguiente:

Para dilucidar lo que debe entenderse por “deber de idoneidad”, éste se aborda bajo el concepto señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor artículo 18° que refiere a la correspondencia entre lo que un consumidor espera (tras haber realizado un análisis previo de lo que la empresa ofrece como objetivo principal de su actividad), y lo que en efecto recibe, a través del uso del servicio. De modo que, dicha coincidencia se da en tanto los productos o servicios que el proveedor ofrece y pone en circulación en el mercado de consumo, respondan a las expectativas del consumidor razonable (Espinoza, 2007).

En ese sentido, la aplicación de la figura del deber de idoneidad por parte del proveedor dependerá de las expectativas del consumidor, que estará sujeto a la naturaleza del bien (Chumpen, 2018) y en base a tres coordenadas o garantías:

- Garantía implícita, donde se presume que lo adquirido será idóneo para los fines y usos previsibles;
- Garantía explícita, donde las condiciones y características expresamente brindadas por el proveedor son informadas claramente al consumidor;
- Garantía legal, donde la ley al ordenar un estándar o característica que debe tener el bien o servicio, necesariamente el proveedor no debe pactar en contra de ese requerimiento (Suarez, 2016).

Entonces, cuando un consumidor denuncia el incumplimiento del servicio se inicia una investigación con miras a una conciliación entre la empresa y el

consumidor, pero que a su vez dará como resultados una medida correctiva cuando el resultado del servicio idóneo ha ocasionado un daño o perjuicio al demandante.

Ente sentido, se debe evaluar la razonabilidad de las dos partes. De acuerdo con Bullard (2011) hablar de razonabilidad no implica que el consumidor adquiriera un producto/servicio como si fuese experto en ellos o con excesivo cuidado y exigencia. Tampoco refiere a ser calculador o minucioso al detalle de todas y cada una de las opciones de las que disponga; sino que su actuación sea con la diligencia ordinaria que a cualquier persona se le pueda requerir. Frente a esto, existen dos posiciones de la doctrina:

La primera señala que al efectuar un pronunciamiento siempre favorable al consumidor sin importar si es o no razonable, decae en las empresas como un desinterés de las autoridades de poner un alto a las constantes denuncias de los consumidores que no se sienten satisfechos con el servicio. En este punto es importante señalar que el consumidor debe hacer uso responsable de lo que la empresa haya publicitado, pues no se puede denunciar y esperar que se efectúe un correcto beneficio, con exageraciones y sin fundamentos.

La segunda postura es que las empresas buscan obtener un juicio favorable poniendo todo lo que este a sus manos para obtener el fallo, pero durante este proceso resulta que hay una parcialización del ente fiscalizador como excesiva protección del consumidor.

Ambas posiciones afectan de manera fuerte al sistema de la protección del consumidor puesto que el ente fiscalizador debe ser un guía que armonice el desarrollo de un proceso sin parcializaciones sino lleno de pruebas fehacientes que justifiquen el inicio de estos procesos (Mata, 2017).

En específico del contexto de las aerolíneas, el deber de idoneidad se puede medir a través de una serie de prestaciones que la empresa debe efectuar para el efectivo cumplimiento de los términos del contrato aéreo (calidad y estado del avión, debida atención de la tripulación, impuntualidad por deficiencias de la propia aerolínea, entrega de productos defectuosos, entre otros).

Respecto del segundo objetivo específico: Caracterizar las denuncias presentadas ante INDECOPI sobre el deber de idoneidad en el servicio de Transporte Aéreo en la región Piura, período 2018-2019, se ha obtenido lo siguiente:

De las 20 resoluciones analizadas (emitidas durante el periodo 2018-2019), solo dieciséis fueron declaradas fundadas (Tabla 1), tres fueron declarados improcedentes y una fue una apelación que anuló la Resolución Final N° 1-2018/PS0-INDECOPI-PIU dejando sin efecto la multa, el pago de costas y costos, la inscripción en el RIS aplicado a LATAM y LAN Perú S.A.C. (Tabla 2).

**Tabla 1**

*Resumen de caracteres principales de las denuncias analizadas*

N° de Expediente		Resolución	Aerolínea	Criterio de denuncia	Afectación al deber de idoneidad	Tipo de sanción	Medidas correctivas
1	13-2017	021-2018	LAN PERU S.A.	Cancelación, demora y reprogramación de 44 vuelos sin justificación	Si	Grave	Sanción de 49.5 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código Sanción de 3 UIT por infracción a los art. 1° literal b y 2° inciso 1 y 2 del Código Reembolso del valor del boleto comprado Inscripción en el RIS
2	69-2015	079-2018	LAN PERU S.A.	Cancelación del vuelo LA2325 sin justificación ni reprogramación	Sí	Leve	Sanción de 7 UIT Reembolso del valor del boleto comprado

				Cancelación del vuelo LA2311 sin justificación	NO, infundado		Inscripción en el RIS
3	10-2017	080-2018	AVIANCA / TACA	Cancelación, demora y reprogramación de 34 vuelos sin justificación	Sí	Muy Grave	<p>Sanción de 170 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código</p> <p>Sanción de 3 UIT por infracción a los art. 1° literal b y 2° inciso 1 y 2 del Código</p> <p>Reembolso del valor del boleto comprado</p> <p>Inscripción en el RIS</p>
4	135-2017	117-2018	LAN PERU S.A. / DESPEGAR.COM PERÚ S.A.C.	No facilitar el cambio de fechas de viaje	Si	Leve	<p>Sanción de 2 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código</p> <p>Sanción de 2 UIT por infracción a los art. 1° literal b y 2° inciso 1 y 2 del Código</p> <p>Reembolso del valor del boleto comprado + intereses legales</p> <p>Liquidación de costas y costos del procedimiento</p>
5	235-2017	125-2018	AVIANCA / TACA	La no atención a la solicitud de gestión	Si	Leve	<p>Sanción de 2 UIT</p> <p>Liquidación de costas y costos del procedimiento</p>
6	590-2017	340-2018	TACA	No permitir abordar el avión a una menor	Si	Leve	<p>Sanción de 2 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código</p> <p>Liquidación de costas y costos</p>

							Inscripción en el RIS
7	8-2018	1133-2018	PERUVIAN AIR LINE S.A.C.	Demora en la salida de 95 vuelos sin justificación	Si	Muy Grave	Sanción de 380 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código Reembolso del valor del boleto comprado Inscripción en el RIS
8	126-2018	636-2018	AVIANCA / TACA	Retraso y demora de vuelo sin justificación (Apelación confirmada)	Sí	Leve	Sanción de 2 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código Sanción de 2 UIT por infracción a los art. 1° literal b y 2° inciso 1 y 2 del Código Liquidación de costas y costos Inscripción en el RIS
9	496-2017	638-2018	LATAM / LAN PERU S.A.	Cancelación y reprogramación de vuelo	Improcedente	Leve	Sanción de 2 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código y los art. 1° literal b y 2° inciso 1 y 2 del Código
10	752-2017	867-2018	VIVA AIRLINES	Cancelación de vuelo injustificado y falta de información	Sí	Leve	Sanción de 2 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código Sanción de 1 UIT por infracción a los art. 1.1 inciso b y 2° del Código Liquidación de costas y costos Inscripción en el RIS
11	09-2018	1135-2018	VIVA AIRLINES	Demora en la salida de 25 vuelos y la	Sí	Grave	Sanción de 128 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código

				cancelación de 4 vuelos sin justificación			
<b>12</b>	11-2018	1136-2018	AVIANCA y AVIANCA PERÚ	Demora en la salida de 53 vuelos y la cancelación de 6 vuelos sin justificación	Sí	Grave	Sanción de 254 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código Sanción de 2 UIT por infracción al artículo 5° del D.L. 807
<b>13</b>	10-2018	1155-2018	LAN PERU S.A.	Demora en la salida de 57 vuelos y la cancelación de 28 vuelos sin justificación	Sí	Muy Grave	Sanción de 424 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código Sanción de 2 UIT por infracción al artículo 5° del D.L. 807
<b>14</b>	20-2019	826-2019	VIVA AIR	Demora en la salida de 12 vuelos y cancelación de 6 vuelos sin justificación	Sí	Leve	Sanción de 16.5 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código Inscripción en el RIS
<b>15</b>	22-2019	827-2019	PERUVIAN	Demora en la salida de 14 vuelos sin justificación	Sí	Leve	Sanción de 14 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código Inscripción en el RIS
<b>16</b>	145-2019	943-2019	VIVA AIR	La no atención a la solicitud de gestión No permitir la postergación del vuelo de retorno	Sí	Leve	Sanción de 2 UIT por infracción de los art. 18° y 19° del Código Reembolso del valor del boleto comprado Liquidación de costas y costos Inscripción en el RIS

Fuente: Resoluciones emitidas por INDECOPI

Aparte de las resoluciones presentadas en la tabla anterior, se tienen otras resoluciones cuya decisión de la comisión ha sido declarada como denuncia improcedente o nula, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Resoluciones improcedentes*

N°	N° de Expediente	Resolución	Aerolínea	Criterio de denuncia	Decisión de la comisión
17	728-2017	378-2018	LAN PERU S.A.	Perdida de vuelo por falta de información por parte del personal de AIR	Improcedente / Nulidad
18	701-2017	403-2018	LATAM / LAN PERU S.A.	Cambio de horario de salida y retorno	Apelación. Nulidad de la Resolución Final N° 1-2018/PS0-INDECOPI-PIU Deja sin efecto la multa, el pago de costas y costos, la inscripción en el RIS
19	102-2018	409-2018	LAN PERU S.A.	No se permitió abordar el vuelo	Improcedente por falta de competencia territorial
20	215-2018	585-2018	LATAM	Anulación de km lanpass de manera arbitraria	Improcedente por falta de competencia territorial

Asimismo, del análisis realizado se aprecia que son dos las aerolíneas con mayor incidencia de denuncias: **LAN Perú S.A.** y **TACA**, cuyo nivel de denuncias entre ambas, suma casi el 50% del total analizado (cada una con 24%). Le siguen las aerolíneas Viva Airlines y Avianca, con 19% de denuncias cada una. Por otro lado, Peruvian Airlines S.A.C. y Latam registraron el 10% y 5% de denuncias, respectivamente, como se muestra en la Figura 1 y 2.

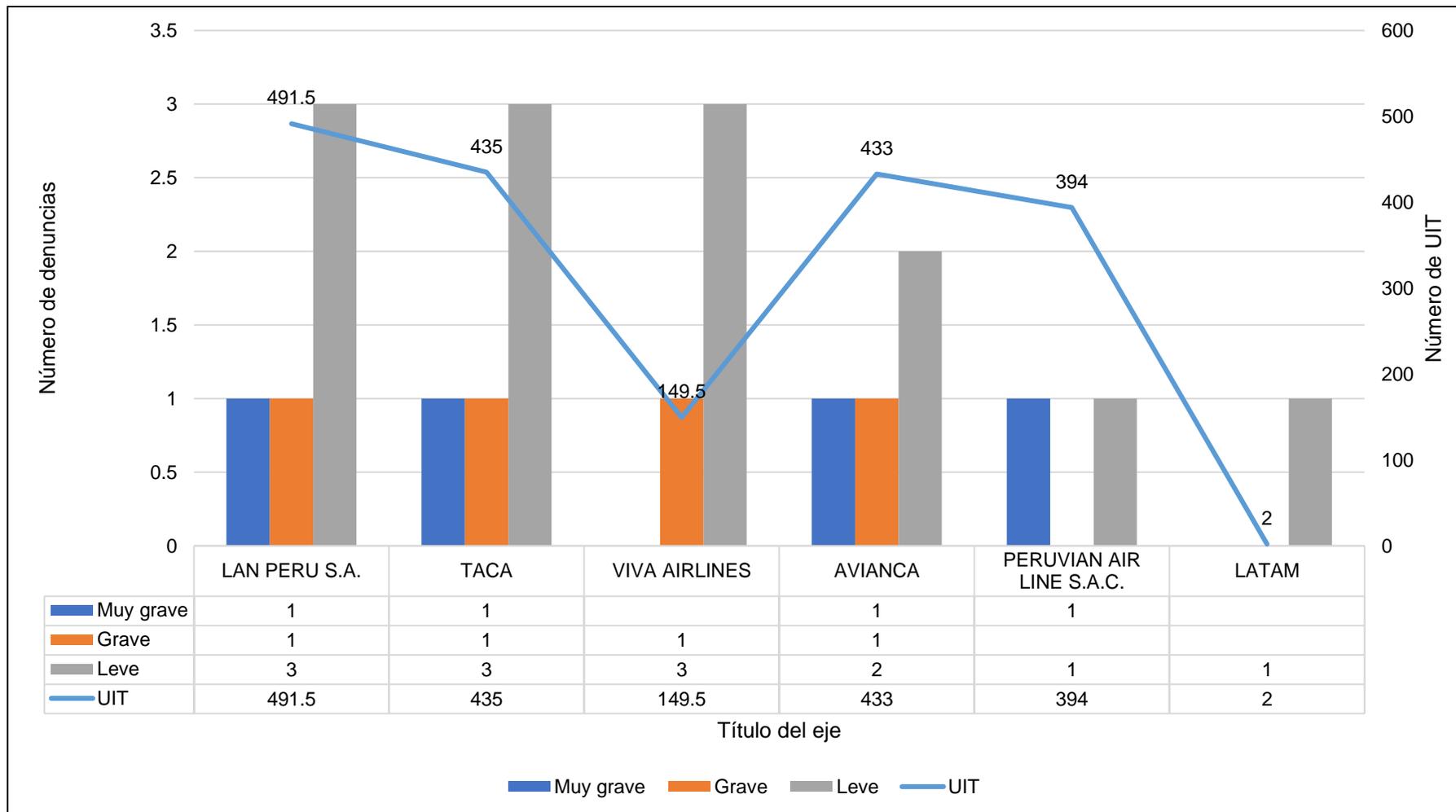


Figura 1. Número de denuncias y valor multado en UIT, por aerolínea.

Fuente: Guía de análisis documental - Tabla 1

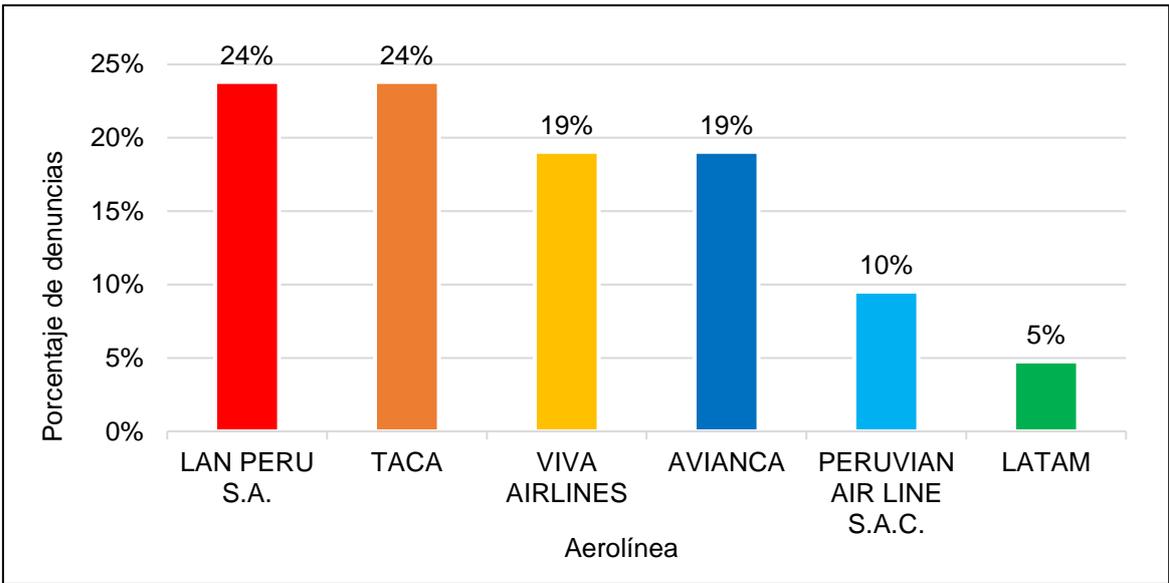


Figura 2. Frecuencia de denuncias por aerolínea

Fuente: Guía de análisis documental - Tabla 1

Ahora bien, respecto del motivo de las denuncias, en la Figura 3 se muestran los motivos en orden de frecuencia presentada:

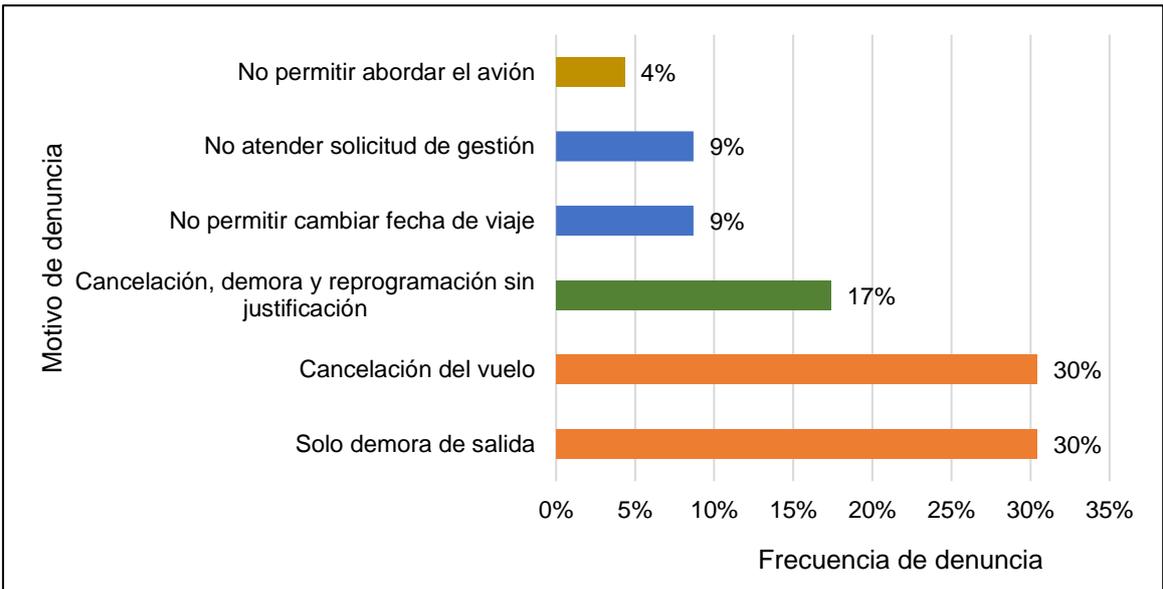


Figura 3. Frecuencia de denuncias por aerolínea

Fuente: Guía de análisis documental – Tabla 1

Se aprecia que los motivos de denuncia más recurrentes son demoras en las salidas de los vuelos y la cancelación de éstos sin justificación, en el 30% de los casos cada motivo; es decir, el 60% de denuncias que corresponden solo a estos dos motivos. Añadido a ello, otro 17% de denuncias refieren a la cancelación,

demora y reprogramación injustificada de manera masiva, es decir, de veinte vuelos a más. Ante lo cual los consumidores se quejan de no haber recibido apoyo por parte del personal de estas aerolíneas para solucionar la situación.

Así también, el 4% de las denuncias fue por no permitir abordar el avión (Resoluciones N° 590-2017) y el 18% restante por no permitir el cambio de fecha de viaje (Resoluciones N° 135-3017 y 701-2017) y no atender la solicitud de gestión del denunciante (Resolución 235-2017) (9% respectivamente).

Por otro lado, de acuerdo con la Figura 3, el 62% de las denuncias se catalogan como infracciones “Leves”, 19% como “Grave” y el 19% restante como “Muy grave”. El valor de las multas oscila entre un mínimo de 2 UIT a un máximo de 424 UIT. Ello sin contar el reembolso del valor de los boletos comprados a los pasajeros afectados y la liquidación de costas y costos del proceso que también son asumidos por las empresas ante el incumplimiento de este deber.

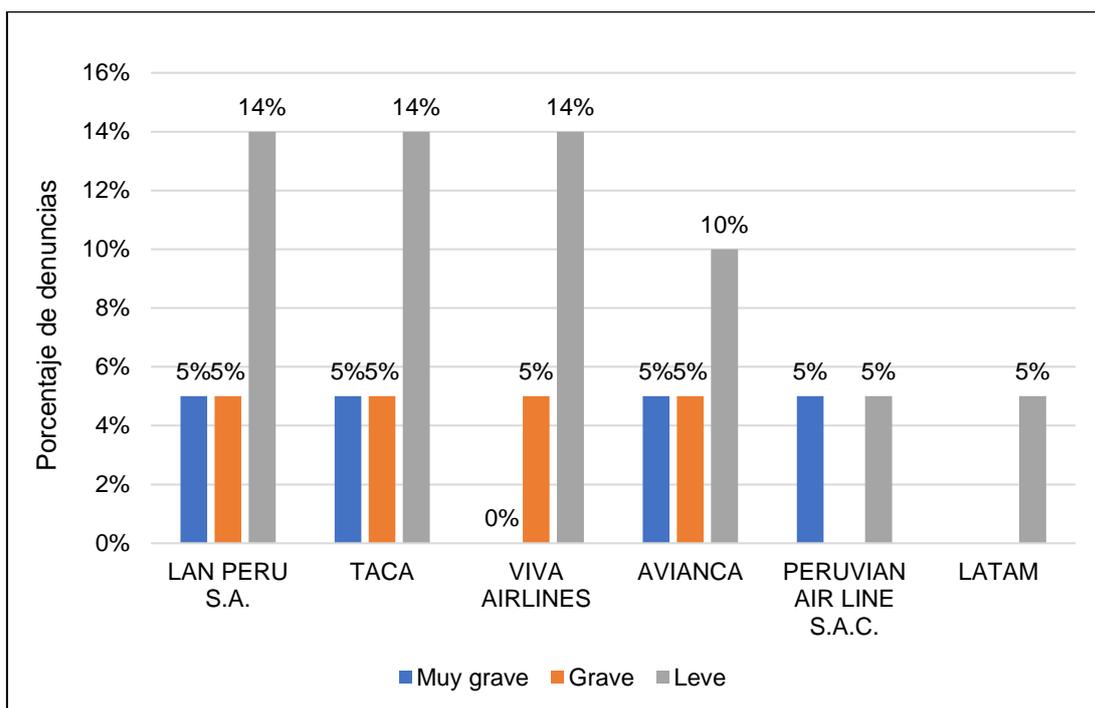


Figura 4. Gravedad de las denuncias según aerolínea

Fuente: Guía de análisis documental – Tabla 1

A las infracciones leves les corresponden multas de hasta las 50 UIT. En esta categoría las principales aerolíneas multadas fueron Lan Perú S.A., Taca y Viva

Airlines, con 14% de multas leves cada una; como por ejemplo las resoluciones N° 117-2018 y 125-2018; cuyas multas fueron de 2 UIT.

En el caso de las denuncias calificadas con infracción “Grave” (19%) y “Muy grave” (19%), solo tres aerolíneas fueron multadas: Lan Perú S.A. resolución N° 13-2017, Taca y Avianca resolución N° 126-2018 (5% respectivamente). Viva Airlines y Peruvian Airline S.A.C. cometieron infracción “Grave” y “Muy Grave” en una ocasión cada una, respectivamente.

Latam por su parte, solo registró una denuncia con infracción “Leve” (5%), siendo la aerolínea de menor registro de vulneración al deber de idoneidad en su servicio de transporte aéreo, en los dos años de estudio analizados.

Sobre el tercer objetivo específico: Identificar los factores que han originado la afectación del deber de idoneidad en los servicios del Transporte Aéreo en la región Piura, período 2018-2019; se indica lo siguiente:

Se precisan como factores internos que han originado la afectación del deber de idoneidad en los servicios del Transporte Aéreo en la región Piura: la falta de información en primer lugar, pues los denunciantes precisaron que el personal de las aerolíneas denunciadas no les brindó información ni apoyo para solucionar la situación ya sea a través de una reprogramación de vuelo o la entrega de un montó compensatorio siguiendo su protocolo particular.

También, se encontró la revisión de último minuto de todo el avión, el exceso de combustible e incluso overbooking, que, aunque las aerolíneas expongan justificación por seguridad del pasajero, no brindaron la información debida y por tal, ello no reduce la infracción del deber de idoneidad de la empresa.

Por otro lado, el mercado actual ha sufrido cambios por las aerolíneas “*low cost*” (bajo costo) que ofrecen un servicio económico que afecta a las grandes empresas que mantienen precios estándares porque el servicio que ofrecen incluye el pago de impuesto, personal y otros; lo cual ha alterado la competitividad en el mercado de transporte aéreo.

## V. DISCUSIÓN

Tras el análisis de los resultados expuestos en el capítulo anterior, es preciso realizar una discusión de los hallazgos principales, con el fin primordial de analizar la manera en la que se vulneró el deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo en la región Piura, período 2018-2019.

En el antecedente nacional de Dávila (2016), quién a través de su tesis *“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”* confirma como motivo principal el retraso de los vuelos, aunque éstos correspondían a causas de verificación de los aparatos tres denuncias , por meteorología una denuncia y por acumulación del tráfico aéreo una denuncia.

Ello es similar a los resultados obtenidos en esta investigación delimitado a casos de Piura, pues se pudo evidenciar que es el motivo de demora en la salida de los vuelos, sin justificación, el de mayor recurrencia 30%; aunque los resultados añaden en el mismo nivel el motivo de cancelación injustificada de los vuelos; siendo LAN Perú y TACA las aerolíneas con el mayor número de denuncias 24% cada una.

En contraste, Herazo y Huamancayo (2018) encontraron que el 49.3% de usuarios precisaron que LATAM da solución a las quejas por falta de idoneidad del servicio, siendo solo un 1.3% el que estuvo muy en desacuerdo con el servicio brindado. Similar a lo encontrado en este estudio, pues fue la aerolínea LATAM la de menor frecuencia de denuncias, con una sola 5% por cancelación de vuelo, pero que fue reprogramado, a lo cual le debió una sanción leve.

Entonces, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, si las empresas incumplen o vulneran el deber de idoneidad en el servicio que brindan, se apertura un proceso administrativo con la finalidad de determinar la gravedad de los hechos y brindarle un respaldo al usuario que no fue diligentemente escuchado por parte de la empresa.

De las resoluciones analizadas el 62% se catalogaron como infracciones “Leves”, 19% como “Grave” y el 19% restante como “Muy grave”; y el valor de las multas oscila entre un mínimo de 2 UIT a un máximo de 424 UIT. Ello sin contar el reembolso del valor de los boletos comprados a los pasajeros afectados y la liquidación de costas y costos del proceso que también son asumidos por las empresas ante el incumplimiento de este deber.

Sin embargo, Rodríguez (2014) y García (2014) mencionan que el criterio adoptado por Indecopi genera desincentivos para el consenso de ambas partes de forma simple y sencilla. La empresa al pensar que igual será sancionada, no brinda ofrecimiento alguno si es que ello no le exonera de sanción; y entonces el consumidor se ve obligado a esperar la decisión de comisión evaluadora, que eventualmente, le pueda dar la razón. También precisa que hasta la fecha no existen características o pautas que permitan medir este deber de idoneidad, sino solo conceptos detallados en el Código de protección y defensa del consumidor peruano, que dicho en otras palabras es escueto, sin embargo, las resoluciones emitidas por estos tribunales afirman que “la idoneidad se evalúa abstractamente considerando lo normalmente esperado por el consumidor razonable”.

Lo que dicho autor expresa se puede sustentar con el siguiente hallazgo de la investigación: en la resolución 21-2018 se impuso una multa de 49.5 UIT a la aerolínea Lan Perú por la cancelación, demora y reprogramación de 44 vuelos; mientras que en la resolución 80-2018 a las aerolíneas Avianca y TACA se les impuso una multa de 170 IUT por la cancelación, demora y reprogramación de 34 vuelos. Como es evidente, aunque el número de vuelos afectados es menor en 10 vuelos, la multa es 3.4 veces mayor. Esto corrobora que no hay criterios que determinan cómo aplicar los montos de las multas, sino que a discreción y juicio de valor de los funcionarios éstas son aplicadas analizando el caso concreto. Para evitar suspicacias sería mejor manejar criterios e inclusive determinar una tabla guía que permita asignar los montos de estas sanciones.

Esto a su vez se contrasta con lo presentado por Sánchez (2017), aunque sus resultados en el contexto colombiano coinciden en cuanto a que a relación contractual de la aerolínea con el usuario de este transporte respalda a éste de

reclamar en caso de que el servicio no sea efectuado según lo acordado, se contrastan con los resultados de esta investigación en el aspecto de que la escasa regulación en el transporte aéreo para proteger los derechos de los consumidores ha generado conflictos debido a sanciones mínimas y reclamaciones que no se resuelven en la brevedad posible; ya que como se muestra en los párrafos anteriores, las multas aplicadas a las aerolíneas presentan sumas exorbitantes.

Según Royo (2017) en su estudio sobre *“La protección al consumidor en los servicios de transporte aéreo”* concluyó que los servicios que brindan las aerolíneas es uno de los que más incidencias acarrea y en el que con frecuencia, los usuarios del mismo no conocen exactamente como hacer valer sus derechos frente a los incumplimientos que les afectan.

Estos hallazgos se alinean a los encontrados en este estudio pues de las veinte resoluciones analizadas (emitidas durante el periodo 2018-2019), dieciséis fueron declaradas fundadas (80%). La situación analizada muestra también, que muchas de las denuncias no son resueltas de manera rápida y acorde a los estándares que corresponden, sino que los consumidores deben de manera personal solucionar la situación generando disconformidad con el servicio.

Por otro lado, respecto de los factores que han originado la afectación del deber de idoneidad Dávila (2016) señaló que en su mayoría corresponde al factor verificación de los aparatos y 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 serán estos exámenes de rutina que debieron hacerse con tiempo los que impactan en gran medida en la reprogramación de vuelos que tal como lo venimos analizando amplían en gran número las multas que las aerolíneas reciben.

En la investigación se han podido discernir entre factores internos como la falta de información principalmente, revisión de último minuto del avión, exceso de combustible e incluso overbooking; así como factores externos como el ingreso al

mercado de las “*low cost*” (aerolíneas de bajo costo), lo cual ha afectado la dinámica de competencia entre las grandes aerolíneas.

Lo común en todas las denuncias analizadas es la falta de información brindada al pasajero, contrariando o, dicho de otro modo, incumpliendo lo expuesto en el artículo 2º del Código, el cual impone como obligación del proveedor, el deber de brindar toda la información necesaria y relevante al consumidor, para que éste último pueda decidir o hacer uso adecuado del producto/servicio que está adquiriendo (Espinoza, 2007).

Es normal que, por factores externos como el clima, los vuelos sean demorados y/o cancelados sin aviso anticipado; sin embargo, es la respuesta de las aerolíneas ante este suceso, lo que acarrea o bien, la comprensión y reprogramación consensuada de los vuelos, o una denuncia de parte del usuario por el incumplimiento del deber de idoneidad en el servicio. Entonces, la pregunta es, qué tan razonable es la respuesta de las empresas ante la cancelación de vuelos. Cuando este hecho ocurre las empresas están en la obligación de informar al consumidor las razones de dicha cancelación y con un plazo de una a dos semanas; pero al tratarse de eventos fortuitos como mal clima u otro deberán dar una compensación económica por los eventos, así como una reprogramación de vuelos.

También se presentaron casos de overbooking, una denegación de embarque producida cuando la aerolínea vende más plazas de las disponibles. Aunque esto último es legal en Europa, los pasajeros cuentan con derechos de asistencia y cobertura de gastos que las compañías aéreas deben cumplir cuando se suscitan estos casos.

La investigación de Pazos (2017) demuestra que debe haber un trato diferenciado entre los pasajeros que productos de factores externo o internos han perdido vuelos o los mismos han sido cancelados, lo cual genera un precedente para ser aplicado aquí también, ya que de las resoluciones analizadas el trato hacia el cliente es nulo o incluso no se brinda información correcta que permita generar un real cambio, esto lo vemos a través de los resultados citados.

Las llamadas "*low cost*" son aerolíneas con tarifas económicas a cambio de reducir la posibilidad de llevar mayor equipaje que el de mano, si llevas más maletas pagas un monto adicional. La aerolínea de bajo costo Viva Air es la mejor empresa aérea y la que más recuerdan los peruanos, según el informe Líneas Aéreas "*Low Cost*" elaborado por la consultora GRM (Global Research Marketing). En el 2019, siete de cada 10 peruanos la recuerdan antes que las demás que operan en el país. Le siguen Sky Perú (52%), Latam (34%), Jetblue (32%), Peruvian Airlines (26%), EasyJet (26%), Ryanair (26%), JetSmart (21%), Spirit Airlines (20%), Inter Jet (15%), Viva Colombia (15%), Gol Linhas Aéreas (11%), Aeroméxico (8%).

Así, casi la mitad de las personas encuestadas usó las denominadas "*low cost*" para destinos locales; el 19% para destinos internacionales y el 32% para ambos destinos. Ocho de cada 10 peruanos sostuvieron que el precio bajo es el atributo que más valora de una "*low cost*", las promociones seducen al 27% de encuestados, la flexibilidad de tarifas al 22%, los destinos al 18%, los horarios al 13% y la puntualidad al 7%.

Entonces, si son las empresas quienes a través de políticas internas deben brindar una solución definitiva para ahorrar en costas y costos de futuros procesos por incumplimiento del deber de idoneidad, la evidencia es que éstas siguen recayendo en reiteradas ocasiones en el mismo motivo de denuncias (Huamán, 2016).

Finalmente, la hipótesis de la investigación se planteó de la siguiente manera: si se determinan los motivos que conllevan a la vulneración del deber de idoneidad, se podrá contribuir a mejorar el servicio brindado a los usuarios del transporte aéreo en la región Piura.

Y tal como se ha podido señalar en los resultados, para obtener un servicio idóneo se debe identificar cada uno de los factores que influyen en este incumplimiento del deber de idoneidad y establecer conceptos para entender que comprenden el servicio aéreo, que como otra actividad económica tiene sus propias características y problemas que influyen en su cumplimiento idóneo.

Es evidente la falta de una política empresarial idónea para dar solución al consumidor ante la cancelación de su vuelo, pero esto se podría solucionar si se descentralizaran las aerolíneas en el sentido siguiente: actualmente todos los aviones deben volver a Lima para revisión y quedarse en esa ciudad hasta su próxima salida, generando un gasto alto de dinero y personal, que se podría ahorrar si de pronto se quedasen en el lugar donde van a partir, pudiendo hacerse las revisiones necesarias para que los vuelos salgan a la hora señalada y sin percances.

Existen similitudes con otras actividades económicas que permiten comprender mejor como debería funcionar este deber idóneo entre lo que espera el consumidor y lo que la empresa va a ofrecer desde un plano general, por lo que, dando respuesta a la hipótesis, una manera idónea de mejorar el servicio de calidad es crear una política estándar que permita que las aerolíneas brinden un servicio de calidad, pero determinando en que consiste este servicio que aspectos comprenderá, desde precios de los pasajes hasta el peso de la maleta, algo así como un estándar general que permita manejar conceptos globales a la hora de solicitar un viaje de calidad ya sea al interior del país o de manera internacional.

Esta herramienta permitirá que los funcionarios de Indecopi puedan realizar un trabajo rápido, así como accesible para que los usuarios sepan que reclamar cuando hacen referencia a servicio de calidad en el transporte aéreo y no se encuentren vacíos como los actuales que nos dejan en el limbo doctrinario al momento de poder hacer referencia a estos servicios, aunque suene un trabajo a largo plazo los beneficios serán más que los costos que pueda ejecutar la realización de este proceso. Así como lo precisa Calderón (2018), que los funcionarios de INDECOPÍ resuelvan las denuncias presentadas con fundamentos concretos y evitar que los procedimientos iniciados se alarguen, permitiendo negociar con las partes involucradas, pero siempre manteniendo su postura protectora.

## VI. CONCLUSIONES

No existe hasta la fecha características o pautas determinadas que permitan medir el deber de idoneidad, sino solo conceptos detallados en el Código de Protección y Defensa del consumidor peruano, que es a su vez, escueto. Sin embargo, las resoluciones emitidas por las comisiones de INDECOPI afirman que la idoneidad se evalúa abstractamente considerando lo normalmente esperado por el consumidor razonable.

El análisis de las denuncias analizadas dentro de la investigación se caracterizó por tener como causa más recurrente a las demoras y cancelación de vuelos sin justificación; y ser LAN Perú y TACA las aerolíneas con el mayor número de denuncias. Además de aplicarse multas que oscilan entre 2 UIT hasta montos exorbitantes de 424 UIT.

Existen factores internos como la revisión de último minuto del avión, exceso de combustible e incluso *overbooking*; y externos como el ingreso al mercado de las “*low cost*” (aerolíneas de bajo costo) y la centralización del servicio, que impiden el óptimo desarrollo del servicio aéreo dentro del mercado e influyen en la afectación del deber de idoneidad en los servicios del Transporte Aéreo en la región Piura.

En general, el deber de idoneidad se ha vulnerado en el servicio de transporte aéreo en la región Piura, período 2018-2019, debido a que los representantes de las aerolíneas no ofrecen el soporte rápido como hospedaje o la reprogramación de vuelo, sino que dejan al usuario con un servicio incompleto y sin solución oportuna; por lo que ello deriva en denuncias ante el ente fiscalizador INDECOPI.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al ente fiscalizador INDECOPI, mejorar el proceso de canalización de las denuncias recibidas en cuanto al rubro del servicio aéreo, es decir, caracterizar las denuncias para así simplificar el proceso de investigación y futura conciliación que ejecute.

El ente fiscalizador INDECOPI, a través de las funciones que la ley le permite deberá promover una real acción de cambio, es decir, que cuando visite a las empresas reincidentes y verifique que no han cumplido con lo señalado pidan un plan de acción eficaz y eficiente que a largo plazo les permita cumplir con el deber de idoneidad que recoge el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se recomienda también, al ente fiscalizador INDECOPI establecer criterios objetivos para justificar cuando se incumple con el deber de idoneidad, para evitar procesos dilatorios que desemboquen en una mera llamada de atención en lugar de una infracción cuando se haya incumplido el deber de idoneidad.

A las aerolíneas, se recomienda reforzar la capacitación de su personal en cuanto a manejo de problemas, quejas, atención al consumidor, con ejemplos específicos de inconvenientes ya sucedidos, pues ello permitirá que se repitan los mismos errores en el servicio. Se puede trabajar con la metodología de “*Role plays*”, en la cual se intercambian los papeles, esto es, que al personal se le asigna la postura o posición de cliente, para el manejo de reacciones y atención.

## REFERENCIAS

- Álvarez-Albelo, CD, Hernández-Martín, R. y Padrón-Fumero, N. (2017). Air passenger duties as strategic tourism taxation. *Tourism Management*, 60, 442-453. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517716302412>
- Belu, AE (2016). Introductory Aspects of the Transport Contract. The Evolution of Transportation. *Journal of Law and Public Administration*, 2(4), 78-81. Recuperado de <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=547055>
- Calderón, CA (2018). *Implicancias de la modificación del artículo 108.f del Código de Protección y Defensa del Consumidor Respecto a la subsanación de los defectos presentados en el servicio de transporte aéreo* (Tesis de segunda especialidad en Derecho). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13919/CALDERON\\_SANTILLAN\\_CARLA\\_ALEJANDRA1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13919/CALDERON_SANTILLAN_CARLA_ALEJANDRA1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chumpen, L. C. (2018). *La transformación de la actuación del estado en la actividad de transporte aéreo de pasajeros* (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM Católica (Perú)). Disponible en: <https://search.proquest.com/openview/92a21bb3123227ae8ba2706b6e30e676/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Cruz, M. (2019). Fuentes de información. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 8 (15). Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/4864/6748>
- Cuentas, L. (2018). *Abogado de Arequipa logra multa contra aerolínea Viva Air*. La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1380717-arequipa-abogado-arequipeno-logra-multa-aerolinea-viva-air/>

- Dávila, LY (2016). *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, período 2015* (Tesis de pre grado). Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10341/davila\\_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10341/davila_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, J. (2007). Los derechos de los consumidores frente a la responsabilidad objetiva de los proveedores. *Diálogo con la Jurisprudencia* N, 115, 343-355. Disponible en: <http://justiciayderecho.org.pe/revista3/articulos/08%20Los%20derechos%20de%20los%20consumidores%20frente%20a%20la%20responsabilidad%20objetiva%20de%20los%20proveedores%20Juan%20Espinoza.pdf>
- Gabriel, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8 (2). Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2072-92942017000200008&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2072-92942017000200008&script=sci_arttext&tlng=pt)
- García, G. R. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THĒMIS-Revista de Derecho*, (65), 303-314.
- González, H. D. L. (2016). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe Ediciones. Disponible en: <https://bit.ly/2W5hI9b>
- Hashim, ZH (2019). The Commitment to Ensure the Safety of the Passenger in the Contract of Air Transport A comparative study. *Basra studies journal*, 32, 193-254. Recuperado de <https://www.iasj.net/iasj?func=article&ald=174927>
- Herazo, G. y Huamancayo, JA (2018). *Relación de calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de marca de los clientes de LATAM en los vuelos nacionales en el 2017* (Tesis de pre grado). Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3925/1/2018\\_Herazo-Pachas.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3925/1/2018_Herazo-Pachas.pdf)

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.) México: McGraw-Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hooper, P. (2018). Consumer protection regimes and passenger complaints. In *The Routledge Companion to Air Transport Management*. Routledge 373-391. Recuperado de <https://www.taylorfrancis.com/books/e/9781315630540/chapters/10.4324/9781315630540-24>

Huaman, L. Y. N. (2016). *El impredecible Indecopi en su liquidación de costos* (Doctoral Dissertation, Universidad Católica de Santa María). Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/198132459.pdf>

Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e Industria. *Cienciamérica*, 3. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Maraví, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, 11. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897>

Mata, N. A. (2017). *El deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8622>

Merino, RA (2008). *Contratos de Consumo e Idoneidad de los Productos y Servicios en la Jurisprudencia de Indecopi*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.

- Mikula, B., Koščák, P., Majcherová, N. y Tobisová, A. (2019). Research on Selected Changes in the Air Transport Passengers' Rights. *Modern Safety Technologies in Transportation (MOSATT)*, 113-117. Recuperado de <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8944096>
- Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. 2018. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Ñaupas, U; Valdivia, M.R.; Palacios, J.J. y Romero, H.E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. México DF: Ediciones de la U.
- Pabón, C. (2019). *Supertransporte formula cargos a Avianca por incumplir itinerarios. Jurisprudencia de Indecopi*. El Heraldo. Lima, Perú: Gaceta Jurídica. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/economia/supertransporte-formula-cargos-avianca-por-incumplir-itinerarios-671863>
- Paz, F. (2019). *Indecopi inició procedimientos sancionadores a seis aerolíneas. Andina*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-indecopi-inicio-procedimientos-administrativos-a-seis-aerolineas-755236.aspx>
- Pazos, R. (2017). El derecho a compensación por retraso en la normativa europea de transporte aéreo de pasajeros. *Revista para el Análisis de Derecho*, 2. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5976692>
- Ponce de León, L. (2017). *Metodología de la Investigación científica del Derecho*. México: Porrúa. Disponible en: [http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2790/510\\_02.pdf?sequence=1](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2790/510_02.pdf?sequence=1)
- Rey, J. (2019). *Retraso en vuelo de Sky Airlines causa malestar en pasajeros en aeropuerto de Piura*. Perú21. Recuperado de <https://peru21.pe/peru/retraso-vuelo-sky-airlines-causa-malestar-pasajeros-aeropuerto-piura-495305-noticia/>

Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, año 2004.  
Recuperado de [https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291#:~:text=Reglamento%20\(CE\)%20n%C2%BA%20261%2F,CEE\)%20n%C2%BA%20295%2F91](https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2004-80291#:~:text=Reglamento%20(CE)%20n%C2%BA%20261%2F,CEE)%20n%C2%BA%20295%2F91).

Rodríguez, A. (2002). *Introducción al Derecho Aeronáutico*. ProQuest Ebook Central. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3158519>

Rodriguez,G (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. Themis Revista de Derecho. Recuperado de: <file:///C:/Users/Pc/Downloads/10876-Texto%20del%20art%C3%ADculo-43200-1-10-20141114.pdf>

Royo, A. (2017). *La protección al consumidor en los servicios de transporte aéreo* [Ensayo]. San Cristóbal de La Laguna, España: Universidad de La Laguna. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/6283/Proteccion%20al%20consumidor%20en%20los%20servicios%20de%20transporte%20aereo.pdf?sequence=1>

Sánchez, E. (2017). *Estado actual de la protección al consumidor de transporte aéreo en Colombia* (Tesis de pre grado). Villavicencio, Colombia: Universidad Santo Tomás. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12421/2017erikas%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, JM (2015). *Revisión actualizada de transporte aéreo de pasajeros* (Tesis doctoral). Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/33076/1/T36375.pdf>

Santos, C. (2018). *Ontologies for legal relevance and consumer complaints: a case study in the air transport passenger domain* (Tesis doctoral). Barcelona,

España: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/record/190505>

Scotti, D., Dresner, M. y Martini, G. (2016). Baggage fees, operational performance and customer satisfaction in the US air transport industry. *Journal of Air Transport Management*, 55, 139-146. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969699716301910>

Stanciu, C. (2019). Critical Analysis of the General Regulation of the Transport of Persons and Baggage. *Revista de Științe Politice. Revue des Sciences Politiques*, 63, 45-60. Recuperado de [http://cis01.central.ucv.ro/revistadestiintepolitice/files/numarul63\\_2019/5.pdf](http://cis01.central.ucv.ro/revistadestiintepolitice/files/numarul63_2019/5.pdf)

Suarez I. (2016) La aplicación del deber de idoneidad en el servicio de telecomunicaciones en lima, 2016. Tesis para optar el grado de Abogado de la Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/522/3/IDHALIE%20ARACELI%20SUAREZ%20GOMEZ.pdf>

Tantaleán, R.M. (2016). Tipología de las investigaciones jurídicas. Cajamarca: *Derecho y Cambio Social*, 13 (43). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5456267>

Tejeda, CA (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* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5868/TEJEDA\\_LEON\\_CARLOS\\_DEJANDO\\_INDECOPI.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5868/TEJEDA_LEON_CARLOS_DEJANDO_INDECOPI.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Torres, J. (2019). *Corte de Antofagasta ordena a aerolínea pagar millonaria indemnización por retraso de 11 horas en un vuelo*. El Diario de Antofagasta. Recuperado de

<https://www.diarioantofagasta.cl/regional/antofagasta/109385/corte-de-antofagasta-ordena-a-aerolinea-pagar-millonaria-indemnizacion-por-retraso-de-11-horas-en-un-vuelo/>

Valenta, V., Hulínská, Š. y Puškáš, T. (2016). Impact of Regulatory Changes on Operating Procedures Design in Commercial Air Transport Operations. *Journal of Global Science*. Recuperado de <http://jogsc.com/pdf/2016/impact.pdf>

Villacorta, J. (2019). *Esto es lo que debes hacer para denunciar retrasos y cancelaciones en tu vuelo*. El Tiempo. Recuperado de <https://eltiempo.pe/lo-que-debes-hacer-para-denunciar-retrasos-y-cancelaciones-en-tu-vuelo-ar/>

Viquez, C. (2017). *Análisis de la responsabilidad civil del transportista aéreo por daños causados a los pasajeros: críticas y propuestas al Convenio de Montreal de 1999* (Tesis de pre grado). Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Recuperado de <http://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/07/Analisis-de-la-responsabilidad-civil-del-transportista-aereo-por-danos-causados-a-los-pasajeros.pdf>

## **ANEXOS**

**Tabla 3***Validación de expertos*

N°	Datos del experto	Nivel de validez
1	Mg. Raúl Castro Quintana	Muy bueno
2	Mg. José Arquímedes Fernández Vásquez	Muy bueno
3	Abog. José Antonio La Torre Ubillus	Muy bueno

**Tabla 4*****Confiabilidad de los instrumentos***

Instrumento	Nivel de confiabilidad
Guía de análisis documental	80%

**Tabla 5****Matriz de Operacionalización de variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Escala de Medición</b>
Vulneración del deber de idoneidad	Incumplimiento del compromiso de ofrecer productos o servicios conforme a las diferentes características brindadas y aquellas esperadas por el consumidor (Calderón, 2018).	La vulneración del deber de idoneidad se analiza mediante las denuncias a las aerolíneas y las sanciones y medidas correctivas emitidas por Indecopi.	Causas de la vulneración	- Criterio de denuncia - Factor de afectación al deber de idoneidad	Guía de análisis documental	Cualitativa nominal
			Consecuencias de la vulneración	- Sanciones administrativas - Medidas Correctivas		

Servicio de Transporte Aéreo	Aquel donde una persona natural o jurídica se hace responsable a transportar vía aérea, de un lugar a otro, a otra persona u otras, con sus equipajes o cargas determinadas (Rodríguez, 2002).	La calidad e idoneidad del servicio de transporte aéreo se evalúa en función de la entrega del servicio y la actuación de la empresa frente a los problemas suscitados en la oferta del mismo.	Entrega del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Idoneidad del servicio propio</li> <li>- Idoneidad del servicio comparado</li> </ul>	Guía de análisis documental	Cualitativo nominal
			Problemas en la oferta del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de queja/denuncia</li> <li>- Motivo de queja/denuncia</li> <li>- Solución de la empresa</li> <li>- Nivel de la responsabilidad</li> </ul>		

## Validación de instrumentos



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raúl Orlando Castro Quintana con DNI N° 40629656 Magister  
 en Derecho Civil y Comercial N° Sunedu  
ICA? 1587, de profesión Abogado desempeñándose  
 Actualmente como Docente en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento: Guía de análisis documental de las Resoluciones de Indecopi Piura, para identificar los factores que han originado la afectación del deber de idoneidad en los servicios del transporte aéreo en la región Piura.

luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 05 días del mes de mayo del Dos mil veinte.

Magister Raúl Orlando Castro Quintana  
 DNI : 40629656  
 Especialidad : Civil, Comercial, Protección al Consumidor  
 E-mail : raul.castroquintana@gmail.com

**“VULNERACIÓN DEL DEBER DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO EN LA REGIÓN PIURA, PERÍODO 2018-2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LAS RESOLUCIONES DE INDECOPI PIURA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE HAN ORIGINADO LA AFECTACIÓN DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LOS SERVICIOS DEL TRANSPORTE AÉREO EN LA REGIÓN PIURA.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, FERNANDO VÁSQUEZ con DNI N° 4217 7705 Magister en D. EMPRESARIAL N° Sunedu de profesión ABOGADO desempeñándose Actualmente como DOCENTE en UNIV. CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento: Guía de análisis documental de las Resoluciones de Indecopi Piura, para identificar los factores que han originado la afectación del deber de idoneidad en los servicios del transporte aéreo en la región Piura.

luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 05 días del mes de mayo del Dos mil veinte.

Magister : FERNANDO VÁSQUEZ  
 DNI : 4217 7705  
 Especialidad : D. EMPRESARIAL  
 E-mail : FERNANDO.V@UCV.CV.UPEL

**“VULNERACIÓN DEL DEBER DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO EN LA REGIÓN PIURA, PERÍODO 2018-2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LAS RESOLUCIONES DE INDECOPI PIURA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE HAN ORIGINADO LA AFECTACIÓN DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LOS SERVICIOS DEL TRANSPORTE AÉREO EN LA REGIÓN PIURA.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

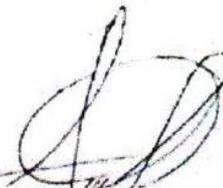
Yo, Jose A. La Torre Obillus con DNI N° 03235000 Magister en ..... N° Sunedu ..... de profesión Abogado desempeñándose Actualmente como Docente en univ. Cesar, Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento: Guía de análisis documental de las Resoluciones de Indecopi Piura, para identificar los factores que han originado la afectación del deber de idoneidad en los servicios del transporte aéreo en la región Piura.

luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 23 días del mes de mayo del Dos mil veinte.

  
 DNI N° 03235000  
 Especialidad: En Proceso  
 E-mail: joselatorre@gmail.com

**“VULNERACIÓN DEL DEBER DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO EN LA REGIÓN PIURA, PERÍODO 2018-2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LAS RESOLUCIONES DE INDECOPI PIURA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE HAN ORIGINADO LA AFECTACIÓN DEL DEBER DE IDONEIDAD EN LOS SERVICIOS DEL TRANSPORTE AÉREO EN LA REGIÓN PIURA.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.



## Instrumentos de recolección de datos

### Guía de análisis documental de las denuncias tramitadas ante Indecopi: Deber de Idoneidad

N° de Expediente		Aerolínea	Criterio de denuncia	Afectación al deber de idoneidad	Tipo de sanción	Medidas correctivas
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						