
ASHLEY CILINIA CELIZ OLIVEIRA

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PERÚ

celiz_549@hotmail.com

DERECHO DE PETICIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO: ASPECTOS CRÍTICOS DEL ROL DEL ORGANISMO REGULADOR EN LA PERSPECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PERÚ Y MÉXICO

AIRTRANSPORTUSERS'RIGHTTOPETITION: CRITICAL ASPECTS OF THE REGULATORY AGENCY'S ROLE IN THE PERSPECTIVE OF CITIZEN SERVICES IN PERÚ AND MÉXICO

Cómo citar el artículo:

Celiz A, (2023). Derecho de Petición de los usuarios del transporte aéreo: Aspectos críticos del rol del organismo regulador en la perspectiva del servicio de atención al ciudadano en Perú y México. Estudios sobre Derecho y Justicia, IX (25) [tps://DOI.org/10.32870/dgedj.v9i25.699](https://DOI.org/10.32870/dgedj.v9i25.699) pp. 323-343

Recibido: 17/07/23 Aceptado: 16/09/23

RESUMEN

El presente artículo pretende evaluar los derechos de petición de los usuarios en temas de transporte aéreo a nivel nacional e internacional con el rol del organismo regulador, ya que en hoy en día en Perú y México se sigue luchando por el temor de no ser defendidos y protegidos por los derechos, se basa en la información sobre los bienes y servicios que están contemplados en el mercado nacional e internacional. Con lo que se procura conocer los derechos de los consumidores, para así evitar reclamos ante el organismo regulador por rubros de transportes aéreos y terrestres, servicios financieros, telecomunicaciones, pues así por temas de no ser informados, falta de idoneidad, falta de implementación de libro de reclamaciones, pérdida de equipaje, cancelación de vuelos. Por ello que la ciudadanía peruana y mexicana tenga en conocimiento sobre los derechos de los consumidores, para llegar a esta afirmación se utilizará el método inductivo, bajo un enfoque de investigación cuantitativo. El estudio halló ciertos reclamos de usuarios que luchan contra sus derechos. Se concluye que en México y Perú vivimos en un mundo dentro que los ciudadanos no conocen los derechos y deberes correspondientes, pues así el aumento de reclamos ante las compañías aéreas; de esa manera atraviesa por un problema, pues no estaría cumplimiento con los derechos de petición de los ciudadanos, así como reprogramar el vuelo, dar refrigerio, hospedaje, gastos de traslado, toda vez que se ha advertido en todas las aerolíneas nacional e internacional.

PALABRAS CLAVES

Derechos de los consumidores, derechos de petición, rol del organismo regulador, reclamos, transporte aéreo.

SUMMARY

This article aims to evaluate the rights of petition of users on issues of air transport at national and international level with the role of the regulatory body, as today in Peru and Mexico is still struggling for fear of not being defended and protected by the rights, it is based to be informed about the goods and services that are covered in the domestic and international market. With what is sought to know the rights of consumers, in order to avoid claims before the regulatory body for items of air and land transport, financial services, telecommunications, as well as for issues of not being informed, lack of suitability, lack of implementation of complaints book, loss of luggage, flight cancellations. Therefore, the Peruvian and Mexican citizens have knowledge about the rights of consumers, to arrive at this statement the inductive method will be used, under

a quantitative research approach. The study found certain claims of users who fight against their rights. It is concluded that in Mexico and Peru we live in a world in which the citizens do not know the corresponding rights and duties, thus the increase of claims before the airlines; in that way it goes through a problem, because it would not be compliance with the rights of request of the citizens, as well as rescheduling the flight, giving refreshment, lodging, transfer expenses, every time it has been noticed in all the national and international airlines.

KEYWORDS

Consumer rights, petition rights, role of the regulatory agency, complaints, air transportation.

Sumario: I. Introducción. II. Derecho de petición: alcances doctrinal y normativo en Perú y México. III. Transporte aéreo. IV. Derechos los consumidores. V. Reclamos y Rol del Organismo Regulador en Perú y México. VI. Conclusiones. VII. Recomendaciones. Bibliografía.

I. INTRODUCCIÓN

Pese a los años en Perú, la competencia sobre el mercado del transporte aéreo se enfrentó a varios límites¹ que concierne a los derechos de petición de los usuarios que son afectados por no conocer sus derechos. De esa manera en México sigue luchando que los usuarios conozcan sus derechos y derechos cuando contratan un servicio de transporte aéreo.

Por ello hay una serie de prácticas que vulneran los derechos de los pasajeros quienes son precisados a aceptar las contrataciones arbitrarias que no reciben información básica sobre los derechos y eficientes para proceder con sus quejas. Por esa razón, los usuarios aceptan las ocasiones prácticas que violan los derechos, que simplemente, los desconocen.

Para ello, mediante el método analítico-sintético, porque se va a diferenciar, evidenciar, determinar y evaluar los derechos de los consumidores con el rol del organismo regulador tanto como Perú y México, también se aplicará el paradigma

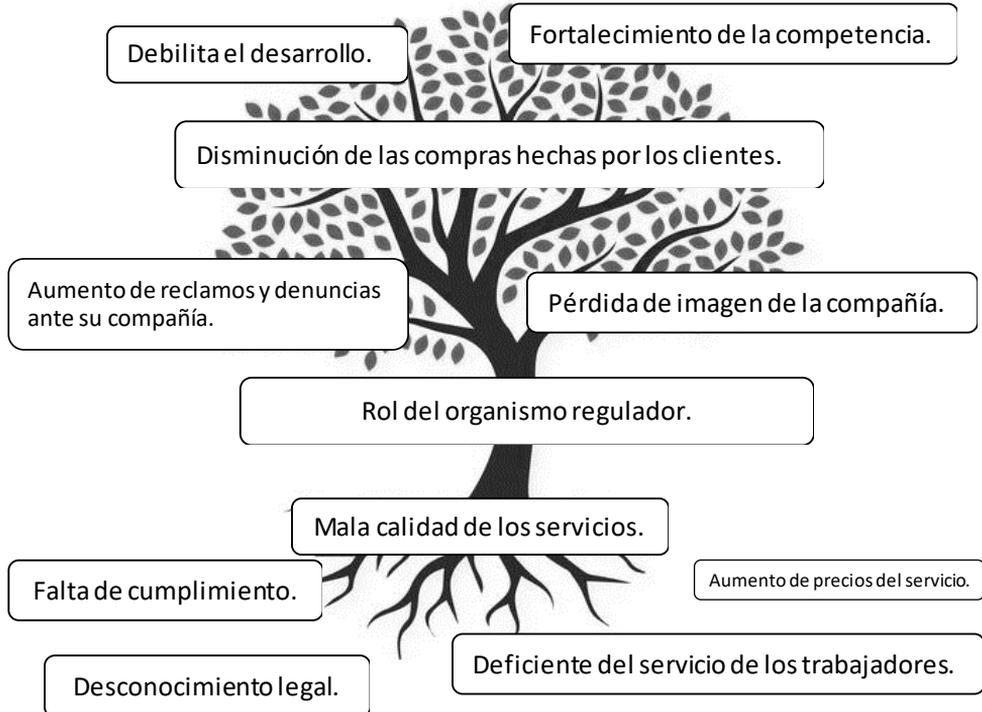
¹ Como le indica el estudio elaborado por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC.

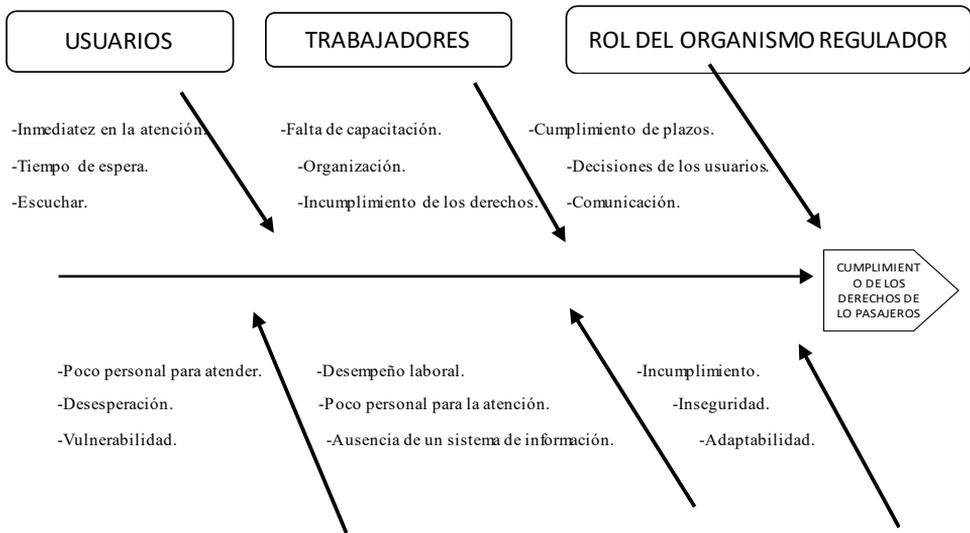
hermenéutico e interpretativo porque conlleva obligatoriamente a una interpretación de los fenómenos estudiados.

En este artículo nos proponemos como objeto de estudio el origen de los derechos de los consumidores hacia el rol con el organismo regulador y dar diversas soluciones que se han venido implementando para dar solución a esta problemática.

De esa manera podemos desarrollar con el árbol de problemas hacia los derechos de los usuarios del transporte aéreo en Perú y México:

- Árbol de problemas:





II. DERECHO DE PETICIÓN: ALCANCES DOCTRINAL Y NORMATIVO EN PERÚ Y MÉXICO

Los derechos de los usuarios de transporte aéreo en el Perú se encuentran regulados por la Ley N° 29571 (CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR), la Ley N° 27261 (LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ) y la DECISIÓN N° 619 de la Comunidad Andina.

Respecto en el marco legal se establece tres normas básicas en el transporte aéreo de los pasajeros, que son:



En la primera norma básica, que es la LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ Y SU REGLAMENTO²; nos manifiesta que se desarrolló el 09 de mayo del año 2000 y el Decreto Supremo 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley 27261, también se promulgó el 21 de diciembre del año 2001, para así regular las actividades que son vinculadas a las aeronaves civiles en el Perú.

En este marco normativo nos explica sobre la autoridad aeronáutica civil, aviación comercial, sistemas computarizados de reservas, daños causados a los pasajeros, daños causados a equipajes o carga, contrato de transporte de pasajeros, inejecución total o parcial del contrato de transporte de pasajeros, responsabilidad del organismo de control de tránsito aéreo y en la aviación general. Cabe precisar que, establecen las funciones, responsabilidad a las autoridades que tienen a cargo de la aeronáutica civil. También a los daños ocasionados hacia los pasajeros que tengan información sobre ello.

En la DECISIÓN 619, nos fundamenta que es la segunda norma importante que fue desarrollada el 15 de julio de 2005. En esta decisión establece los derechos y obligaciones de los usuarios, que son el equipaje, el sistema de atención al usuario

² Ley 27261, “Ley de Aeronáutica Civil del Perú”, pág. 1-25.

y la atención al usuario en el establecimiento del aeropuerto.

Cabe precisar que la DECISIÓN 619 de la Comunidad Andina³, se desarrolla los derechos y deberes de los pasajeros del transporte aéreo, pero en la realidad hoy en día estos derechos no son difundidos por las autoridades peruanas. Es necesario e importante que la DGAC (Dirección General de Aeronáutica Civil)⁴ o INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual⁵) difundan a través de charlas, volantes que sean visibles estos derechos para que los usuarios tengan conocimiento sobre ello.

En el CONVENIO DE MONTREAL, especifica los aspectos de relevancia hacia los pasajeros como la muerte y lesiones de los pasajeros y daños del equipaje, retraso, indemnización en caso de muerte o lesiones de los pasajeros y límites de responsabilidad que corresponde al retraso, el equipaje y la carga.

Los derechos de los usuarios de transporte aéreo en México se encuentran regulados por la Aeronáutica Civil y de Protección a los Derechos Humanos, en la Ley de Aviación Civil, en la Ley de Aeropuertos, en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, en la Ley Orgánica del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos y en el Código Penal Federal y ultimo que fue implementada la Ley de Protección del Espacio Aéreo Mexicano.

En la AERONÁUTICA CIVIL Y DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS, consiste en establecer, administrar, coordinar, vigilar, operar y controlar la prestación de los servicios de transporte aéreo nacional e internacional protegiendo los derechos humanos de la ciudadanía.

LEY DE AVIACIÓN CIVIL, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995; regula la explotación, el uso o aprovechamiento del espacio aéreo situado en el territorio nacional.

LEY DE AEROPUERTOS, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1995; regula la construcción, administración, operación y

³ Decisión 619 de la Comunidad Andina, pág. 1-8.

⁴ Dirección General de Aeronáutica Civil, pág. 1.

⁵ Indecopi, pág. 1.

explotación de los aeródromos civiles, los cuales son parte integrante de las vías generales de comunicación.

LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994; se establece en un ordenamiento jurídico que regula los actos administrativos conducentes a la defensa de los intereses, derechos y obligaciones de las personas físicas o jurídicas en México.

LEY ORGÁNICA DEL EJÉRCITO Y FUERZA AÉREA MEXICANOS, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de diciembre de 1986; tienen la misión de defender la integridad, la independencia y la soberanía de la nación, también garantiza y auxilia la seguridad de la población mexicana.

EL CÓDIGO PENAL FEDERAL, consiste los delitos que se inicien, preparen o cometan en el extranjero, cuando produzcan o se pretenda que tengan efectos en el territorio de la República.

LEY DE PROTECCIÓN DEL ESPACIO AÉREO MEXICANO, tienen como objetivo establecer y regular las medidas, acciones y procedimientos para preservar la seguridad y la soberanía e independencia nacionales del Espacio Aéreo Mexicano. Asimismo, es el último que implementaron este año 2023.

III. TRANSPORTE AÉREO

A continuación, se realiza la triangulación por conceptos sobre transporte de vía aérea.

Tabla 1: Triangulación conceptual de Transporte aéreo desde la regulación peruana:

Lopez (2009)	Salas (2011)	Valencia (2017)	Revista de Diario Gestión (2022)
<p>Es el transporte más rápido que existe. Requieren de aeropuertos para poder cargar y descargar las mercancías, tienen sus ventajas y desventajas dicho transporte.</p>	<p>Sobre las ventajas en el transporte de vía aérea es la fiabilidad, tiempo, rapidez, largas distancias y las desventajas es el costo, climatología. Sobre las desventajas hay muchos clientes que reclaman por falta de cancelación de vuelo, pérdida de equipaje, mala atención a los clientes.</p>	<p>Sobre la pérdida de equipaje en las aerolíneas, el ciudadano pueda reclamar a la misma aerolínea llenando unos documentos de manera formal, si en todo caso después de 21 días la maleta sigue sin aparecer se considera perdida y tendrás que poner otra reclamación por pérdida de equipaje y puedes reclamar sobre la indemnización.</p>	<p>En dicha revista nos manifiesta que ocurrió en la ciudad de Lima – Perú, que el 5% y 10% fueron cancelados por contagios de Covid-19 entre su personal de la aerolínea Latam Airlines, y que Indecopi recalco a los ciudadanos los derechos que tienen por ese servicio.</p>
<p>Análisis crítico: Se aprecia que los autores en que el transporte de vía aérea es el sistema de transporte que permite el traslado de personas y mercancías en aeronaves y que están regulados con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En Perú es opera por dos agentes que son las líneas aéreas nacionales y las líneas aéreas extranjeras y los pasajeros tienen derechos y deberes. La institución competente que los pasajeros puedan reclamar es ante Indecopi a nivel nacional, que los pasajeros tienen el derecho de ser informados (al efectuar las reservas ante las agencias, operadores y transportistas, antes de la ejecución del transporte, durante la ejecución del transporte, derecho de validez de contrato por pérdida de billete, derechos ante una denegación de embarque por causa atribuible al transportista, derechos ante cancelación de vuelos por causas imputables al transportista aéreo), derecho a la compensación (retraso, interrupción del transporte, cancelación, sobreventa, compensación adicional, tránsitos y conexiones), derechos a asistencia en vuelos desviados, derecho a la asistencia a usuarios discapacitados o con necesidades especiales, derecho al reembolso por causas imputables al transportista. Deberes a los pasajeros, desistimiento del usuario, veracidad de la información, presentación del usuario, comportamiento del usuario, actos indebidos o contra la seguridad.</p>			

Tabla 2: Triangulación conceptual de Transporte aéreo desde la regulación mexicana:

Hernandez (2022)	López (2011)	González (2017)	Revista de T21 (2022)
Es el servicio que presenta una mejoría para muchas empresas que comenzaron a realizar sus operaciones nacionales e internacionales.	Las ventajas sobre el transporte aéreo, es rápido, es seguro, cuenta con alta disponibilidad, llega a lugares en donde los otros transportes no tienen acceso.	Sobre las desventajas del transporte aéreo, costos más altos, dependencia de las condiciones climáticas, oferta de espacio más reducido, no es apto para todo tipo de mercancías, mayor impacto ambiental.	En dicha revista nos manifiesta que República Dominicana, Colombia y México lideran recuperación del tráfico aéreo, porque alcanzaron un crecimiento de 116%, 109% y 106%, respectivamente frente a niveles prepandemia.
<p>Análisis crítico: Se aprecia que los autores nos manifiestan que el transporte de vía aérea es el transporte más útil para la ciudadanía a nivel nacional o internacional, que están regulados por la SCT (secretaría de Comunicaciones y Transportes) y para la protección de los derechos de los pasajeros la institución competente es la Procuraduría Federal del Consumidor, que consiste en defender los derechos de los consumidores, de esa manera evitar los abusos y asegurar las relaciones de consumo. Asimismo, en México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una procuraduría y el segundo con una ley en la materia.</p>			

En el sentido tradicional, el derecho de los pasajeros en el transporte aéreo ha sido comprendido de forma esencial negativa; y desde allí se haya caracterizado como facultad para exigir la protección de sus derechos como a la libre elección, a la información, sobre las cancelaciones o realizar cambios en la reserva, a la corrección de datos personales, cambios que afectan la reserva, a los reembolsos.

Romualdi⁶, nos manifiesta que la solución de controversias en el transporte aéreo internacional comprendió la necesidad de establecer procedimientos rápidos y eficaces para resolver los conflictos derivados de la actividad

⁶ Romualdi, “Solución de controversias en el transporte aéreo internacional”, pág. 3-4.

humana. Asimismo, el estudio permitió que métodos de resolución de controversias sean en autocomposición denominaba así por Guasp en la regulación voluntaria por medio de la cual los interesados resolvían sus conflictos, y que mediante la mediación es el “procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado recíprocamente aceptable”.

IV. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Se menciona los derechos y deberes de los usuarios peruanos:

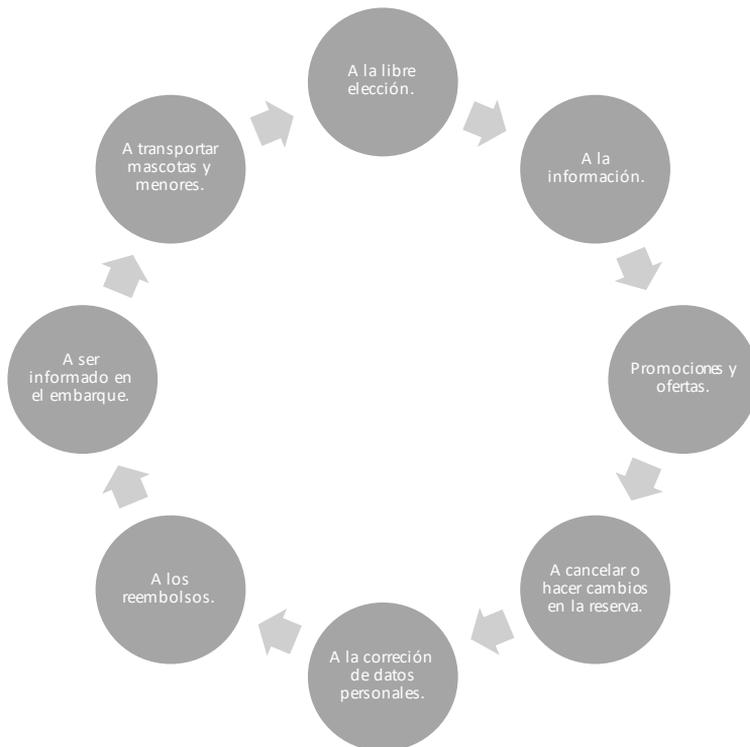


Figura 1: Derechos

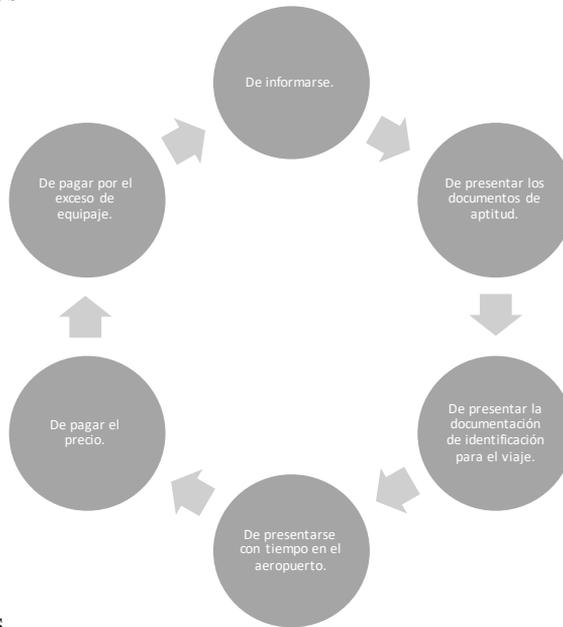


Figura 2: Deberes

Sobre los derechos de los consumidores, es importante que conozcan sus derechos al instante cuando contratan los servicios de transporte aéreo que ofrecen las diferentes aerolíneas. Los pasajeros y sus equipajes deben ser trasladados al destino con las condiciones pactadas, asimismo con la fecha y hora acordada con la aerolínea. Es por ello, que los pasajeros tienen derecho a:

Primero: Cumplir con las condiciones y servicios que te ofrecieron al momento de comprar el boleto que son;

- ❖ Selección de asientos.
- ❖ Refrigerio y atención abordo.
- ❖ Equipajes de mano y bodega.

- ❖ Acumulación de millas.
- ❖ Entre otros, según cada aerolínea.

Segundo: Sobre el equipaje de mano y de bodega. La aerolínea debe poner un ticket y entregar al pasajero una copia o el comprobante para que luego reclamar y recogerlo cuando llegue al destino final. Y el equipaje no llega al destino, o le malogran o llega abierto, se debe reclamar rápidamente a la aerolínea. Y tener conocimiento la información sobre el peso y las medidas del equipaje de mano y de bodega, para evitar los cobros por exceso de los equipajes.

Tercero: Para boletos con tramos múltiples; se indica que una o varias escalas antes de tu destino final, y no poder viajar en el primer tramo no pierdes el derecho a usar los siguientes tramos.

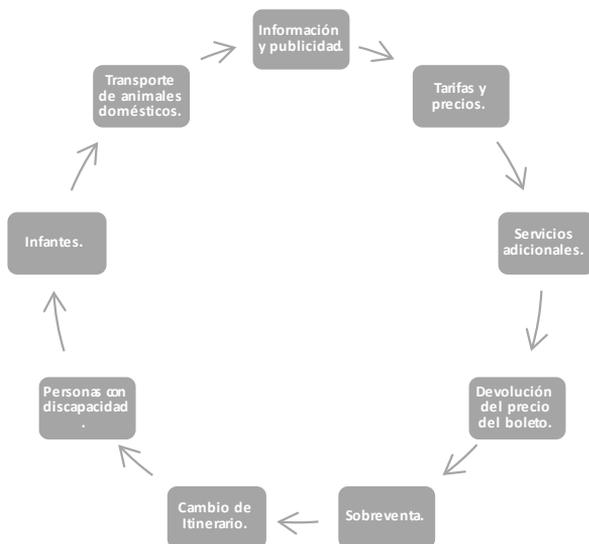
Cuarto: Cuando hay retrasos y cancelaciones; es la responsabilidad de la aerolínea, se debe comunicar las causas y dar soluciones para los pasajeros. Para tener información los pasajeros tienen derecho a:

- ❖ Demora mayor a 2 horas y menor a 4 horas: Un refrigerio y una llamada telefónica.
- ❖ Demora mayor a 4 horas y menor a 6 horas: Desayuno, almuerzo o comida, según la hora
- ❖ Demora mayor a 6 horas: Un refrigerio, una llamada telefónica, almuerzo o comida, según la hora, una compensación por una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido, hospedaje (en caso sea necesario pernoctar) y transporte desde y hasta el aeropuerto.
- ❖ Igualmente, cuando el vuelo se cancela con necesidad de pernoctar:
 - La aerolínea debe reintegrar el valor neto del boleto o conseguir un vuelo sustituto para el mismo día. Si esto no ocurre, la aerolínea debe cubrir alimentación (desayuno, almuerzo, cena, según sea la hora), hospedaje y gastos de traslado.

- La aerolínea debe reintegrar el valor neto del boleto o conseguir un vuelo sustituto para el mismo día. Si esto no ocurre, la aerolínea debe cubrir alimentación (desayuno, almuerzo, cena, según sea la hora), hospedaje y gastos de traslado.
- ❖ Esta compensación equivalente al 25% puede ser devuelta a través de kilómetros o millas, cupones o notas de crédito.

Quinto: Cuando no se aborda debido a sobreventas, teniendo una reservada confirmada, la aerolínea debe embarcar en el siguiente vuelo próximo (con la misma fecha y ruta). En el caso si no dispone, la misma aerolínea debe gestionar para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible. También, tiene derecho a una compensación equivalente al 25% del valor del tramo incumplido.

Sexta: Sobre los endosos y postergaciones, los pasajeros de vuelo nacionales tienen el derecho a transferir o postergar su boleto, lo cual deben comunicar a la aerolínea con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto. Asimismo, se podría



pagar una diferencia por la nueva tarifa, según sea la temporada.

Mientras los derechos de los usuarios mexicanos es la siguiente:

Figura 1: Derechos

Obligaciones de los pasajeros aéreo-mexicanos:

- Informar sobre los términos y condiciones del servicio de transporte aéreo obtenido.
- Mostrar documentos oficiales de identificación a solicitud de la aerolínea o personal autorizado por autoridad competente.
- Llegar oportunamente y cumplir las normas de operación y seguridad aeroportuarias aplicables.
- Habilitar el asiento asignado a menos que personal de la aerolínea autorice o solicite justificadamente usar uno distinto.
- Facilitar a la aerolínea información y datos personales veraces.
- Es importante que los pasajeros tengan el conocimiento cuando hay un retraso o demora de la aerolínea, tiene derecho a:
 - De 1 a 4 horas: proporcionar como mínimo descuentos para vuelos posteriores hacia el mismo destino y/o alimentos y bebidas.
 - De 2 a 4 horas: en caso de descuento, el mismo no debe ser menor al 7.5% del precio del boleto.
 - Demora mayor de 4 horas o cancelación, en el caso que la aerolínea tiene la responsabilidad, que el pasajero oja tiene la opción de elegir a: reintegro del precio del pasaje o la parte no realizada del viaje, más una indemnización no inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje. A transporte sustituto en el primer vuelo disponible, alimentos y, en su caso, alojamiento y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto. A transporte en fecha posterior al mismo destino y una indemnización no inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

V. RECLAMOS Y ROL DEL ORGANISMO REGULADOR EN PERÚ Y MÉXICO

Asimismo, se realiza la triangulación por conceptos sobre reclamos.

Tabla 2: Triangulación conceptual de reclamos:

Gutiérrez (2009)	Perez (2017)	Guzman (2018)	Márquez (2019)
Es un documento mediante por escrito que efectúe un cliente para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige la presentación.	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos en dichos establecimientos.	Reclamo según ISO 9001, son productos o servicios defectuosos que han superado los controles de la organización y que han sido localizados por los clientes.	Es una oportunidad de expresar las inquietudes y así compartir los problemas comunes en el mundo. Es un disgusto de una mala atención de una entidad o empresa.
<p>Análisis crítico: Se aprecia que los autores coinciden en que el reclamo es un documento inscrito mediante por escrito explayando un problema ya sea por mala atención al público, por producto defectuoso o por operaciones que no fueron reconocidas. Es el cliente o consumidor cuando no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados. Como importancia el ciudadano tiene el derecho de reclamar y ser escuchado, ser informado, recibir un trato equitativo y justo, que protejan su salud y le brinden seguridad. Como objetivo es reforzar la relación con el cliente y garantizar la calidad del producto o servicio. En INDECOPI a nivel nacional tienen su plataforma de servicio de atención al ciudadano aplicando el reclamo, es ofrecida de manera gratuita a los ciudadanos y cuenta con tres procesos: primero es la presentación de la solicitud de reclamo, el segundo es el registro de reclamo y el tercero es la gestión del reclamo que tiene un plazo de 12 días hábiles, para gestionar el reclamo ante Indecopi tiene competencia por rubro de servicios bancarios y financieros, electrodomésticos, transporte, instituciones educativas, telecomunicaciones, por temas de falta de idoneidad, negación de libro de reclamaciones, mala atención al público, operaciones no reconocidas, negación de constancia de no adeudo, crédito personal.</p>			

En la investigación, Guillermo (2016)⁷, menciona que las buenas relaciones entre los reguladores, los explotadores aeroportuarios y los usuarios son importantes

⁷ Guillermo, "El derecho de retracto de los pasajeros en el transporte aéreo", pág. 1-2.

para el desarrollo racional del transporte aéreo. Podemos manifestar que las consultas y la colaboración para mejorar el entendimiento mutuo entre aeropuertos y usuarios, aumentando así la eficiencia y la economía de costos en la provisión y la explotación de servicios aeroportuarios, ya que ambas partes puedan solucionar el problema ocasionado. Pero cabe recalcar que, la mitad de los usuarios reclaman a la entidad competente que es INDECOPI, para poder así valorar sus derechos como consumidor.

De manera, Peña (2020)⁸, manifiesta lo siguiente sobre los retrasos o cancelación de los vuelos por alguna deficiencia o sobreventa de pasaje; aclara que muchos usuarios no conocen los derechos de los pasajeros y también aclara que la aerolínea tiene las obligaciones con sus clientes siempre y cuando se trate de incumplimientos atribuibles a la empresa y no a causas climáticas, por ejemplo: El primer derecho es siempre que den información del vuelo que ha adquirido. Como segundo, que cumplan el itinerario. Todo lo que se ha ofrecido por el proveedor por el precio que ha pagado, se debe cumplir. En situaciones en las que no se cumple esto, Indecopi fiscaliza. En los casos que, si no es un tema de clima, dependerá del tiempo que el vuelo se haya retrasado o si este fue cancelado.

Sobre el rol del organismo regulador, indica Peña (2020)⁹, que INDECOPI es la institución que regula, protege y fiscaliza los derechos de los consumidores en el ámbito del transporte aéreo, asimismo señalo que los reclamos de pasajeros han disminuido en aproximadamente 10% entre el año 2018 y 2019, porque cada momento los usuarios están más informados de sus derechos. Para recalcar que Indecopi puede intervenir en todos los casos en que la aerolínea no haya cumplido con sus obligaciones y puede abrir una investigación que culmine con una sanción económica. De no cumplir con lo acordado con los usuarios, la gerencia de supervisión y fiscalización pasa la investigación a los órganos resolutivos, quienes podrían sancionar hasta con 450 UIT, que es un valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) para el 2020 ha sido fijado en S/4,300.

Asimismo, en el año 1976 se decretó la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y surgió Profeco como la institución encargada de defender los derechos de

⁸ Peña, “¿Se retrasó tu vuelo? ¿Tuviste problemas con el equipaje?: Conoce tus derechos como pasajero”, pág. 1.

⁹ Peña, “¿Se retrasó tu vuelo? ¿Tuviste problemas con el equipaje?: Conoce tus derechos como pasajero”, pág. 1.

los consumidores mexicanos, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. Su misión de esta institución es dar a conocer al consumidor que mediante la protección efectiva de sus derechos y sobre todo la confianza de la ciudadanía, impulsando un consumo equitativo, informado, seguro y saludable; a fin de modificar las injusticias que pase en hoy en día en cada país en el mercado interno y el bienestar de la población del país.

Las aerolíneas comerciales recibieron 2,005 quejas a nivel nacional¹⁰ durante el año 2015. En los primeros tres meses del año 2016 la Profeco ha registrado 488 quejas. En el 31% de los casos ha sido por no prestar el servicio, en el 28% por no cambiar el vuelo o devolver el importe pagado y en un 10% por negarse a pagar por la pérdida o deterioro del equipaje. Asimismo, nos manifiesta que gracias a *Concilianet* puede solucionar el problema de consumo en un menor tiempo y sin salir.

Sobre el procedimiento de realizar un reclamo ante la Procuraduría Federal del Consumidor es de la siguiente manera: inicia en un procedimiento conciliatorio, que atiende la inconformidad del consumidor en contra de un proveedor mediado por un conciliador, el cual busca la mejor manera de llegar a un acuerdo que satisfaga entre las partes y que se respeten los derechos del consumidor. También pueden optar por conciliar de manera rápido con los proveedores que están inscritos en conciliaexpres. Es una herramienta legal para la defensa de los derechos de los consumidores, que está implementada el arbitraje y el dictamen.

VI. CONCLUSIONES

La cuestión sobre los derechos de petición de los usuarios del transporte aéreo que son controvertidos en el país, ya que la mayoría de los pasajeros no conocen sus derechos y deberes. Esta idea es fundamental, para dar información a las posiciones que tutelan los derechos y que asumen la función de proteger a los consumidores.

Con el fin del análisis realizado, en este caso los usuarios en el ámbito del transporte aéreo en Perú y México se encuentran autorizados de interponer diversos reclamos, en las cuales se vienen afectando hoy en día que son enfrentados directamente con la aerolínea y algunos pasajeros llegan a presentar su reclamo ante el órgano regulador

¹⁰ Página de Procuraduría Federal del Consumidor, pág. 1.

que es ante INDECOPI y la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Consecuentemente, el rol del organismo regulador, que es la entidad de INDECOPI; que regula defender y proteger los derechos de los consumidores y usuarios que están establecidos en la Constitución Política está estipulado en el artículo 65°. También tienen la misión de incentivar la libre competencia, supervisar el cumplimiento de las normas del sector, promover una mejora en la calidad del servicio y velar por el establecimiento de tarifas razonables y por el respeto a los derechos de los consumidores.

Desde esta perspectiva sería posible asumir que algunos usuarios reconocen la normativa que es de carácter vinculante de la jurisprudencia como fuente de sus derechos y deberes como consumidores. Pero, por otro lado, los usuarios desconocen y es cierto que es una problemática que aún no está resuelto al 100%.

VII. RECOMENDACIONES

Es necesario la creación de un registro de reclamos de pasajeros, a cargo de la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Asimismo, el registro debería estar formado por parte de la base de la información que deberán remitir obligatoriamente por las empresas de transporte aéreo.

Para ello, se plantea que la Dirección General de Aeronáutica Civil diseñe y apruebe un formulario de reclamos que deberán tener las líneas aéreas a disposición de los pasajeros. De esa manera, el formulario contendrá como mínimo la información siguiente: nombre de la empresa de transporte, número de vuelo, origen y destino del viaje, hora de salida, nombres completo y documento de identidad del pasajero, número o código de cada boleto y el motivo de queja.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y la Procuraduría Federal del Consumidor, debe mejorar la gestión de producción deber ser de manera eficiente y eficaz, asimismo, asignar más recursos humanos como implementar más fiscalizadores para así realizar inspecciones en el momento que el consumidor realiza su reclamo y reducir los plazos respecto a los procedimientos de reclamos.

Es importante que la DGAC, SCT (secretaría de Comunicaciones y Transportes, el Indecopi y la Procuraduría Federal del Consumidor difundan a través de carteles visibles estos derechos o que se les obligue a las líneas aéreas y a las agencias de viaje a difundirlos.

Que Indecopi y la Procuraduría Federal del Consumidor debe implementar las capacitaciones, charlas y ferias informativas en lugares que no puedan tener internet, para así resaltar la importancia de los derechos de los pasajeros y también las ventajas, las finalidades y las eficacias respecto al reclamo que se presenta en el Servicio de Atención al Ciudadano a fin de permitir debatir aquellos usuarios que tienen conceptos errados y que califican al mismo como una pérdida de tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Romualdi, E. (2010). *Solución de controversias en el transporte aéreo internacional*. Argentina, vol. (1), pp.3 y 4.
- Ley 27261, “Ley de Aeronáutica Civil del Perú”, pág. 1-25.
- Decisión 619 de la Comunidad Andina, pág. 1-8.
- Sanchez, L. (2011). *El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios*, vol. (1), pp.1 y 10.
- Derechos de los pasajeros en el transporte aéreo*, revista de Indecopi. (1), pp. 1 y 10.
- Derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo*, revista. (1), pp. 1 y 2.
- Guía rápida, servicio de transporte aéreo, derechos y deberes de los usuarios*, revista. (1), pp. 1 y 17.
- Lopez, A. (2009). *Transporte de vía aérea*. Perú, vol. (1), pp.1 y 2.
- Salas, V. (2011). *Definición sobre Transporte de vía aérea*. Perú, vol. (1), pp.1 y 2.
- Valencia, F. (2017). *Transporte de vía aérea*. Perú, vol. (1), pp.1 y 2.
- Revista de Diario Gestión (2022)*, pág. 1.
- Hernandez, R. (2022). *Transporte aéreo*. México, vol. (1), pp. 1.
- López, L. (2011). *Ventajas en Transporte aéreo*. México, vol. (1), pp. 1.

- González, P. (2017). *Desventajas en Transporte aéreo*. México, vol. (1), pp. 2. *Revista de T21 (2022)*, pág. 1.
- Gutiérrez, F. (2009). *Definición sobre reclamos*. Perú, vol. (1), pp.1 y 2.
- Perez, J. (2017). *Definición sobre reclamos*. Perú, vol. (1), pp.1.
- Guzman, A. (2018). *Definición sobre reclamos*. Perú, vol. (1), pp.1.
- Márquez, W. (2019). *Definición sobre reclamos*. Perú, vol. (1), pp.1 y 2.
- Guillermo, E. (2016). *El derecho de retracto de los pasajeros en el transporte aéreo*. Argentina, vol. (1), pp.1 y 2.
- Peña, A. (2020). *¿Se retrasó tu vuelo? ¿Tuviste problemas con el equipaje?: Conoce tus derechos como pasajero*. Perú, vol. (1), pp.1
- Página de Procuraduría Federal del Consumidor, pág. 1.