

FACULTAD DE DERECHO

Escuela Académico Profesional de Derecho

Tesis

**Fundamentos a favor de la modificación de la
Ley N.º 27261 frente a la vulneración de los derechos
del consumidor en los casos de overbooking acaecidos
en el sistema aeroportuario peruano**

Jenifer Cristina Ramirez Gomez

Para optar el Título Profesional de
Abogado

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Eliana Mori Arciniega
Decano de la Facultad de Derecho

DE : Marco Antonio Aranibar Palomino
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 28 de Setiembre de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "Fundamentos a favor de la modificación de la Ley N° 27261 frente a la vulneración de los Derechos del Consumidor en los casos de overbooking acaecidos en el sistema aeroportuario peruano", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) Jenifer Cristina Ramírez Gómez, de la E.A.P. de Derecho; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (N° de palabras excluidas: 50) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Asesor de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jenifer Cristina Ramirez Gomez, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 76428088, de la E.A.P. de Derecho de la Facultad de Derecho la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "Fundamentos a favor de la modificación de la Ley N° 27261 frente a la vulneración de los Derechos del Consumidor en los casos de overbooking acaecidos en el sistema aeroportuario peruano", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Abogado.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

28 de setiembre de 2023.



Jenifer Cristina Ramirez Gomez

DNI. No. 76428088

TESIS FINAL 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	3%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.instibaerospa.org Fuente de Internet	1%
5	burjcdigital.urjc.es Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
8	revistas.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	www.investigareperu.com Fuente de Internet	1%

10	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	www.rlada.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
14	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
15	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
16	img.lpderecho.pe Fuente de Internet	<1 %
17	vlex.com.pe Fuente de Internet	<1 %
18	justiciayderecho.org Fuente de Internet	<1 %
19	riull.ull.es Fuente de Internet	<1 %
20	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

22	bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443 Fuente de Internet	<1 %
23	www.administracion.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
25	www.unne.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
26	wb2server.congreso.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	spijweb.minjus.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	derechoaero.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
32	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
33	blog.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

34	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.leyes.congreso.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
37	www.revistas.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	agenciasdeviajes920.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
39	www.indecopi.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	www.diputados.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
42	www.osinergmin.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	andina.vlex.com Fuente de Internet	<1 %

46 files.pucp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

47 www.cidob.org <1 %
Fuente de Internet

48 tesis.ucsm.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

49 www.bcn.cl <1 %
Fuente de Internet

50 dataonline.gacetajuridica.com.pe <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 50 words

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Mg. Christian Marcial Ojeda Zaga

DEDICATORIA

A mis padres María y Miguel, quienes me han enseñado a ser una persona valiente, y a mis hermanos a quienes admiro y amo mucho.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Continental, por ser mi *alma mater* donde aprendí la hermosa carrera de Derecho y quien aportó a mi formación profesional durante seis años.

A todos mis docentes, quienes con pasión por la carrera de derecho y el amor por la docencia imparten sus conocimientos cada día en sus aulas, con el propósito de inspirar a sus alumnos a ser unos buenos profesionales que aporten en la sociedad, pero, sobre todo, a ser unas mejores personas que tengan valores para ejercer la carrera.

A los especialistas que tuvieron la amabilidad de aportar con su tiempo y sus conocimientos a esta investigación, el Mg. Francisco Mendoza Choza, el Ab. Fernando Hurtado de Mendoza, el Ab. Alfredo Bullard Gonzales, el Mg. Marco Palomino Aranibar, el Mg. Agustín Valencia-Dongo y la Analista de Floor planning en LATAM Airlines, Rosario Del Pilar Romero Paricahi; quienes colaboraron con sus respuestas en las encuestas realizadas.

A todas las personas que he llegado a conocer a través de estos años y que aportaron con su buen ánimo para sobresalir y por todo lo que aprendí de ellas a través de este tiempo.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
INDICE	iv
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema	1
I.1.2. Formulación de la interrogante de la investigación	26
1.2. Objetivos del estudio	29
I.2.1. Objetivo general	30
1.3. Justificación e Importancia	30
1.4. Hipótesis y descripción de variables.....	34
I.4.1. Descripción de la hipótesis de estudio	34
I.4.2. Descripción de las variables	37
CAPÍTULO II.....	41
MARCO TEÓRICO	41
II.1. Antecedentes del estudio.....	41
II.1.1. Antecedentes Nacionales	41
I.1.2. Antecedentes Internacionales	46
II.2. Bases Teóricas.....	51
II.2.1. Ley N.º 27261, <i>Ley de Aeronáutica Civil del Perú</i> y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 050-2001-MTC	52
II.2.1.2. Análisis de principales artículos de la Ley 27261, y su efectividad.....	54
II.2.1.4. Su relación con la Decisión 619, Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina y con el Convenio de Montreal de 1999.....	58
II.2.2. <i>Overbooking</i>	59
II.2.2.1. Definición legal	60
II.2.2.2. Definición Doctrinal.....	62
II.2.2.3. Desarrollo Jurisprudencial	64

II.2.3. Derecho a la información	66
II.2.3.1. Definición legal	67
II.2.3.3. Definición jurisprudencial	75
CAPÍTULO III.....	79
ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	79
III.1. Tipo, Alcance y Métodos de Investigación	79
III.1.2. Tipo de investigación general.....	80
III.1.3. Tipo de investigación jurídica	80
III.1.3. Métodos de investigación jurídica.....	84
III.1.3.1. Método exegético.....	85
III.1.3.2. Método dogmático	85
III.1.3.3. Método sociológico-funcional.....	86
III.1.3.4. Método hermenéutico.....	87
III.1.3.5. Método argumentativo.....	88
III.1.4. Métodos de interpretación jurídica.....	88
III.1.4.1. Método literal	88
III.1.4.2. Método ratio legis.....	89
III.1.4.3. Método sistemático.....	90
III.2. Diseño de Investigación.....	91
III.3. Población y muestra.....	92
III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	96
III.4.1. Técnicas de recolección de datos	96
III.4.2. Instrumento de recolección de datos:	97
III.5. Técnica de análisis de datos.....	98
CAPÍTULO IV	100
RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	100
4.1. Descripción del Apartado.....	100
4.2. Presentación de Resultados.....	101
4.2.1. Resultados del análisis de la variable <i>Ley N.º 27261</i>	102
4.2.2. Resultados del análisis de la variable <i>overbooking</i>	116
4.2.3. Resultados de análisis de la variable <i>derecho a la información</i>	129
4.3. Discusión de resultados.....	141
4.4. Modelo de propuesta legislativa.....	147

Capítulo V.....	151
5.1. Algunas precisiones generales sobre el AIR.....	151
5.2. Presentación de informe AIR.....	158
Conclusiones.....	186
Recomendaciones.....	189
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	191
ANEXOS.....	194

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 . Árbol de problemas.....	161
Figura 2 . Árbol de objetivos	169

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Definición de variable 1: Ley 27261	38
Tabla 2. Definición de variable 2: overbooking.....	39
Tabla 3. Definición de variable 3: Derecho a la información.....	40
Tabla 4. Población de estudio 1: Marco normativo.....	95
Tabla 5. Población de estudio 2: Representantes de líneas aéreas (*)	95
Tabla 6. Modelo de propuesta de modificación normativa: Ley 27261	148
Tabla 7. Configuración de muestra de estudio (diciembre-2021-mayo-2022)	155
Tabla 8. Lista de aeropuertos a nivel nacional	163
Tabla 9. Tráfico aéreo mensual (enero-marzo 2022): vuelos nacionales	165
Tabla 10. Tráfico aéreo mensual (enero-marzo 2022): vuelos internacionales.....	166
Tabla 11. Opciones regulatorias-y no regulatorias descartadas.....	172
Tabla 12. Impactos económicos de opciones regulatorias	176
Tabla 13. Impactos sociales de opciones regulatorias	177
Tabla 14. Análisis AMC-Escala de medida	180
Tabla 15. Matriz de comparación de criterios.....	180
Tabla 16. Matriz normalizada.....	181
Tabla 17. Tabla de validación	181
Tabla 18. Criterios de evaluación.....	182
Tabla 19. Resultado del proceso analítico jerárquico para el AMC	183
Tabla 20. Examinación de resultados obtenidos	184

RESUMEN

En la presente investigación se analizó la problemática generada por el *overbooking* en la actividad aeroportuaria nacional, sobre la base de la siguiente interrogante principal: ¿es viable plantear una propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de *overbooking* en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano en salvaguarda del derecho del consumidor de acceso a la información? Con ello se generó el objetivo principal de fundamentar —con bases argumentativas sólidas— la viabilidad de proponer una modificación en la ley de aeronáutica, y así mismo se estableció como hipótesis principal la viabilidad, así como el deber de plantear dicha propuesta modificatoria.

En relación con la confección de la hipótesis esta basó su construcción en el marco teórico que se tuvo a bien acopiar en materia de derecho del consumidor y derecho aeronáutico, respectivamente, la cual fue complementada con un tratamiento sobre la base de metodología específicamente relacionada al tema, teniendo como base el estudio de tres variables: la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil el Perú, El derecho a la información y el *Overbooking*, con las cuales se contó para la elaboración de instrumentos que fueron aplicados a especialistas en el tema así como en determinadas aerolíneas, lo cual sirvió para recabar información para conocer como se viene desarrollando el ámbito aéreo en la actualidad y cómo consideran que debería darse. Así mismo se estableció el uso de la herramienta de análisis de impacto regulatorio (RIA-AIR) para sostener por medio de un análisis multicriterio la viabilidad de la opción regulatoria propuesta.

Como punto final del estudio, sobre la base de los resultados que se obtuvieron se procedió a un posterior análisis de carácter jurídico de naturaleza descriptiva, prospectiva y propositiva, el cual fue posteriormente complementado con el informe RÍA, y arribaron a la principal conclusión, de que sí es viable una propuesta modificatoria en el Ley 27261 que implante el deber de informar a los consumidores sobre la frecuencia de casos de *overbooking* en el Perú.

ABSTRACT

In the present research the problem was analyzed generated by *overbooking* in national airport activity on the base of the next main question: It is viable to raise an amendment proposal of Law No. 27261 that implants duty to report frequency of *overbooking* cases incurred by Airlines operating in the Peruvian airport system in safeguard of Consumer Law access to information? With this, the main objective was generated to support with solid argumentative bases the feasibility of proposing a modification in the aeronautical law, and likewise was established as the main hypothesis the viability and duty to present said modifying proposal.

About the preparation of the hypothesis, this based its construction on the theoretical framework related to Consumer Law and Aeronautical Law respectively, which was complemented with a treatment based on methodology specifically related to the subject, having as main base the study of three variables: The law N.º27261, Civil Aeronautics Law of Peru, The right to information and *overbooking*, with which counted for the development of instruments that were applied to specialists in the subject as well as in certain Airlines, which served to collect information to know how it has been developing the airfield today and how they think it should happen. In the same way, the Regulatory Impact Analysis (RIA –AIR) was used to support, (through a Multicriteria Analysis), the viability of the regulation proposal.

Finally, with all the results obtained a further analysis was carried out descriptive legal nature prospective and purposeful, which was complemented with the RIA analysis, to arrive at the main conclusion that a modification proposal is viable in Law 27261 that implants the duty to inform to customers on the frequency of cases of *overbooking* in Peru.

INTRODUCCIÓN

El *overbooking* es una práctica comercial legal conocida internacionalmente, la cual se puede definir de manera general como la sobreventa de pasajes aéreos, es decir, cuando la aerolínea vende más plazas de las que dispone el avión y llega a generar un impacto económico para las aerolíneas. La sobreventa de pasajes aéreos se ha ido desarrollando a través de los años en diferentes países, entre ellos el Perú, quien también lo aplica sobre la base de las normativas internacionales como el Convenio de Montreal y la Decisión 619, y normativas nacionales, como la Ley 27261, Ley de Aeronáutico Civil del Perú, la cual se promulgó el 8 de mayo 2000 y que se fue desarrollando con mayor proporción a través del siglo XXI a causa de la mayor fluidez del transporte aéreo, ya que comenzó a ser una necesidad más que un lujo para los consumidores.

En el Perú un tema controvertido, pues se viene aplicando el *overbooking* desde tiempo remoto, debido a que hay posibles derechos que se estarían afectando a los pasajeros a causa de dicha figura, ya que no se les brinda una adecuada información. Es dentro de esta problemática de relevancia jurídica que surge la pregunta central de la presente investigación: ¿es viable plantear una propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de *overbooking* en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano en salvaguarda del derecho del consumidor de acceso a la información? Ante este diseño de interrogante y contando con bases argumentativas sólidas, se formula como hipótesis central del estudio que sí es factible la viabilidad para plantear dicha propuesta modificatoria en la ley para que de esta manera el pasajero esté debidamente informado y haya una menor afectación de sus derechos. Siguiendo el principio de coherencia, el objetivo central es determinar qué tan viable es proyectar dicha propuesta modificatoria la cual apunta a que se establezca el deber de informar por parte de las aerolíneas la

frecuencia de casos de *overbooking* con el propósito de salvaguardar los derechos de los consumidores.

Para llevar a cabo el estudio, la presente investigación se ha estructurado en cinco Capítulos los cuales detallamos en forma breve: En el Capítulo I “Planteamiento del Problema” se efectúa el análisis de nuestra formulación de interrogante de investigación, así como el objetivo, la justificación, hipótesis y la descripción de nuestras tres variables que son la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, el *overbooking* y el derecho a la información.

En el capítulo II, marco teórico, se hace un análisis de los antecedentes del estudio, tanto nacionales como internacionales; así mismo, se estudian las bases teóricas y se definen los términos básicos. En el capítulo III, aspectos metodológicos se describe entre otros aspectos, el tipo, alcance y métodos de la investigación jurídica adaptadas para los fines de este estudio. En el capítulo IV resultados y discusión de resultados se presentan los resultados de la investigación encontrados a lo largo del estudio organizados en referencia a cada variable analizada; así como su posterior discusión jurídica-argumentativa. Seguidamente, se incorpora a solicitud de los jurados de un capítulo V, en el cual figura el denominado Informe de análisis de impacto regulatorio (AIR), el cual busca solventar la postura defendida en esta investigación por medio de una herramienta numérica denominada *análisis multicriterio*. Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación analizando la viabilidad de la propuesta de regulación prescriptiva que apunta a la modificación en la Ley 27261, frente a la vulneración de los derechos del consumidor a causa del *overbooking*.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento y Formulación del Problema

1.1.1. Planteamiento del problema

Para abarcar este gran tema, iniciaremos definiendo qué es el *overbooking*, ya que es el punto central de la problemática. Cabe precisar de inicio que esta figura conceptual es utilizada en varios ámbitos o sectores, pero en lo que atañe a los fines de esta investigación buscamos concentrarnos en su significación dentro del ámbito del transporte aéreo motivo por el cual acudimos como punto de inicio a la definición elaborada según el catedrático de la universidad de Sevilla, José David Canca Ortiz, quien en su libro *Una introducción al problema del overbooking en el transporte aéreo*, la conceptualiza de la siguiente manera: “La técnica por la que se permite a los clientes reservar un nivel de servicio por encima de la capacidad del propio sistema” (Canca, 2012, p. 5).

Ahora bien, cabe mencionar que durante esta investigación de manera mucho más específica aún utilizaremos el término *overbooking* para referir principalmente a los efectos generados de la sobreventa de pasajes aéreos, y decimos esto por cuanto dejamos mención que existe una polémica generada en torno a este anglicismo y su relación con otro término ligado al transporte aéreo (*overselling*) sobre el cual advierte el profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad de París II Michell de Juglart:

Para algunos autores *overbooking* y *overselling* son términos que se emplean indistintamente y que, además, en ocasiones son utilizados como sinónimos cuando en realidad poseen características diversas, en cuanto son prácticas comerciales que intervienen en dos momentos diferentes de la preparación de un vuelo (De Juglart, 1989 p. 1162).

Dentro de este contexto, y frente a la indistinta utilización que de dichos términos se ha generado a lo largo de los años por un significativo sector de la doctrina internacional, se rescata lo analizado de manera minuciosa por la catedrática de Derecho Mercantil de la Universidad de Sevilla, María Jesús Guerrero (2005) quien afirma lo siguiente:

(...) *overselling* significa sobreventa, mientras que *overbooking* significa sobrerreserva, pero el uso más generalizado es el segundo... Por otro lado, advierte que llama la atención la utilización del vocablo *overbooking* para referirnos a una práctica que en nuestro idioma podría ser identificada con palabras como sobrerreserva, sobrecontratación... además destaca el rechazo que el término produce en parte de la doctrina, pero justifica su utilización en que “cuenta con un uso ampliamente extendido en nuestro país (y no sólo en el ámbito técnico-jurídico) muy por encima de otros referidos (...). (idea citada por El Kaoutit, 2013 p. 193)

De la definición antes reseñada y las concepciones ya destacadas anteriormente podemos evidenciar como el anglicismo *overbooking* se ha justificado con el uso y con el tiempo dentro de la doctrina y las legislaciones especializadas en habla hispana como un *exceso deliberado de reservas*, pero nosotros acudiremos a la referencia de manera más precisa que la califica como una consecuencia derivada de la sobreventa de pasajes por parte de empresas aéreas, la cual se presenta cuando al momento de ofrecer un servicio de este tipo, puede haber una cantidad de clientes mayor o superior a la capacidad establecida, y deja sin dicho servicio a algunos consumidores incluso a pesar de tener una reserva confirmada.

Como dijimos al iniciar este apartado, este concepto también se ha extendido a la oferta de otros rubros de servicios tales como hotelería (así como servicios de hospedajes afines), además del alquiler de autos (comúnmente conocido también como renta), lo cual conlleva el ser aclarado necesariamente, siendo restringida su significación, para efectos

de esta investigación, solo al caso del transporte aéreo, este último punto central de la presente tesis.

Como podremos observar a lo largo de la presente tesis el impacto jurídico, económico y social del *overbooking* en el ámbito aeroportuario peruano llega a ser muy relevante como fenómeno y por tanto como materia de investigación por cuanto ha generado una polémica en torno a su actual vigencia. Manifestamos lo anterior, toda vez, que basta observar legislación comparada, así como nuestro ordenamiento jurídico nacional donde, a partir de su instauración se han generado diversidad de controversias en miles de usuarios que han implicado pronunciamientos de tribunales, así como el consecuente debate a nivel doctrinario.

En lo que corresponde a nuestro espacio aéreo nacional, esa controversia se ha hecho y hace manifiesta cuando evidenciamos la afectación de la que aseguran ser determinados consumidores (usuarios que buscan hacer uso de los servicios ofrecidos tanto por líneas aéreas locales como internacionales), quienes aseguran haberse visto seriamente perjudicados al no poder concretar vuelos previamente reservados y pagados.

Es así que evidenciamos cómo el *overbooking* se presenta como una interesante base investigativa, toda vez que configura la génesis de una problemática generada a partir de su vigencia como figura jurídica, en el específico caso del tráfico aéreo nacional (que cabe resaltar, que involucra prestación de servicios de vuelos locales), así como internacionales siempre que estos se realicen en territorio peruano.

Ahora bien, la presentación de esta problemática que gira en torno al *overbooking* evidenciamos que no solamente se sostiene en adjudicarla a la *vigencia legal-normativa* de dicha figura (la cual será analizada de manera pormenorizada); pues si bien esta tesis por su naturaleza busca tratar un problema de eminente naturaleza jurídica, también hace evidente que implica razones justificativas de carácter económico-comercial las cuales son defendidas por parte las empresas aéreas como razonables para sostener el *overbooking*

en el actual mercado (a pesar de la controversia y eventual rechazo por parte de consumidores afectados). Argumentos a toda luz interesantes de ser analizados de manera preliminar: como primera razón justificativa esgrimida por parte de las empresas aéreas evidenciamos que la *sobreventa de pasajes aéreos* se da como una respuesta por parte del mercado aerocomercial frente a los perjuicios económicos generados por los pasajeros denominados “*no show*”. El concepto del pasajero *no show* (también de evidente raíz anglosajona) se explica como aquella persona que pese a haber realizado todo el proceso de reserva de boletos aéreos, finalmente el día y hora del vuelo programado no llega a presentarse para efectos del abordaje. Según las aerolíneas, este fenómeno no solo no es aislado, sino que es altamente recurrente todo el año, en todas las empresas al punto de generar un criterio de reiteración medible a nivel porcentual.

Al ser por tanto el fenómeno del pasajero *no show* un comportamiento reiterativo y medible esto conlleva a su vez otro justificante de naturaleza económica: la necesidad que tiene una aerolínea como empresa *de maximizar sus ganancias a la vez de minimizar sus costes* (argumentos estos que serán materia de análisis crítico más adelante). Así, podemos evidenciar que desde la perspectiva defendida por parte de las aerolíneas, estas se encuentran en un escenario altamente competitivo, en el cual se hace necesario una constante búsqueda de evitar pérdidas económicas y maximizar su oferta de servicios, la cual se vería seriamente perjudicada de mantener vuelos con asientos vacíos producto de pasajeros *no show* y, por tanto, es ahí donde se justificaría la presencia de la figura del *overbooking* por cuanto la acción de asumir reservas aún por encima de la capacidad si bien por consecuencia genera que potenciales consumidores puedan verse perjudicados al no poder abordar su vuelo no obstante contar con fecha, ruta y asiento confirmado. Por tanto, es un riesgo del mercado que consideran debe asumirse en pro de maximizar la rentabilidad de todos los gastos operativos en los que incurren por cada vuelo.

En esta línea de argumentos puede apreciarse cómo dentro del mercado aéreo actual, las aerolíneas calculan dentro del rubro de sus operaciones inminentemente sus niveles de rentabilidad en función al porcentaje de asientos ocupados en cada uno de sus vuelos y, aseveran, se genera un significativo margen de *pérdidas económicas* en aquellos casos en que el pasajero, previamente confirmado, no llega lo cual, desde su perspectiva, es un objetivo a evitar en un mercado que consideran tiene un significativo *nivel de inestabilidad* fundamentando al respecto:

La estructura del negocio aeronáutico es poco estable, con exigencias y gastos muy altos –especialmente al respecto de los combustibles y la gran volatilidad de sus precios–, de modo que resulta extremadamente importante usar los asientos vacíos y asegurarse que viajen la mayor cantidad de personas, lo que implica el riesgo que algunos clientes se encuentren con que se han sobrevendido los boletos de su clase (Tejeda, 2014, p. 77)

En este orden de ideas aclaramos que esta justificante obedece a la lógica *costo-beneficio* implica el objetivo de evitar lo que en la teoría gestión de negocios se denomina como *inventario perecible*, una consecuencia que se produciría de darse el supuesto de volar con asientos vacíos, el cual se explica del siguiente modo:

La industria aeronáutica presenta un problema complejo respecto a los contratos debido a su estructura de costos. Una vez de unas aerolíneas (sic.) provee servicios en una cierta ruta, sus costos han sido fijados y cuando el vuelo despegar, el valor de cualquier asiento no vendido se pierde para siempre. Este problema del “inventario perecible” significa que maximizar el uso de los asientos es especialmente importante dentro de la industria. Cada asiento vacío representa una pérdida incremental a un costo incremental mínimo, por lo que las aerolíneas intentan maximizar sus ganancias al minimizar los asientos vacíos. Aunque los pasajeros puedan disfrutar del espacio extra producto de un avión semivacío, un

avión lleno incremental las ganancias que produce el transporte aéreo y asegura un servicio continuo por parte de las aerolíneas (Blanchard, citado en Tejeda, 2014, p. 76-77).

Como puede apreciarse hasta aquí, los razonamientos que aducen las líneas aéreas para justificar los casos de *overbooking* se basan en argumentos principalmente de corte económico que apuntan a evitar perjuicios tanto a nivel de productividad, así como de ganancia. De lo analizado hasta aquí como parte de la problemática podría evidenciarse por tanto que las compañías alegan que el *overbooking* califica como una *técnica de carácter operativo* necesaria para el mantenimiento de sus actividades comerciales en tanto sería:

Diseñada para asegurar que cada aeronave despegue con el mínimo de asientos vacíos y así lograr el máximo aprovechamiento de la explotación comercial, optimizando el factor de ocupación y la rentabilidad de las compañías aéreas sin tener que aumentar las tarifas [toda vez que es usual que exista] un porcentaje de los pasajeros que realizan reservas para un determinado vuelo [que] no las utilizan, bien porque finalmente no se presentan a facturación y embarque el día del viaje [o] porque la tarifa que han abonado por el billete les permite modificar la fecha del vuelo casi hasta el último momento previo a la salida (El Kaoutit, 2013 p. 211-212).

Como siguiente justificante se plantea un argumento, en el cual se esgrime que el *overbooking* conlleva beneficios hacia los consumidores: en este orden de ideas el sector aeroportuario (representado por posturas doctrinales afines al rubro) ha buscado no presentar a través del tiempo la vigencia legal del *overbooking* y sus efectos, como un escenario exclusivo de salvaguarda de intereses económicos solo para los proveedores del servicio aéreo, sino que también se ha venido justificando al señalar que conllevaría ventajas a favor de los mismos consumidores en la medida que con la vigencia de la figura

se evitan otras medidas de carácter económico-sancionador; al respecto de esta argumentación:

La práctica trataba de justificarse sobre la base de que la misma era el único método de que disponían las compañías aéreas para mantenerla flexibilidad del sistema de reservas sin tener que sancionar pecuniariamente a los pasajeros que no se presentaban al vuelo. La opción era clara —para las compañías aéreas— o se admitía la práctica del *overbooking* o tendrían que comenzar a sancionar con la pérdida del importe de su billete a aquellos pasajeros que con reserva para un determinado vuelo, no se presentaran a la salida del mismo (El Kaoutit, 2013, p. 213)

Como puede evidenciarse, de un análisis de la fuente presentada se esgrime que la lógica justificativa que manejan los transportistas aéreos se basaría en que la afectación de unos pocos usuarios (pasibles de un *overbooking*) iría en favor de la totalidad de aquellos: esto toda vez que los proveedores de servicios aéreos terminarían no solo evitando la mayor parte de casos volar con asientos libres (con las consecuentes pérdidas económicas que aducen se genera por dicha situación), sino que la vigencia de esta figura evita cargar de gastos o penalidades económicas a los usuarios al momento de adquirir sus pasajes aéreos. Con el fin de evitar dicho escenario contrario a los mismos usuarios, es que se podría encontrar otra de las bases justificativas esgrimidas para que las legislaciones a nivel internacional paulatinamente hayan permitido que se genere e instaure esta práctica y deja a los transportistas aéreos la libertad de elaborar sus propios márgenes estadísticos respecto de sus políticas de sobreventa al momento de ofrecer sus servicios.

Ahora bien, como parte de la controversia encontramos que en las bases justificativas de carácter económico comercial del *overbooking* hay un factor a tomar en cuenta: si nos abocamos a un plano ideal, el propósito de las aerolíneas es brindar un servicio de transporte comercial, en el cual las plazas de un vuelo se ocupen en su totalidad

y no haya necesidad de denegar el embarque a ningún pasajero; sin embargo, como sobre existe el riesgo de las plazas vacías es ahí donde se asienta la justificación de las líneas aéreas de acudir a la necesidad del *overbooking* apoyados en las estadísticas de frecuencia del *no show*; sin embargo, lo que se presenta en la realidad es que aún con la ayuda de la probabilidad estadística es evidentemente imposible conocer con certeza estos datos de ausentismo debido a diversos factores que son inherentes al tráfico aéreo tales como (i) la aleatoriedad de la demanda; (ii) las cancelaciones o (iii) ausencias de los pasajeros al momento mismo del vuelo por causas imprevistas o sobrevinientes. Esto desde una perspectiva analítica, consideramos que indefectiblemente acarrea una controversia muy relevante en el plano jurídico por cuanto el sostener criterios de servicio basados en *probabilidades* no tendría ningún inconveniente dentro de un giro comercial como el de transporte siempre y cuando no conllevara inherentemente la posibilidad de afectación de derechos para un grupo de consumidores.

Como puede apreciarse de lo descrito hasta el momento, si bien el centro de este estudio es una controversia basada en una figura que en la actualidad ostenta una naturaleza jurídica, ésta evidentemente descansa en razones y naturalezas de corte económicas y comerciales respectivamente y que son las que configuraron su génesis misma motivo por el cual buscamos enunciarlas en primera instancia.

Aclarado esto, lo que buscaremos en las siguientes líneas es concentrarnos en la naturaleza jurídica del *overbooking* y cómo esta se fue arraigando hasta su actual presente, motivo por el cual haremos uso de una perspectiva histórica en cuanto sus orígenes y posterior desarrollo legislativo para lo cual abordaremos una narración que aborda desde su aparición y posterior normativización en el panorama mundial (de una manera general por cuanto habrán constantes referencias a estas a lo largo de los próximos capítulos de esta tesis), para pasar a un entorno jurídico regional y local que son justamente el contexto delimitador, en el cual centramos el objeto de estudio (y sobre, el cual descansa la

interrogante principal del mismo). De esta forma creemos poder abordar de manera más eficaz la problemática de esta tesis.

Si bien la aviación comercial tiene una génesis que se remonta hacia mediados de 1910 con distintos hitos históricos, podemos decir que el naciente apogeo comercial del tráfico aéreo de pasajeros, comenzó significativamente a tomar notoriedad a mediados del siglo XX marcado con el primer vuelo comercial trasatlántico realizado por la entonces poderosa línea inglesa British Overseas Airways Corporation (BOAC) en 1958, es a partir de ahí que posteriormente las aerolíneas estadounidenses entrarían con mucha fuerza en el mercado aéreo y sería entonces que proponían algunas estrategias de gestión con la finalidad de incrementar al mayor grado posible la capacidad de la aeronaves al realizar los vuelos entre las que se destacaban promociones, descuentos y similares. Cabe mencionar que tal sería el positivo impacto en materia comercial que conllevarían dichas estrategias que estas también llegarían a replicarse como modelo de gestión comercial a otros sectores de servicios de transporte.

Lo relevante dentro de este recuento es evidenciar que entre la estrategias utilizadas por parte de los empresarios del comercio aéreo a mediados del siglo pasado, sorprende saber que hasta antes de 1961 el *overbooking* se practicaba de manera *clandestina*; es decir, que se realizaba sin conocimiento de los pasajeros y sin un reconocimiento legal alguno; con lo cual estaba lejos de ser una práctica comercial legal tal y como se le reconoce en la actualidad en las legislaciones internacionales y la nacional respectivamente. Al respecto el profesor José David Canca Ortiz, en su libro *Una introducción al problema del overbooking en el transporte aéreo*, nos señala lo siguiente:

Antes de 1961 se practicaba el *overbooking* de forma clandestina por las aerolíneas de los EE. UU. con total desconocimiento por parte de los pasajeros. Prueba de ello está en las afirmaciones de Rothstein como director del Operations Research at American

Airlines, que informó que había encontrado documentación suficiente para asegurar que todas las grandes aerolíneas practicaban el *overbooking* deliberadamente:

En 1961, el CAB (Civil Aeronautics Board) informó de que 1 de cada 10 pasajeros con reserva no se presentaba y que dicha situación generaba problemas económicos graves en las compañías. Como resultado de ello el CAB estableció una multa del 50 % del precio del billete para aquellas personas que no se presentaran al vuelo una vez realizada la reserva. Al mismo tiempo, se estableció una indemnización a los pasajeros a los cuales se les denegaba el embarque en caso de sobrecapacidad con una cantidad igual al 50 % del billete. A pesar de ello el CAB no aprobó oficialmente la práctica del *overbooking* (Canca, 2012, p. 10).

La propuesta planteada en el párrafo precedente duró hasta 1963, ya que las mismas compañías consideraban que las sanciones eran injustas en los casos de enfermedades o ciertos motivos personales, por lo que entre 1965 y 1966 el CAB realizó otro estudio sobre el *overbooking* y su funcionamiento en el mercado, y llega a la conclusión de que las aerolíneas estaban haciendo uso del *overbooking* de manera “controlada”, por lo que fue autorizada oficialmente; sin embargo, no se dio una definición clara sobre esta naciente polémica figura. Paralelamente a ello, el CAB aumentó la compensación económica al 100 % del coste del billete, a favor de los pasajeros a quienes se les denegaba el embarque.

Sin embargo, frente a los posibles beneficios dados a causa de la aplicación del *overbooking*, existía la falta de conocimiento por parte de los pasajeros para hacer frente a esos derechos que ya se habían generado y que podían exigir. Pero todo cambió en 1972 cuando se dio inicio a la regulación del *overbooking* con la historia del reconocido abogado de origen libanés, Ralph Nader, a quien se le denegó el embarque a pesar de que ya tenía su vuelo reservado.

El doctor Nader nunca fue comunicado de la aplicación deliberada del *overbooking*, es por ello que la compañía perdió ante la demanda presentada por el abogado y le pagó \$ 25 000 por daños y perjuicios causados, pero sobre todo originó que se diera el inicio a la regulación del *overbooking*.

A causa de lo sucedido el CAB estableció los primeros cambios en la normativa a favor del consumidor, señalando lo siguiente:

- La denegación del embarque suponía una compensación de valor el doble que la del billete.
- Las aerolíneas debían buscar soluciones alternativas antes de denegar el embarque de forma involuntaria.
- El viajero debía ser notificado de la práctica del *overbooking* por las compañías.
- Se debía introducir un comunicado de advertencia a los pasajeros cuando su vuelo pudiera presentar sobrecapacidad e informarles de sus derechos en el billete.
- Como resultado de estas reglas, el DOT (Departamento de transporte US) exigía un comunicado de *overbooking* en todos los billetes de las aerolíneas de E.E.U.U., informando al pasajero de la posibilidad de denegación de embarque. Estos requerimientos aún se mantienen en la actualidad (Canca, 2012, p. 12).

Este cambio normativo planteado en el caso norteamericano consolidó uno de los primeros pasos para promover la regulación de la aplicación del *overbooking* o sobreventa de pasajes a nivel mundial y dejar de ser considerado como una práctica ilegal o clandestina. Así, al aplicarse progresivamente en varios países estos a su vez implementaron sus normativas para regularlas de acuerdo con su contexto social siendo uno de los casos más relevantes la instauración por parte de la Unión Europea (UE) del denominado Reglamento Europeo 261/2004, señalando además que en materia de tratados internacionales dos de los más relevantes, es decir, tanto el Convenio de Varsovia

(1929), así como el posterior el Convenio de Montreal (1999) no regulaban dicha figura de modo específico y taxativo.

A continuación en este avance descriptivo podemos atestiguar que en el caso de nuestro país (Perú), el transporte aéreo de pasajeros es regulado por tres normas básicas, dos de carácter internacional y una de carácter nacional: (i) el ya mencionado Convenio de Montreal, (ii) la Decisión 619, Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina y (iii) la Ley N.º 27261, denominada Ley de Aeronáutica Civil del Perú y su respectivo reglamento, Decreto supremo N.º 050-2001-MTC.

La primera norma internacional es el Convenio de Montreal, que fue suscrito por el Perú el 28 de mayo de 1999 conformando en adelante parte de los dieciséis de veintidós estados miembros de la denominada Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) que lo han llegado a ratificar. Con este nuevo instrumento se buscó “la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional” que iniciara en su momento el Convenio de Varsovia de 1929, ya que con el natural avance y complejidad sobreviniente en los mecanismos de transporte de pasajeros en el mundo se vio necesario transformar el convenio y asegurar la protección de los derechos de los usuarios, y de esta forma exista una mayor armonización y ordenamiento de ciertas reglas que apunten además a un equilibrio en la regulación de la protección de los derechos de los pasajeros y los derechos de las aerolíneas, la cual entró en vigor desde el 4 de noviembre del 2003.

Ahora bien, en materia de transportes de pasajeros, la aplicabilidad de este Convenio regula entre los aspectos más destacables: (i) muerte y lesiones de los pasajeros y daño del equipaje; (ii) los casos de responsabilidad del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo por parte de las aerolíneas y (iii) indemnización en caso de muerte o lesiones de los pasajeros (Aspec, 2013). Sobre estos puntos, el doctor especialista en derecho corporativo, el nacional Fernando Hurtado de Mendoza Pomar, en un artículo de

la revista de derecho *Forseti*, señala lo siguiente: “En general, el Convenio de Montreal establece las reglas aplicables a la responsabilidad derivada de los daños ocasionados a los usuarios con quienes el transportista haya suscrito un contrato de transporte aéreo” (Hurtado, 2017, p. 1).

De lo precedido, se entiende que existen reglas generales establecidas, las cuales podrán ser aplicadas en los 123 países que son Estados parte, entre ellos el Perú. Es así que a través de este nuevo convenio, el cual rige hasta la actualidad, si bien no encontramos una referencia taxativa y expresa a la regulación de la sobreventa de pasajes (*overbooking*) se da importancia no solo a los derechos de los transportistas —como se diera preliminarmente con el Convenio de Varsovia—, sino que ahora a través de esta nueva regulación, se buscaría en adelante velar por un equilibrio entre los derechos de estos, y los derechos de los consumidores de manera general, los cuales se detallan de acuerdo con cada caso en específico.

No obstante, con respecto al deber de información por parte de las aerolíneas, el mencionado Convenio, regula en su artículo 3 del Capítulo II, denominado *Documentación y obligaciones de las partes relativas al transporte de pasajeros, equipaje y carga*, el cual señala lo siguiente:

Artículo 3.º

Pasajeros y equipaje.

1. En el transporte de pasajeros se expedirá un documento de transporte, individual o colectivo, que contenga: a) La indicación de los puntos de partida y destino; b) Si los puntos de partida y destino están situados en el territorio de un solo Estado Parte y se han previsto una o más escalas en el territorio de otro Estado, la indicación de por lo menos una de esas escalas.

2. Cualquier otro medio en que quede constancia de la información señalada en el párrafo 1° podrá sustituir a la expedición del documento mencionado en dicho párrafo. Si se utilizase uno de esos medios, el transportista ofrecerá al pasajero expedir una declaración escrita de la información conservada por esos medios (...).

Por lo que se puede apreciar que el mencionado Convenio solo regula la información que se debe brindar al pasajero cuando se contrata con él, es decir, cuando un pasajero adquiere un boleto de viaje en determinada línea aérea, este tendrá la obligación de brindar la información delimitada en el Convenio.

La segunda norma internacional que rige el transporte aéreo en nuestro contexto es la Decisión 619 de la CAN: “Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina”, de la cual los países de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú son miembros. A diferencia del Convenio de Montreal, la Decisión 619 sí hace referencia de forma específica a los derechos del usuario frente a la denegación de embarque y derechos de compensación en casos de *overbooking*, en sus artículos 6 y 8 respectivamente.

El artículo 6 de la Decisión hace referencia a los derechos del pasajero en caso se le deniegue abordar el avión cuando se da un caso de *overbooking*, en la cual se pueden dar dos figuras la primera es que el pasajero decida voluntariamente no abordar y recibir ciertos beneficios que se acuerden, así como la asistencia conforme lo dispuesto por los literales a) y e) del artículo 8, y la segunda figura es que el pasajero no aborde al vuelo en contra de su voluntad, recibiendo lo mismo que los pasajeros voluntarios con la diferencia de una pequeña compensación del 25 % de valor del trayecto incumplido.

Lo antes señalado ha sido analizado por la Asociación Peruana de Consumidores, quienes explican de manera detallada cuales son las acciones a seguir frente al

overbooking, es así que cuando el transportista avizore una situación en la cual tendrá que afrontar la acción de denegar un embarque deberá seguir el siguiente procedimiento:

(...) pedir que se presenten pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios que se acuerden. Los pasajeros voluntarios recibirán adicionalmente asistencia de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y e) del artículo 8 de la presente Decisión, según corresponda. En caso de que el número de pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que indican en el artículo 8 de esta decisión (Aspec, 2013, p. 26).

Específicamente el artículo 8 incluido dentro de la *Decisión 619* determina de forma taxativa el concepto de “sobreventa” en su literal d), el cual reproducimos a continuación:

Artículo 8. Derecho a compensación. En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportista aéreo, así como en los de sobreventa de cupos, se procurará el transporte alternativo y, de no ser posible, se compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

(...)

d) Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el usuario reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del usuario a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá

hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del usuario en otro transportista aéreo en la mayor brevedad posible.

Así mismo, de darse el supuesto de sobreventa la misma ley provee el concepto de compensación adicional sobre, el cual determina, en el literal siguiente:

e) Compensación adicional. El transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25 % del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes en las rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

-Sobreventa, si no media acuerdo directo con el usuario por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto (Decisión 619, 2005, p. 3).

Ahora bien, con respecto al derecho del usuario a ser informado, la mencionada Decisión hace referencia en su artículo 4, sobre la información que se debe brindar al pasajero al efectuar las reservas ante las agencias, operadores y transportista, antes y durante la ejecución del transporte, específicamente, en su literal h) se hace referencia a la información que se debe brindar “Antes de la ejecución del transporte”, el cual señala literalmente lo siguiente:

Artículo 4. Derecho de información. Los usuarios de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo, el operador turístico o el agente de viajes les informe sobre:

Al efectuar las reservas ante las agencias, operadores y transportistas

(...)

Antes de la ejecución del transporte:

(...)

h) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, información en la forma más idónea posible, de preferencia escrita, sobre los derechos que le asisten especialmente en materia de compensación y asistencia; (...)

Como puede verse la Decisión 619 regula de forma clara y taxativa la sobreventa de pasajes aéreos y estipula la información sobre los procedimientos que se deben seguir frente al *overbooking*, lo cual es replicado en nuestra legislación nacional al analizar la Ley N.º 27261, denominada *Ley de Aeronáutica Civil del Perú* y su reglamento, que también regula el *overbooking* en sus artículos 125.3 y 125.4, en los cuales se señala que en estos casos, el pasajero solo tendrá derecho al reembolso total o parcial del precio del pasaje o al pago de gastos ordinarios cuando opte por un transporte alternativo, dependiendo del caso en específico. Así mismo, la ley regula el derecho a la información que se brinda al pasajero respecto al *overbooking* en el artículo 91, sobre las obligaciones de los titulares de Permisos de Operación o Permisos de vuelo.

Atendiendo al tenor literal de la citada ley presentaremos a continuación el eje central de la problemática, el cual se refleja específicamente en el artículo 91 referido:

Artículo 91. De las obligaciones de los titulares de Permisos de Operación o Permisos de Vuelo

Toda persona natural o jurídica que obtenga un Permiso de Operación o un Permiso de Vuelo, sea para realizar actividades de Aviación Comercial o de Aviación General, nacionales o internacionales, según sea el caso, queda obligada a:

a) Hacer mención expresa, cuando realice publicidad o venta de sus servicios, de que el vuelo se efectúa con escalas, con conexión, en código compartido o bajo cualquier otra modalidad prevista o permitida por esta Ley, así como proporcionar

cualquier otra información necesaria, a fin de no inducir a error al usuario, especialmente en cuanto a las características y condiciones del servicio; (...)

Desde una perspectiva crítica investigativa a lo establecido en el artículo presentado estimamos que los derechos otorgados a un pasajero antes de sufrir los efectos de un posible caso de *overbooking* dentro del espacio aéreo peruano no serían eficientes como *solución legal* para efectos de contrarrestar los daños que se pueden generar, ya que si bien la normativa internacional y nacional señala la información se deberá brindar al pasajero antes de la compra de su boleto, esta no sería información suficiente.

Es así que a partir del establecimiento y posterior vigencia de las referidas normativas, que sumadas a las justificaciones de carácter comercial y económico sostenidas por parte de las empresas aéreas que referidas en apartados iniciales de esta problemática, que consideramos se consolida en nuestro medio una controversia respecto de la vigencia y aplicación del *overbooking* como una figura en el contexto jurídico, por cuanto se aduce que es más favorable a los intereses económicos de las aerolíneas y no a la protección de los derechos de los usuarios (de modo específico en materia de derechos del consumidor). Es en este contexto que dentro de nuestro ámbito nacional se abrió un cuestionamiento —tanto a nivel jurisprudencial así como doctrinario— respecto al derecho a la información por parte de los consumidores (pasajeros), que hasta la fecha es afectado, lo cual ha generado pronunciamientos expresos por parte del Indecopi (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad), el cual mediante sus órganos decisores considera que en nuestro sistema jurídico, en lo referente a materia de protección del consumidor, las normativas sustentadas en la Decisión 619 y la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, deben trabajar de manera conjunta y coordinada para que el derecho a la información sea cumplida por las líneas aéreas de forma adecuada, ya que además el Indecopi considera que actualmente el *overbooking* contravienen el denominado *Deber de idoneidad*. Al respecto se enuncia:

El Indecopi a través de los años se ha pronunciado a través de diferentes resoluciones señalando que la práctica del overbooking de por sí, se considera indebida, ya que va en contra de los derechos del consumidor, por lo que, sería abusiva y no idónea. (Tejeda, 2014, p. 14).

Así también, en el ámbito doctrinario contamos con el pronunciamiento del doctor Francisco Mendoza Choza, quien señaló en un artículo sobre “Transporte aéreo, *overbooking* y defensa del consumidor”, lo siguiente:

Cabe señalar que en tanto la afectación a un consumidor mediante la aplicación del régimen de *overbooking* constituye una infracción a lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, en particular al deber de idoneidad, dicha actuación puede ser sancionada por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi con una multa de hasta S/. 340 000. Sin perjuicio de las medidas correctivas que pueden establecerse a fin de revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado (Mendoza, 2007, párr. 13).

Se entiende de lo aquí referido, que el Indecopi considera que la sobreventa de pasajes aéreos es una actividad comercial que va en contra del *deber de idoneidad* en el servicio, perjudicando en muchos casos los proyectos o planes que pueda tener el pasajero con sus vuelos, tal como se puede evidenciar de muchas resoluciones que ha emitido la sala de defensa de la competencia de esta Institución, entre ellas en la Resolución 1306-2006/ TDC-Indecopi, la misma que señala lo siguiente: “Los pasajeros suelen programar sus agendas, vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros, basándose en la información de salida y llegada de los vuelos brindada por la aerolínea” (párr. 10).

Es por eso que el Indecopi considera que al no cumplirse el servicio de vuelo a causa de la denegatoria de embarque causan un gran perjuicio social o económico para el

consumidor, anteponiendo los intereses de la línea aérea frente al de sus clientes, por lo que la aerolínea puede ser denunciada y en muchos casos multada por esta infracción.

El ex presidente del Indecopi, Ivo Gagliuffi Piersechi, también se pronunció sobre la aplicación del *overbooking* en el Perú en el diario El Comercio, señalando lo siguiente: “Los *overbookings* están mal porque entregan un servicio no idóneo; y, por lo tanto, al margen de que puedan estar previstos en la normativa de aeronáutica y haya formalidades de compensación, yo como el Indecopi lo considero una infracción” (Gagliuffi, 2017, párr. 2).

Si bien no se puede asegurar que todas las aerolíneas serán sancionadas, lo cierto es que en la actualidad los pasajeros que llegan a ser afectados por casos de *overbooking* solo cuentan con el derecho de poder presentar un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi o denunciarlos por falta de idoneidad ante la Comisión de Protección al Consumidor de la misma institución; no obstante, dependen de las respuestas que otorguen los órganos resolutivos (quienes se encargarán de analizar si debe o no haber sanción), lo cual no genera finalmente una certeza de conseguir una respuesta favorable.

No obstante desde la otra perspectiva encontramos el pronunciamiento del abogado especialista en Derecho aeronáutico Julio Ferradas (representante legal de las aerolíneas TACA Perú y Líneas aéreas costarricenses-LACSA) que considera que la toma de posición del Indecopi en el caso de *overbooking* si bien califica como “un tema opinable en el derecho”, es decir, que hay opiniones a favor como en contra de la sobreventa de pasajes aéreos, existe la legislación aeronáutica que brinda el resarcimiento de los pasajeros afectados. Por lo que para evitar la aplicación de normas de Protección al Consumidor que tenderían más “al proteccionismo y al paternalismo” debería de primar, el *principio de especialidad*, donde en estos casos la normativa aeronáutica debería de anteponerse a la del derecho del consumidor (Tejeda, 2014, p. 80-81).

Ahora bien, de acuerdo con la postura planteada por el Indecopi, desde el momento que existen pasajeros a los que se les deniega el embarque producto de un *overbooking*. Esta entidad ha considerado en sucesivos pronunciamientos que se está vulnerando los derechos de los consumidores, lo cual ha generado una controversia de posiciones doctrinarias pero que para el ente estatal configura una afectación al *principio de idoneidad* cuando un pasajero al comprar un boleto de viaje y luego se le deniega el embarque por motivo de una sobreventa. No obstante, si bien consideramos que la polémica generada en torno a si con el *overbooking* acaece o no la vulneración del *deber de idoneidad* es un debate plenamente vigente con dos posturas contrapuestas que contienen argumentos plenamente analizables, desde el punto de vista de la presente tesis queremos concentrarnos específicamente en un derecho del consumidor sobre, el cual sin embargo, no se ha generado tanto enfoque como en el caso del *deber de idoneidad* a partir de casos de sobreventa de pasajes aéreos: *el derecho a la información*.

Consideramos que dentro de la problemática vulneración de otro derecho elemental dentro de la relación comercial que implica el transporte aéreo de pasajeros en el territorio peruano: el *derecho a la información*, en tanto se acreditaría en los casos de *overbooking* que al momento previo a hacer la contratación (específicamente cuando un usuario aún no ha comprado su boleto) no se le estaría brindando la información necesaria de acuerdo con los parámetros normativos vigentes, y que se centran principalmente en los establecidos en el Código de Protección al Consumidor, el cual señala lo siguiente:

Artículo 1. Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”.

Como puede notarse en el literal citado, configura como un *derecho* (y por tanto un *deber* para los proveedores de un servicio, en nuestro caso las líneas aéreas) que la información cumpla con el criterio o característica de *relevante*. Respecto a la característica de *relevancia* que la información debe de contener, la misma norma detalla en el siguiente numeral:

Artículo 2. Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin, la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos.

Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

De lo analizado en los artículos precedentes en el *Código de protección al consumidor* se puede desprender como el estado peruano busca un ámbito de protección adecuado para los consumidores atendiendo a los principios de soberanía de estos, los cuales, no obstante, se pueden ver seriamente afectados de carecer de información suficiente para su toma de decisiones provenientes de su condición. Esta situación que alude a una suerte de *disparidad* o *debilidad* en materia de información y conocimiento sobre las características de un producto o servicio en la que se encontraría los usuarios frente a los proveedores es denominada como *asimetría informativa*, que evidentemente no es ajena a la relación comercial existente entre empresas aéreas y virtuales pasajeros que busquen acceder a dichos servicios en calidad de usuarios. Al respecto, la misma norma ya citada establece el concepto siguiente:

Artículo IV. Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por lo siguiente:

(...)

7. Asimetría informativa. Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.

Es así que como una forma de buscar corregir toda práctica indebida que se pueda generar por parte de los proveedores surgida a partir de la ventaja informativa que gozan estos sobre los consumidores es que surge lo que se conoce como *principio de corrección de la asimetría* la cual el mismo código prescribe en torno a sus principales características:

Artículo V. Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

4. Principio de Corrección de la Asimetría. Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.

Recapitulando, asumimos que en lo concerniente al rubro del negocio de transporte aéreo en el entorno nacional y su vinculación con la polémica figura del *overbooking* desde nuestra perspectiva si bien se mantiene vigente el debate de si existe o no una vulneración al *deber de idoneidad* —tal como es la postura de los tribunales del Indecopi— consideramos que más allá del mismo hay otra raíz del problema en la cual no se ha prestado el interés debido yes que los usuarios de servicios aéreos confrontan en la actualidad un permanente estado de *asimetría informativa* al momento de buscar adquirir boletos aéreos; y si bien las líneas aéreas pueden sostener que brindan información referente a las acciones a tomar a consecuencia del *overbooking*, evidenciamos como parte de este estudio que en la actualidad no se brinda información que cumpla con el criterio de *relevante* para que dichos usuarios puedan prever dichas consecuencias, lo cual además guarda conexión con lo establecido en el artículo 232 del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, Decreto Supremo N.º 050-2001-MTC, en el cual se enuncia respecto del deber de información por parte de las aerolíneas, lo siguiente:

Artículo 232. Sin perjuicio de la forma que se utilice, en el contrato de transporte aéreo de pasajeros debe constar la siguiente información:

(...)

Adicionalmente, el transportador debe indicar si el servicio se presta directamente por éste o en código compartido u otra modalidad permitida por la Ley e informar por escrito los procedimientos a seguir por el transportador en los casos de

cancelación, retraso, interrupción, exceso de reservas o sobre venta de pasajes, o inicio del vuelo antes de la hora programada, de acuerdo con lo establecido en el Título XII de la Ley.

Es así que de lo analizado en el párrafo anterior, consideramos que si bien el citado reglamento cumpliría con normativizar el deber de brindar información de la figura de *sobreventa de pasajes (overbooking)* —la cual como hemos podido constatar es permitida (normada) por la *Ley de Aeronáutica*— como una actividad legal permitida a las empresas aéreas; lo que destacamos es que esta normativa no sería suficiente para que un usuario que busque hacerse de dichos servicios *pueda adquirirlos de manera razonable*, toda vez que asumimos, desconoce de una información que consideramos puede llegar a ser *relevante* para tomar la decisión de hacerse de los servicios ofrecidos por una línea aérea: la frecuencia de casos de *overbooking* que esta ostenta-información -con las que dichas aerolíneas cuentan y que al no brindar dejan en desventaja y desigualdad de derechos en materia de información a los consumidores, al respecto el abogado Tejeda señala lo siguiente:

(...) la relación de consumo implica la adquisición de parte de un consumidor de los servicios que ofrecen cualquiera de las aerolíneas que operen desde o hacia el Perú, incluyendo aquellos derechos y deberes reconocidos por las normas y los contratos de cada una de las aerolíneas, además del reconocimiento de elementos inherentes a la relación y sus consecuencias sobre esta, como la innegable asimetría Informativa existente entre las aerolíneas y sus clientes, que justificarían una acción tuitiva por parte del Estado (Tejeda, 2014, p. 33).

De esta manera, para dar por concluida la presentación de esta problemática, es que establecemos de acuerdo con todo lo citado que si bien el estado es el llamado a proteger a los usuarios en sus relaciones comerciales y, por ende, quien vela según los parámetros normativos vigentes por la corrección de esta *asimetría informativa*, de todo lo

evaluado anteriormente consideramos que en la actualidad, en materia de oferta de servicios aéreos, dicha protección es insuficiente por cuanto las normas aeronáuticas (las cuales por principio de especialidad son las llamadas a regular el tema del *overbooking* y sus efectos) no llegan a ser totalmente claras respecto de su deber de información de la frecuencia de dicho fenómeno antes de la confirmación de la compra del boleto, lo cual genera la siguiente interrogante investigativa, que tiene como eje central analizar dicha vulneración, atendiendo además a la particular vinculación existente entre las normativas de aeronáutica y derechos del consumidor.

I.1.2. Formulación de la interrogante de la investigación

Luego de haber presentado los aspectos básicos que configuran la problemática de investigación, es menester según la teoría investigativa el poder comprimir dicha información en una concreta y sólida interrogante, la cual nos sirva como el eje central de la presente tesis; esto conmensura con lo definido por Ramos como *formulación del problema la cual*, en sus términos, define como “la presentación oracional del problema (...) Consiste en la reducción del problema a términos concretos, explícitos, claros y precisos” (Ramos, 2005, p. 115). Lo cual empata con lo mencionado por el doctor en derecho y también especialista en investigación jurídica Pavó Acosta, quien define la interrogante como un problema científico cuya característica es la siguiente:

Debe ser de una concreción tal que permita su solución mediante la investigación [y que se formule] empleando en su redacción ciertos verbos y conceptos que puedan ser convertidos en ímencionas observables, necesarios para la búsqueda de datos que permitan someter a prueba la hipótesis (Pavó, 2009, p. 85-85).

En tal sentido, en nuestro modelo de interrogante planteada, se podrá apreciar las variables de estudio que hemos visto conveniente interrelacionar y cuya posterior propuesta de solución generará los subsecuentes resultados que serán materia de discusión. Dicho esto, presentamos a continuación la siguiente interrogante:

¿Es viable plantear una propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de *overbooking* en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano en salvaguarda del *derecho del consumidor de acceso a la información*?

Para la elaboración de esta interrogante partimos por analizar la problemática desde todos los ejes posibles tales como los derechos de los consumidores, la aplicación del *overbooking* en el ámbito aeroportuario y la aparente contradicción normativa entre la Ley N.º 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú y la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Respecto del calificativo de “aparente” este se explica toda vez que la primera norma (Ley N.º 27261) es considerada principalmente una norma de carácter operativo y/o técnico que en el caso del *overbooking* si bien se regula el deber de informar sobre los efectos de dicha controversial figura (artículos 125.3 y 125.4 de la ley), así como regula también cierta información que se debe brindar antes de adquirir el boleto, no estaría abarcando con efectividad el desarrollo del *derecho a la información* de estos al momento de adquirir dichos servicios; y respecto de la segunda (Ley N.º 29571). Esta representa como ley la intención estatal de regular de la manera más eficiente posible un marco de protección que se debe brindar a los consumidores de bienes y servicios, de entre los cuales destaca la intención de salvaguarda a la protección al *derecho de información* de los consumidores.

Esto, por tanto, motivó la base para la confección de propuestas previas de interrogante principal las cuales posteriormente fueron descartándose hasta encontrar la actual versión, la cual se centra fundamentalmente en un cuestionamiento a la actual configuración normativa del artículo 91 de Ley N.º 27261. Creemos que habernos concentrado en la ley como el punto central de la interrogante es pertinente toda vez que el propósito de nuestro estudio también implica analizar la relevancia jurídica de una adecuada aplicación *del principio de corrección de asimetría informativa* a propósito de la

regulación del fenómeno del *overbooking*, ya que esta figura (*asimetría informativa*) —al no estar, desde nuestro punto de vista, correctamente regulada con relación al *deber de información* que brindan las empresas aéreas al momento de vender sus pasajes— es uno de los factores por los cuales posteriormente de ocurrir una *denegatoria de embarque* causado por una sobreventa acaecen reiterativamente los casos presentados en los tribunales del Indecopi, donde si bien cabe mencionar dicho organismo ostenta una *orientación sancionadora* respecto de las prácticas de *overbooking* esta orientación no asegura en absoluto a los consumidores afectados que el resultado final les sea siempre favorable.

Finalmente, cabe resaltar no solo la pertinencia, sino la solidez de la confección de la interrogante principal toda vez que el derecho en cuestión es fundamental para demostrar que debe existir igualdad entre las partes que celebran el contrato de un servicio aéreo, tal como lo señala el profesor Jorge Moráis Carvalho de la Universidad Nueva de Lisboa, en su artículo denominado *La protección de los consumidores en la unión europea: ¿mito o realidad?*, el cual menciona literalmente:

La igualdad entre las partes de un contrato (comerciantes y consumidores), se veía seriamente afectada por la diferencia de poder económico, siendo abismal la asimetría de información y la diferencia de capacidad para imponer cláusulas en el contrato. Este es el fundamento natural de la protección del consumidor, por el que se implementaron normas con el objetivo de disminuir esa desigualdad (Moráis, 2006, p. 244).

Del mismo modo la sostenibilidad de las interrogantes planteadas se ampara desde la doctrina jurídica en el estimable aporte del jurista italiano Norberto Bobbio, quien (citado en un estudio del vocal nacional Edwin Figueroa Gutarra) establecería su teoría en la cual plantea que todo sistema jurídico debe gozar de tres características centrales tales como (i) unidad, (ii) coherencia y (iii) plenitud, dejó sentado “la complejidad de un ordenamiento

jurídico deriva de la existencia de diferentes fuentes, pero tal complejidad no excluye la unidad” (Figuerola, 2009, p. 3). De tal modo que trasladando las inferencias teóricas del pensador italiano a nuestro caso se sostiene el realizar una interrogante que evidencie la controversia entre dos cuerpos normativos que un siendo de diferentes ámbitos regulatorios forman parte de la unidad que representa el sistema jurídico peruano, en el cual parte del problema se referiría a una laguna normativa del ordenamiento ante, la cual el mismo Bobbio manifestara los siguiente:

La norma no puede ser ambiguo o tener vacíos, si las hubiera serian supuestos en tanto que no puede haber vacíos en el sistema, para Bobbio la normativa o el ordenamiento jurídico que se pueda considerar plenamente explicativa significa que será posible encontrar respuestas centradas en el derecho, así sea que no estén literalmente dentro de los textos (Figuerola, 2009, p. 3).

Y es aquí donde, a través de la información tanto documental, legal y empírica que se ha recolectado en esta tesis que buscaremos resolver a partir de los objetivos que (obedeciendo al principio de coherencia) presentamos a continuación.

I.2. Objetivos del estudio

Siguiendo los conceptos teóricos de la investigación científica resaltamos lo mencionado por Tamayo y Tamayo (citado por Ramos, 2005.p. 116) cuando menciona que el objetivo de una investigación es “el enunciado claro y preciso de los propósitos por los cuales se lleva a cabo una investigación” y que responden a la pregunta del destino o los efectos que se pretenden alcanzar con la realización de la tesis (*el para qué*). Es en esta línea teórica que a continuación, presentamos el objetivo principal y específicos del presente estudio.

I.2.1. Objetivo general

Determinar la viabilidad de una propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de *overbooking* en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano en salvaguarda del *derecho a la información del consumidor*.

I.3. Justificación e Importancia

Siguiendo al ya citado Ramos (2005), resaltamos la naturaleza de la justificación en la medida que este apartado “permite establecer en términos concretos la importancia de la investigación y la trascendencia del mismo” (p. 119). Con la fundamental necesidad del investigador de aclarar las razones primordiales del *por qué* se realiza la tesis (lo cual a su vez la diferencia claramente de los objetivos). Es así que sobre esta línea teórica sostenemos los argumentos justificativos del presente estudio a continuación:

Quisiéramos en un primer momento referir un caso mediático por la polémica que se suscitó al respecto: en Estados Unidos la compañía *United Airlines* (RPP Noticias, 2017), fue involucrada en un caso donde un pasajero (David Dao, doctor vietnamita-estadounidense de 69 años) fue bajado del avión violentamente, a lo que la aerolínea se justificó señalando que el desembarque al pasajero fue a causa del *overbooking*. En este caso no nos detendremos a analizar la forma o la manera violenta en que ese pasajero fue sacado del avión, hecho que también debería ser materia de estudio, si no buscamos centrarnos en el perjuicio que se causa a pasajeros como el referido que compra un boleto con anticipación programando todas sus actividades de acuerdo con ese vuelo, ya sean planes de estudio, trabajo, familia, etc., y no le brindan el servicio esperado. En el caso del señor Dao se evidenció por las noticias que él tenía una urgencia de carácter laboral por su profesión de doctor y como este caso pueden referirse múltiples perjuicios no solo de carácter profesional sino personal, familiar, entre otros.

Si bien se sabe que la figura del *overbooking* está permitida en casi todos los países del mundo, no podemos negar el gran perjuicio que se les causa a los pasajeros y el Perú no se excluye de ello, pues si hablamos de casos polémicos en suelo peruano, hace unos años se presentó un reclamo de las excongresistas Hilaria Supa y Maria Sumire en contra de la aerolínea española *Iberia* (La república, 2006), por un supuesto *trato discriminatorio*, sin embargo, esta línea aérea alegó que también se trataba del *overbooking*.

Como se puede notar estos casos no solo se dan en el extranjero sino también en el Perú, y es en nuestro caso específico donde evidenciamos una débil protección hacia los consumidores en materia de información para prevenir esta clase de sucesos acaecidos ante una *denegatoria de embarque* producido por un *overbooking*, a pesar de contar con la Ley N.º 27261, y que es la llamada a generar un equilibrio entre los derechos de los pasajeros y las aerolíneas en suelo peruano.

En este sentido la realización de la presente investigación se justifica, toda vez que desde un ámbito jurídico por cuanto se busca discutir la viabilidad de una propuesta de reforma legal que reafirme el *Derecho constitucional a la información* en el caso de los pasajeros y que de manera específica encontramos como principio rector de la protección del consumidor (*principio de corrección de la asimetría informativa*), lo cual creemos que incidiría en un impacto positivo para con los pasajeros que buscan adquirir boletos aéreos quienes tendrían así mejores expectativas del mismo y que sin esta información presentada en la actualidad de forma clara y relevante son pasibles de sufrir los efectos de una denegatoria de embarque a causa de aplicar dichas empresas su legal, pero controvertida figura de *overbooking* y llega a no abordar el avión, optando por darle a elegir solo entre realizar el viaje en el primer vuelo disponible o el reembolso de su pasaje y en otros casos una pequeña compensación del 25 % del valor del trayecto incumplido tal y como ya se pudo referir anteriormente.

En segundo lugar, la realización de este estudio y sus respectivas conclusiones buscan configurar un aporte para con la actual Ley N.º 27261, denominada *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*, ya que con la propuesta de modificación del artículo 91, —que se busca desarrollar en la hipótesis que se explicará en el capítulo final de este estudio—, se aspira a una configuración y aplicación más eficaz de dicho cuerpo normativo en los casos de *overbooking*, reafirmando que no se iría contra ninguna disposición vigente tanto interna como externa, sino que por el contrario, cuando en adelante se den casos de sobreventa de pasajes aéreos, ya se cuente con una norma más efectiva y que minimice los actuales cuestionamientos que surgen alrededor de esta, lo cual incluso beneficiaría a las mismas líneas aéreas toda vez que estas evitarían procedimientos administrativos engorrosos o largos que incluso devienen en juicios, que solo causan mayor perjuicio para empresas como para pasajeros, como gastos tiempo y trámites, y que a las aerolíneas además les implica perder prestigio o credibilidad valores tan relevantes dentro de un mercado altamente competitivo.

Y, por último, justificamos las bases de la presente tesis toda vez que con la propuesta de solución y los resultados a los que se busca arribar con su discusión se pretende dar una propuesta de solución que no solo apunta a la defensa de los intereses de los consumidores sino que también conllevaría beneficios para las líneas aéreas por cuanto de contar con una normativa que imponga el *deber de informar* al momento de la compra de la frecuencia de denegatorias de embarque producidas por *sobreventa de pasajes* haría que una aerolínea implicada en un caso de *overbooking* pueda tener un sustento legal que acredite que ha cumplido con el *principio de corrección de asimetría informativa*. Toda vez que aseguraría que sus clientes afectados por dicha medida habrían contado con todos los medios informativos suficientes para saber los posibles riesgos que implicaba su compra, a un pasajero afectado por *overbooking*, contrarrestaría de un modo más efectiva la vulneración al derecho afectado, tal como lo señala el artículo 108 de la

Ley 29571, ya no siendo necesario iniciar acciones contra la aerolínea, por lo que se minimizaría los efectos negativos para ambas partes.

Por lo tanto, tras analizar los diversos efectos negativos generados hasta la actualidad a causa del *overbooking*, justificamos además la conformación de una propuesta para mejorar el artículo N.º 91 de la Ley N.º 27261, conocida como Ley de Aeronáutica Civil del Perú, la cual beneficiaría no solo a la sociedad, sino también aportaría a una regulación más adecuada de la misma, buscando evitar que sigan los procedimientos burocráticos y conflictos normativos vigentes.

Es así que para lograr la propuesta planteada, analizamos las problemáticas existentes dentro y fuera del país, referente al *overbooking*, y llega a evidenciar que si bien, pueden llegar a existir argumentos para debatir una propuesta de su eliminación, también atestiguamos que en la actualidad su vigencia se debe a un *establishment* imperante producto de los poderes económicos que manejan en el negocio de la aviación comercial ejercido por dichas corporaciones bajo el sustento que afectaría su equilibrio económico y que además, sostienen, que si bien es controversial, es legal. Por tal motivo sin entrar en la controversia de su vigencia legal, buscamos que se reafirme un derecho fundamental (*información*) al que por mandato constitucional debe de ser armónico.

Finalmente, todos los ejes justificativos, hasta aquí desarrollados, ayudan a sustentar la consecuente hipótesis de investigación, la cual presentamos en el siguiente apartado en tanto, cabe enfatizar, que la Ley de Aeronáutica puede ser adecuadamente regulada pues si bien esta tiene relación con convenios y normas internacionales, no obstante, es factible de poder ser regulada, adecuada y complementada a nivel local sin contravenir aquellas en su espíritu regulatorio, la cual es presentada por medio de la siguiente hipótesis de investigación para su análisis y debate académico pertinente.

I.4. Hipótesis y descripción de variables

Creemos conveniente en este apartado hacer una clara explicación del concepto de hipótesis vinculado a estudios de naturaleza jurídica como es el caso de la presente tesis. Para esto recurrimos a la descripción realizada por el ya citado abogado y metodólogo doctor Lino Aranzamendi, quien expone lo siguiente:

Cuando se hace referencia a la hipótesis será lo que se trata de probar, lo cual se precisa como definiciones de prueba, temporales y parciales de la investigación que se encuentra en proceso, por lo que, serían suposiciones referentes a la actuación de un hecho jurídico o fenómenos materia de investigación (Aranzamendi, 2013, p. 66).

En esta misma línea de pensamiento también queremos resaltar la diferenciación que tenemos del concepto hipótesis dentro del fenómeno jurídico, el cual para Aranzamendi implica un tratamiento muy distinto y diferenciado de otros ámbitos del saber, en este sentido afirma "(...) en las investigaciones no experimentales, caso del derecho, no hay posibilidad de construir la situación que se quiere estudiar. Los procedimientos más frecuentemente empleados son las diversas técnicas de análisis documental y en algunos casos la observación" (p. 67-68). La pertinencia de la definición de hipótesis jurídica creemos que sostiene metodológicamente la descripción a continuación presentada:

I.4.1. Descripción de la hipótesis de estudio

Hipótesis general

Se debe plantear una propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de *overbooking* en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano en salvaguarda del *derecho del consumidor de acceso a la información*.

La hipótesis que finalmente presentamos en este estudio es el resultado de la búsqueda de bases tanto teóricas, normativas, así como de recojo de información de fuentes que ayudasen a configurar una respuesta a la interrogante previamente planteada. Es así que la intención propuesta en la hipótesis principalmente enfatiza que no solo (i) es factible sino (ii) es necesario fundamentar jurídicamente la modificación del articulado de la Ley N.º 27261, *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*, en lo referente a que las compañías aéreas deben de informar la frecuencia de casos de *overbooking* con el propósito de proteger al pasajero frente a los efectos generados producto del *overbooking* aplicado por las aerolíneas en suelo peruano por las razones que explicaremos y fundamentaremos a continuación:

a) La primera razón por la cual evidenciamos la sostenibilidad de la hipótesis aquí presentada es que partimos de la premisa de que en el actual contexto de tráfico aéreo de pasajeros en el Perú nuestra legislación si bien tiene aspectos muy meritorios en la búsqueda de una normativización eficiente de todos los aspectos operativos relacionados a estas relaciones comerciales, consideramos que en materia de tratamiento de la figura de *overbooking* no protege adecuadamente el derecho de información de los usuarios, el cual es referido de manera muy genérica *Ley de Aeronáutica Civil del Perú* y su respectivo reglamento, a diferencia de lo regulado en el *Código de protección y defensa del consumidor*, atendiendo además a señalar que si nos guiamos por un principio de especialidad normativa sería la primera quien debería de fijar claramente este punto. Al evidenciar por tanto que el problema gira en torno a la discusión de una posible o no reforma de carácter legal eso hace más fuerte la idoneidad de proponer una modificatoria como parte de la posible solución (hipótesis), la cual justamente es la que queremos argumentar como factible y posible de ser realizada para lo cual se busca en el Capítulo IV presentar como parte de los resultados la propuesta modificatoria y con ella discutir la viabilidad de poder o no responder a la interrogante previamente planteada.

b. La segunda razón es que esta hipótesis se basa en la discusión de un derecho específico: *el derecho a la información*, el cual se encuentra tutelado por la misma Constitución Política del Estado y que, lo cual hace que su discusión a propósito de los casos de *overbooking* en el contexto de vuelos comerciales tenga un valor relevante que amerita ser discutido dentro de esta investigación por cuanto en materia jurídica debe atenderse que todas las normativas infra constitucionales deben de encontrarse en armonía (principio de no contradicción) con la norma fundamental del estado.

c. La tercera razón que presentamos para sostener la idoneidad y pertinencia de la hipótesis principal es que la misma —como propuesta de solución al problema planteado— logra configurar lo que en palabras del especialista en derecho aeroportuario, Fernando Hurtado, puede llegar a *desincentivar* la actual práctica del *overbooking* realizada por las líneas aéreas de vuelos comerciales que operan en nuestro medio; esto en razón que amparándonos en que la propuesta de complementar la actual normativa enfatizando el derecho a informar a los usuarios sobre el *overbooking* y el rango de frecuencias en que acaece esta figura en sus distintos vuelos si bien no conlleva a la eliminación jurídica de la controvertida figura del *overbooking*, si podría aminorar (con la política de desincentivación que conllevaría su puesta en práctica) sus actuales efectos en materia de afectación del *derecho de información* y en donde conjuga la obligación por parte de los proveedores de su cumplimiento.

Por tanto podemos argumentar que sostener que la presente hipótesis cuenta con (i) *idoneidad jurídica* por cuanto se basa en una propuesta modificatoria que no atenta ni contra principios jurídicos ya establecidos y no colisiona en materia aeroportuaria con normativas supranacionales previamente ratificadas por el Estado peruano y con las cuales se encuentra comprometido (como las disposiciones de la Decisión 619) así mismo que consideramos se cuenta con (ii) *Idoneidad metodológica* evidenciada plenamente toda vez que la redacción de las hipótesis busca responder a la interrogante previamente planteada

siguiendo el *principio de coherencia* que la teoría especializada en metodología de investigación (Vara, 2015) considera necesario para el sostenimiento de una investigación del nivel de una tesis.

I.4.2. Descripción de las variables

Habiendo presentado la hipótesis que conforma la propuesta de solución a la interrogante planteada, exponemos a continuación las variables que la componen destacando su definición conceptual, así como sus respectivas dimensiones.

Tabla 1*Definición de variable 1: Ley 27261*

Variable dependiente	Definición	Dimensiones
Ley N.° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú	Definición conceptual	Legal-normativo
	<p>“La Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú de fecha de promulgación el 09 de mayo del año 2000 y el Decreto Supremo 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley 27261 de fecha de promulgación el 21 de diciembre del año 2001, regulan todas las actividades vinculadas al empleo de aeronaves civiles en el Perú. Las referidas normas, de carácter nacional, son los instrumentos sobre la base de los cuales debe regirse todo el sistema de transporte aéreo de carga y pasajeros en el país” (ASPEC,2013, p. 7).</p>	Económica
	Definición operacional	Social
	Para efectos de este estudio se entenderá por tal el artículo 91 de la citada ley.	

Tabla 2*Definición de variable 2: overbooking*

Variable dependiente	Definición	Dimensiones
	Definición conceptual	Legal-normativo
	“También conocida como denegatoria de abordaje, consiste en la conducta habitual del transportista de aceptar el compromiso de trasladar un número de pasajeros mayor al de la capacidad de la aeronave, en consecuencia, con la muy probable denegatoria de abordaje de alguno o algunos pasajeros que gozaban de una reserva previamente confirmada” (Mendoza, 2017, párr. 3).	Económica
Overbooking	Definición operacional	
	Para efectos de este estudio se entenderá como tal a lo establecido en el artículo N.º 3 “Práctica que se presenta cuando, en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete expedido con reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo límite señalado sobrepasa el número de plazas de las que dispone el avión” (Decisión 619, 2005, p. 3).	Social

Tabla 3*Definición de Variable 3: Derecho a la información*

Variable dependiente	Definición	Dimensiones
Derecho/deber a la información	Definición conceptual	Legal-normativo
	<p>“el contenido esencial del derecho a la información de los consumidores es la puesta a disposición del consumidor, de manera clara, efectiva y comprensible, de todos aquellos elementos necesarios para que este tome una decisión de consumo adecuada en la adquisición de bienes o servicios, en particular; las advertencias, riesgos previsibles, precauciones, limitaciones, requisitos y condiciones relacionados con la adquisición de los productos ofertados (...). Este contenido esencial es el mínimo indispensable para que el derecho a la información de los consumidores sea reconocible (...) y no se vea vaciado de contenido” (Vilela, 2010, p. 121).</p>	Económica
	Definición operacional	
	<p>Considerando que “en general podemos decir que el consumidor cuenta con tres derechos (que a la vez constituyen las obligaciones principales de los proveedores): información, idoneidad y no discriminación” (Maraví, 2013 p. 35).</p>	Social

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

La presentación y posterior fundamentación de un sólido marco teórico para efectos de la elaboración de una tesis configura una parte esencial en el proceso investigativo por cuanto es sobre este que se sostiene la vigencia e idoneidad de la problemática jurídica, así como de los objetivos y propuestas de solución planteadas. En este sentido el doctor Aranzamendi resalta lo siguiente: “El marco teórico como parte esencial del cuerpo de la tesis implica revisar las diversas teorías, corrientes o enfoques epistemológicos relacionados al tema. Significa indagar en las investigaciones que precedieron y que son consideradas válidas para contextualizar la tesis” (Aranzamendi, 2013, p. 157). Es sobre esta referencia que presentamos a continuación el siguiente apartado subdividido en (i) *antecedentes del estudio*; (ii) *bases teóricas* y (iii) *definición de términos básicos* respectivamente.

II.1. Antecedentes del estudio

Para la configuración de este apartado se recopiló diversidad de fuentes investigativas de primer nivel relacionadas en primera instancia con el análisis del fenómeno del *overbooking* así como del análisis de todos los aspectos concernientes al transporte aéreo de pasajeros tanto en materia nacional como internacional que consideramos más relevantes para efectos de este estudio, los cuales procederemos a detallar a continuación en sus principales características así como evidenciando su conexión con la presente tesis.

II.1.1. Antecedentes Nacionales

a) Como primer antecedente nacional citamos la tesis realizada por Carla Alejandra Calderón Santillán, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulada *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. Realizada en la ciudad de Lima, Perú en el 2018. Como principal objetivo de estudio esta tesis planteó lo siguiente:

Determinar los efectos de la modificación del artículo 108.f del Código de Protección y Defensa del Consumidor sobre la interpretación de la idoneidad del servicio de transporte aéreo respecto a la aplicación de los remedios establecidos en la Decisión 619 de la Comunidad Andina de Naciones, aplicables a los casos de retrasos, cancelaciones y sobreventa (Calderon, 2018, p. 5).

Para lograr tales fines se utilizó una metodología cualitativa, y fue dividida en tres capítulos. Al finalizar su estudio la investigadora arribó a la principal conclusión de que al realizar la modificación habrá un impacto positivo para los consumidores, ya que será beneficioso para que se mantenga presente el principio *pro consumidor*, realizando el análisis, del tiempo, el interés y el perjuicio del consumidor que fue afectado, antes de declarar la improcedencia de su solicitud o caso en concreto.

Para efectos de esta investigación este primer antecedente nos ha servido en el sentido que desarrolla el concepto de “Consumidor razonable”, el cual tiene una importante relación con la problemática referente al derecho de información por parte de los consumidores de un servicio de transporte aéreo en casos de *overbooking*.

Como segundo antecedente nacional citamos la tesis para obtener el título de licenciado, realizada por Gonzalo Herazo Pachas y Junior André Huamancayo Balarezo, de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad San Ignacio de Loyola, titulada *Relación de la calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de marca de los clientes de Latam en vuelos nacionales en el 2017.* Realizada en la ciudad de Lima, Perú, en el 2018. Como principal objetivo de estudio esta tesis planteó “determinar la relación entre la calidad de servicio, la satisfacción y la lealtad de los clientes de LATAM del Aeropuerto Jorge Chávez en sus rutas nacionales en el 2017” (Herazo & Huamancayo, 2018, p. 39). Para

lograr tales fines se utilizó una metodología con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo (respecto de las poblaciones analizadas) y correlacional (respecto de las variables estudiadas), la cual configuró un estudio que fue dividido en tres capítulos. Al finalizar el estudio el investigador arribó a diversas conclusiones, de las cuales incluye la siguiente: “(...) Los clientes y pasajeros de las aerolíneas consideran y esperan que todas las aerolíneas los mantengan siempre informados de manera oportuna y puntual respecto a todos los servicios que ofrecen, lo cual muchas veces Latam no demuestra (...)” (Herazo & Huamancayo, 2018, p. 86).

Para efectos de esta investigación, si bien este estudio no pertenece al ámbito jurídico, este configura como antecedente investigativo por cuanto nos ha servido por el análisis y tratamiento teórico respecto de la variable *información* a brindar al pasajero de un servicio aéreo; del mismo modo se resalta de esta investigación las propuestas de solución que dichos autores presentan al problema formulado y que fueron tomadas en cuenta como bases inspiradoras al momento de elaborar la hipótesis del presente estudio las cuales se podrán encontrar debidamente citadas.

b) Como tercer antecedente nacional citamos la tesis para obtener el grado de magíster, realizada por Carlos Alberto Tejeda León, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, denominada *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*. Realizada en la ciudad de Lima, Perú, en 2014. Como principal objetivo de estudio, esta tesis planteó analizar la configuración normativa relacionada a derechos del consumidor en materia de transporte aéreo generada por el Indecopi, así como centrarse en un análisis de los principales pronunciamientos de dicha institución en su posición como ente estatal encargado en la materia; para lograr tales fines se utilizó en la redacción de la citada tesis una metodología cualitativa descriptiva (respecto de teorías, legislación y entrevistas a

expertos), la cual fue dividida en tres capítulos. Al finalizar el estudio el investigador arribó como principal conclusión que el Indecopi si bien tiene el claro objetivo de ser el guardián y protector de los derechos de los consumidores, desde el punto de vista personal del autor del estudio la investigación evidenciaría que aquella entidad no habría estado exenta de críticas por cuanto, sostiene, han existido muchos referentes de sobreprotección en sus decisiones jurisdiccionales en materia de transporte aéreo. Para efectos de esta investigación este primer antecedente nos ha servido en el sentido que provee de un nutrido marco teórico que desarrolla tanto la historia del *overbooking*, así como un profuso desarrollo de las bases justificativas que tendría la vigencia de esta figura cual ha sido valiosamente registrado como parte conformante de nuestra problemática de estudio y marco teórico respectivamente para su posterior análisis.

c) El cuarto antecedente nacional que citamos es la tesis para la obtención del título profesional de abogado, realizado por Claudia Mariela Gutiérrez Laguna, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, denominada *Propuesta de regulación de los efectos del overbooking*. Realizada en la ciudad de Lima, Perú en el 1998, este estudio arriba entre sus conclusiones que la figura del *overbooking* más allá de la controversia que genere, se encontraría plenamente justificada abogando el autor por su perfeccionamiento normativo; no obstante, resalta dentro de la misma investigación que en materia de derecho de información el investigador concluya que la difusión de la información es importante y relevante para conocimiento de los pasajeros y que las entidades reguladoras son las encargadas para que de manera conjunta con la labor realizada por parte de las aerolíneas, estas puedan apuntalar a brindar un adecuado servicio con el óptimo cumplimiento de las obligaciones para con los pasajeros en lo que a materia de información se refiere. Como puede apreciarse, estos conjuntos de ideas desarrolladas en esta investigación configuraron una base preliminar para sostener la propuesta de solución (hipótesis)

planteada en la presente tesis y que se somete a su discusión en cuanto su solidez y pertinencia.

d) Finalmente, como quinto antecedente nacional citamos la tesis para la obtención del grado de bachiller en derecho, realizado por Fernando Robinson Tanguis, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, denominado *El overbooking*. Realizada en la ciudad de Lima, Perú, en el 1983. Como principal objetivo de estudio esta tesis planteó las fuentes por las cuales se nutre el derecho aeronáutico, la naturaleza jurídica del contrato de transporte aéreo y las generalidades del *overbooking*, para lograr tales fines se utilizó una metodología principalmente cualitativa descriptiva basada en la revisión documental como instrumento de análisis (siendo el objeto de estudio primordialmente la legislación vigente y la doctrina que para la época se había desarrollado sobre la figura) y fue dividida en tres capítulos. Al finalizar el estudio el investigador arribó a la principal conclusión que el *overbooking*, atentaba contra los derechos de los consumidores y normas de orden público. Para efectos de esta investigación este antecedente nos ha servido como fuente documental de corte histórico para poder analizar cómo se ha pronunciado la doctrina nacional y extranjera de dicha época respecto de esta controversial figura a través del tiempo de manera tal que confrontado esta visión anterior podamos evidenciar su configuración en el desarrollo doctrinario de la actualidad.

e) Como apartado especial y si bien no califica en el grupo de tesis, no queremos dejar de mencionar entre los antecedentes el valioso aporte del trabajo investigativo realizado por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, Investigación (ASPEC), titulado *El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios*. En dicho estudio que data del 2013 se menciona varios temas referente a los derechos de los pasajeros, iniciando por explicar el porcentaje de afluencia de pasajeros en las diferentes aerolíneas dentro del Perú, nacionales o extranjeras, donde se puede apreciar que en los últimos años se ha ido incrementando el uso del servicio aéreo

por parte de los pobladores peruanos y a su vez también se incrementaron los reclamos o quejas referente a estos servicios, muchas veces sobre casos desconocidos o nuevos para los usuarios, entre ellos el *overbooking*, que por ser un figura algo novedosa, no ha sido correctamente regulada.

También, se señalan en dicho estudio las normativas a aplicar para resolver casos que impliquen problemas relacionados al transporte aéreo comercial y es justamente ahí, donde se hace mención entre otras a la Ley N.º 27261, Ley General de Aeronáutica Civil; la Decisión Andina 619 y al citado Convenio de Montreal. Del mismo modo hace una referencia descriptiva de las autoridades competentes en dicho ámbito citando en primera instancia al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, de mismo modo a la Dirección General de Aeronáutica Civil, así mismo se encuentra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi), quien es el encargado de velar por los derechos de los consumidores, tramitando y resolviendo los reclamos de los pasajeros del transporte aéreo nacional a quienes se les pueda afectar su derecho, en este caso a causa de la sobreventa de pasajes aéreos, por lo que a través de la Comisión de Protección al Consumidor podrán respaldar al pasajero que se le impide abordar al avión.

Finalmente, destaca dentro de este documento la investigación sobre los deberes y derechos de los usuarios del transporte aéreo peruano, los cuales son explicados sobre la base de la Decisión 619 de la Comunidad Andina. De este apartado cobra importancia para la presente investigación el análisis de los derechos que nacen ante una denegatoria de embarque por causa atribuible al transportista los cuales tal como se ha podido evidenciar, han podido ayudar en la configuración de la descripción de la problemática presentada en el capítulo I precedente.

I.1.2. Antecedentes Internacionales

a) Como primer antecedente internacional citamos el ensayo realizado por Alicia Royo Padrón en la Facultad de Derecho de la Universidad de la Laguna, titulado *La*

protección al consumidor en los servicios de transporte aéreo. Realizado en la ciudad de Santa Cruz de Tenerife, España, en 2016/2017. El cual tuvo como objetivo principal en palabras de la autora: "(...) se comentará los posibles incumplimientos que pueden suceder en este tipo de contratos (tales como las cancelaciones, retrasos, pérdida o daños en el equipaje, responsabilidad en caso de accidente...) y cuáles son los derechos de los usuarios ante estas situaciones" (Royo, 2016-2017, p. ii). El desarrollo de este estudio hizo uso de una metodología eminentemente descriptiva-cualitativa centrada en el análisis normativo y teórico, el cual comprendió de dos apartados: el primero referido a un *Estudio general de la protección al consumidor y usuario*; y el segundo destinado a analizar *La protección al usuario de servicios de transporte aéreo de pasajeros*. Finalmente, se llegó a la conclusión concreta de al darse con mucha frecuencia el servicio de transporte aéreo, este conlleva a que existan mayores incidencias en el ámbito comercial aéreo, siendo que además los usuarios no conozcan plenamente sus derechos y por lo tanto no se cumplan. Es así que este estudio sirvió como antecedente para analizar el efecto que causa el *overbooking* y como se procede ante esta figura en dicho país europeo, lo cual sirvió como fundamentos para las bases teóricas de la presente tesis.

b) Como segundo antecedente internacional citamos el Ensayo para la obtención de grado, por Alejandro Hernández Guio de la Universidad Militar Nueva Granada, titulada *Overbooking comparación legislativa*. Realizada en la ciudad de Bogotá-Colombia en el 2015. Como principal objetivo de estudio se planteó lo siguiente:

(...) analizar los problemas generados por la práctica del "*overbooking*" por parte de las aerolíneas y realizar una comparación crítica de la normativa colombiana que regula esta actividad con respecto a otros países con el fin de analizar si realmente son eficaces y velan por proteger los derechos de los pasajeros y/o hacer cumplir los deberes de las organizaciones que prestan el servicio de transporte aéreo (Hernández, 2015, p. 4).

Para lograr tales fines se utilizó una metodología plenamente descriptiva comparativa sin presencia de capítulos, los cuales fueron sustituidos por apartados. Al finalizar el estudio el investigador arribó a una serie de conclusiones de entre las cuales resalta la que expresamente manifiesta lo siguiente:

Debe existir un mayor y mejor control por parte de las autoridades aeronáuticas sobre la aplicación del *overbooking* por parte de las líneas aéreas, contando con reportes estadísticos sobre el porcentaje de denegaciones de embarque, el porcentaje de pasajeros afectados y sobre todo informar y poner de conocimiento a todos los consumidores del servicio (p. 25).

Como puede apreciarse este estudio sirvió como antecedente de la presente investigación en la medida que ya se vislumbraba el criterio planteado en nuestra hipótesis principal como una propuesta a ser desarrollada por el estudio precedente.

c) Como tercer antecedente internacional que citamos es el Trabajo Final de Grado, elaborado por Irina Llorente Cortés de la Universidad Jaime, titulado *Sobre los incumplimientos de las compañías aéreas: derechos y obligaciones*. Realizado en la ciudad de Castellón de la Plana-España del 2015. Como principal objetivo de estudio se planteó: "(...) se limitará los incumplimientos de las compañías aéreas en el transporte regular de personas en el ámbito de la Unión Europea" (Llorente, 2015, p. 3). Para lo cual se utilizó una metodología cualitativa-descriptiva sin la presencia de una división por capítulos, los cuales fueron sustituidos por apartados. Al finalizar el estudio el investigador arribó a una serie de conclusiones de las cuales resalta la que guarda vínculo con respecto a su objetivo principal en la que afirma lo siguiente:

(...) existen diferentes tipos de incumplimientos en el transporte aéreo de pasajeros. En todos esos casos se debe reclamar siempre, puesto que en ningún caso se iniciará de oficio, es decir a instancia de alguna autoridad, ningún procedimiento

para la reclamación de los perjuicios sufridos por los pasajeros (Llorente, 2015, p. 37).

Es así que puede apreciarse que este estudio sirvió como antecedente de la presente investigación en la medida que desarrolla, (dentro de su clasificación de distintos incumplimientos por parte de las aerolíneas), todas las posibles infracciones en que se pueden incurrir al momento de dar el servicio de vuelos comerciales, de entre las cuales destaca el *overbooking* como una de las más comunes y conocidas y cuya descripción y tratamiento se ha tomado en consideración para efectos de un análisis comparativo con lo acaecido en nuestro mercado local.

d) El cuarto antecedente internacional citamos la tesis Doctoral, elaborada por Tarik El Kaoutit, de la Universidad Rey Juan Carlos, titulada *La responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en el contrato de transporte aéreo de pasajeros. Estudio jurídico en el marco de la política de transportes internacionales y de la Unión Europea*. Realizada en la ciudad de Madrid, España en 2012. Como principal objetivo de estudio esta tesis planteó la aplicación de instrumentos normativos frente a la responsabilidad que deben asumir las aerolíneas en diversos supuestos que se llevan a cabo en el ámbito de la prestación de servicios por parte de las mismas. Para lograr tales fines se utilizó una metodología cualitativa principalmente de naturaleza descriptiva en la cual destacan como instrumentos de recolección de datos tanto el análisis documental (tanto de doctrina y legislación comparada), así como las entrevistas a profundidad; y fue dividida en tres capítulos. Al finalizar el estudio el investigador arribó de entre sus conclusiones a considerar que los usuarios de transporte aéreo tienen múltiples derechos e intereses a ser protegidos y por tanto esta situación exige que los parámetros normativos internacionales cubran con el mejor nivel de eficiencia posible la protección de estos; De entre estas normativas el tesista hace un análisis crítico de la eficiencia mostrada hasta la fecha por parte del Convenio de Montreal (1999) sobre, el cual manifiesta literalmente “si

bien vino a subsanar muchos de los yerros de los que padecían los anteriores instrumentos internacionales, no resulta satisfactorio pues mantiene muchos de los errores que se han venido arrastrando a lo largo de la historia” (El Kaouit, 2012, p. 465.).

En lo que concierne a la vinculación de este estudio con la presente tesis nos concentramos específicamente en la conclusión a la que arriba el autor (conclusión N.º 12) al mencionar que en lo referente a los casos de *overbooking* dicho convenio:

En estos casos no se ha evidenciado la regulación referente a la inexecución contractual en casos de *overbooking*, denegación de embarque o cancelaciones de vuelos, consideramos que se debe determinar responsabilidad. Ahora bien, lo señalado es respaldado por los especialistas del Derecho aeronáutico, quienes también señalan que la falta de regular estos temas de derecho aeronáutico es un aspecto negativo tanto para las líneas aéreas como para los usuarios o consumidores de este mercado (El Kaouit, 2012, p. 467).

Para efectos de esta investigación este antecedente nos ha servido para poder evidenciar que a nivel de normativa internacional el citado Convenio no hace una identificación y tratativa específica del fenómeno de *overbooking*, lo cual evidentemente tiene una repercusión directa dentro de la problemática planteada en la presente tesis; así mismo el estudio aquí citado nos ha servido para poder identificar como se configura la responsabilidad de las empresas aéreas frente a un incumplimiento de contrato por denegación de embarque dentro del contexto europeo y poder ejercer un análisis jurídico comparativo con lo que acaece con las normas en esta parte de la región.

e) Finalmente, el quinto antecedente internacional que citamos es la tesis para la obtención del título de Doctor en Derecho, realizada por Catalina Rosa Moggia de Facultad de Ciencias Jurídicas y sociales de la Universidad Nacional del Litoral, titulada *Los deberes de información y de secreto en la teoría general del contrato*. Realizada en la

ciudad de Santa Fe-Argentina en el 2012. Como principal objetivo de estudio, esta tesis planteó el análisis de varias cuestiones en la cual hace mención a las siguientes:

¿Cuánta información debe transmitir un contratante a otro? ¿En qué oportunidad y de qué forma debe de hacerlo? ¿Qué datos puede válidamente una de las partes reservar para sí? ¿Puede obtener uno de los contratantes beneficios exclusivos utilizando la información que posee? ¿Hay derecho a exigir que determinadas informaciones sean mantenidas en secreto? (Rosa, 2012, p. 9).

Para lograr elaborar respuestas a dichas interrogantes, la investigadora utilizó una metodología cualitativa-descriptiva la cual fue desarrollada y posteriormente dividida en dos grandes capítulos. Al finalizar el estudio la investigadora arribó de entre sus conclusiones a señalar literalmente lo siguiente: “Si en cambio lo que se pretende asegurar es la libertad contractual, posibilitar el cumplimiento del contrato o prevenir riesgos, la información constituye un instrumento adecuado para lograrlo” (Rosa, 2012, p. 9). Como puede apreciarse este estudio sirvió como antecedente de la presente investigación en la medida que abarca de entre sus temas que aún existe un desequilibrio estructural entre las partes con respecto a la relación de consumo en la que muchas veces el consumidor se ve en una situación de debilidad o inferioridad en relación con el proveedor, señalando además que más allá de imponer el *deber de informar* es importante, afirma, establecer la forma en *cómo debe brindarse dicha información*; es así que el presente antecedente nos ha servido de forma preliminar para considerar la relevancia a tener en consideración respecto a la labor de detallar las formas de brindar información en casos del derecho del consumidor para contrarrestar la asimetría informativa con los proveedores.

II.2. Bases Teóricas

Una vez presentados los más relevantes antecedentes investigativos tanto nacionales como internacionales que sostienen la presente tesis, en el presente apartado procederemos a formular el desarrollo de las principales bases teóricas a partir de la

descripción de cada una de las tres variables de estudio que han sido previamente identificadas y que a continuación presentamos analizadas a partir definiciones legales, doctrinales y jurisprudenciales respectivamente:

II.2.1. Ley N.º 27261, *Ley de Aeronáutica Civil del Perú* y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 050-2001-MTC

Como ya se ha ido mencionando en el desarrollo de la presente tesis y de modo específico en el capítulo precedente, el ámbito comercial aéreo en el Perú se encuentra regulado si bien a la luz del Convenio de Montreal y la Decisión 619 de la Comunidad Andina por un cuerpo normativo nacional especializado en la materia, el cual se ha ido desarrollando y consolidando a través del tiempo, siendo que en el 11 de noviembre del año 1965 se promulgó la Ley N.º 15720 conjuntamente con su reglamento, que regulaba inicialmente la actividad aeronáutica civil del Perú que fuera posteriormente derogada por la Ley N.º 24882 promulgada en 1988, la cual fue redactada por un grupo de juristas asesores de la Cámara de Diputados y Senadores, y según lo señalado por el doctor Julián Palacín Fernández:

El texto aprobado introduce aspectos relativos a la responsabilidad civil contractual, hipoteca, embargos, preferencias, restricciones legales a la propiedad, contratos de utilización de aeronaves, entre otros y perfecciona y moderniza definiciones referentes a la infraestructura, aeronaves, y personas de la relación jurídica aeronáutica como operador, explotador y transportador” (Palacín,1991, p. 62).

Es así que históricamente se puede decir que en el Perú la Ley N.º 24882, a diferencia de la Ley N.º 15720, fue la que buscó regular de modo específico la relación de las aerolíneas con los pasajeros que adquirirían los diversos servicios de estos, ocupándose por tanto abarcar normativamente más allá de temas técnicos, con lo cual se fue consolidando un respaldo legal a la protección de los pasajeros que adquirirían un servicio de transporte aéreo.

Posteriormente con el paso del tiempo, entrados en el siglo XXI y con el paulatino ingreso de líneas aéreas y sus consecuentes ofertas comerciales dentro del mercado nacional sumado a una mayor capacidad adquisitiva del consumidor peruano promedio, se ha venido desarrollando una mayor fluidez del uso del transporte aéreo, ya que en la actualidad más que un lujo ha llegado a ser una necesidad para los consumidores. Es justamente con el paso del tiempo que nace la actual Ley N.º 27261 promulgada el 08 de mayo del 2000, derogando a la anterior y regulando con mayor detalle las responsabilidades de los transportistas frente al incumplimiento de sus obligaciones, entre ellas la responsabilidad frente al *overbooking*, la cual configura parte de la problemática al considerar que adolece de la efectividad necesaria en cuanto su actual configuración en lo que respecta a su rol regulatorio de dicha figura. Posteriormente es que se aprueba el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú el 09 de agosto del año 2001, mediante el Decreto Supremo N.º 050-2001-MTC, la cual regula los aspectos de orden técnico y operativos de las actividades aeronáuticas civiles. Es así que podemos evidenciar que la actual Ley N.º 27261 y su reglamento regulan diversos aspectos referentes a la actividad aérea en relación con los pasajeros de dichos servicios. Son estas dos normativas las que principalmente destacamos como la base legal sobre, la cual descansa la discusión académica respecto si este marco normativo es el más adecuado en cuanto su actual regulación respecto del deber de información que se les ofrece a los usuarios en la fase previa a la compra de los pasajes y que a continuación queremos analizar como parte de las bases teóricas del estudio.

II.2.1.1. Definición legal

La Ley 27261, denominada *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*, fue autorizada bajo la presidencia de Alberto Fujimori Fujimori, el 2000. En el Perú, la autoridad encargada de los temas aeronáuticos es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones por medio de la denominada Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), la cual regula todas las

actividades aeronáuticas civiles a través de la aplicación de la Ley y su reglamento, las cuales se complementan, por ser regulaciones aeronáuticas, así como instrumentos internacionales vigentes.

En su artículo 2 esta normativa describe a La Aeronáutica Civil del Perú de la siguiente manera: “el conjunto de actividades vinculadas al empleo de aeronaves civiles” (p. 1), así mismo en su artículo 1, señala que se rige por la Constitución Política del Perú, su reglamento y demás normas complementarias.

II.2.1.2. Análisis de principales artículos de la Ley 27261, y su efectividad

Para el desarrollo de la presente tesis nos centramos en realizar el análisis de diferentes artículos de la Ley N.º 27261, los cuales se refieren al tema de la sobre venta de pasajes aéreos, conocido como *overbooking*, sin embargo, propondremos realizar la modificación del artículo 91 en específico con respecto al deber de información.

Para una mejor explicación y desarrollo, expondré en primer lugar el artículo N.º 125.4, el cual señala lo siguiente:

125.4 Si el transportador ha realizado un número de reservas o venta de pasajes para un vuelo que excede la capacidad de plazas de la aeronave (*overbooking*), negándose el embarque al pasajero que tenía reserva previamente confirmada, éste tendrá los derechos establecidos en el numeral 125.3” (Ley N.º 27261, 2000, p. 34).

De lo citado anteriormente se aprecia que nuestra ley nacional N.º 27261, regula los derechos que tienen los pasajeros en casos de *overbooking*, es decir, regula los derechos posteriores que tendrá el pasajero a consecuencia de darse esta figura, citando de esta manera que se aplicará lo estipulado en el artículo 125.3, el mismo que señala lo siguiente:

125.3 Si el transporte se inicia antes de la hora programada, el pasajero que habiendo llegado en el horario previsto no puede embarcarse tendrá derecho:

- a) Al reembolso inmediato integral o proporcional del precio del pasaje, según corresponda, o
- b) Al pago de gastos ordinarios de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos necesarios, cuando opte por realizar el transporte en el primer vuelo disponible por cuenta del transportador responsable, incluso por otro transportador (Ley N.º 27261, 2000, p. 34).

De esta manera de la cita legislativa se desprende cómo nuestra normativa nacional aérea regula la sobreventa de pasajes aéreos, no obstante desarrolla esta figura solo en los dos artículos mencionados, los cuales precisan que al pasajero a quien se le tuvo que denegar el embarque a causa del *overbooking*, podrá recibir sea (i) el reembolso de su pasaje o (ii) el pago de gastos ordinarios a causa del mismos, sin embargo, consideramos que dichos artículos no estarían lo suficientemente claros y completos para la regulación correcta de esta figura en salvaguarda de los intereses de los pasajeros que adquieren un boleto de viaje esperando viajar según se le informó, ya que si bien se regula los efectos a causa de la aplicación del *overbooking* y las obligaciones que las aerolíneas deben cumplir a causa de este.

No obstante, en el artículo 91 de la Ley 27261, se regula la información que se debe brindar previamente a la compra del boleto aéreo de forma general, el cual señala lo siguiente:

Artículo 91. De las obligaciones de los titulares de Permisos de Operación o Permisos de Vuelo

Toda persona natural o jurídica que obtenga un Permiso de Operación o un Permiso de Vuelo, sea para realizar actividades de Aviación Comercial o de Aviación General, nacionales o internacionales, según sea el caso, queda obligada a:

a) Hacer mención expresa, cuando realice publicidad o venta de sus servicios, de que el vuelo se efectúa con escalas, con conexión, en código compartido o bajo cualquier otra modalidad prevista o permitida por esta Ley, así como proporcionar cualquier otra información necesaria, a fin de no inducir a error al usuario, especialmente en cuanto a las características y condiciones del servicio (p. 25).

Sin embargo, podemos ver que no se regulan las medidas preventivas específicas que se pueden aplicar para evitar que el usuario sea engañado antes de la compra de su boleto, es decir, no se brinda la información adecuada o relevante respecto al *overbooking*, para que el pasajero tome una mejor decisión al adquirir sus pasajes.

II.2.1.3. Análisis del Reglamento de la Ley 27261, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 050-2001-MTC y su efectividad

Ahora bien, de lo expuesto en los párrafos anteriormente señalados analizamos que efectivamente los artículos 125.3 y 125.4 son los únicos mediante los cuales la *Ley de Aeronáutica Civil del Perú* regula las obligaciones que deben cumplir las aerolíneas referentes a la aplicación de la figura del *overbooking*, y el artículo 91 es el que regula la obligación que tienen las líneas aéreas de la información que se debe brindar al pasajero cuando adquiere sus servicios, por lo que tiene relación con el *overbooking*, ya que es necesario que se brinde información relevante sobre ello, no obstante, el Reglamento de la misma Ley 27261, regula en su artículo N.º 232, lo siguiente:

Artículo 232. Sin perjuicio de la forma que se utilice, en el contrato de transporte aéreo de pasajeros debe constar la siguiente información:

(...)

Adicionalmente, el transportador debe indicar si el servicio se presta directamente por éste o en código compartido u otra modalidad permitida por la Ley e informar por escrito los procedimientos a seguir por el transportador en los casos de cancelación, retraso, interrupción, exceso de reservas o sobre venta de pasajes, o inicio del vuelo antes de la hora programada, de acuerdo con lo establecido en el Título XII de la Ley (Reglamento de la Ley N.º 27261, 2001, p. 39).

De lo expuesto, se puede apreciar que el mencionado Reglamento regula, en la primera parte de su artículo N.º 232, la información que las aerolíneas deben brindar en el contrato de transporte, es decir, después de comprar el boleto de viaje, y en la parte final del mismo artículo, según lo citado en el párrafo que precede, se regula la obligación que tienen los transportistas de brindar información referente a los procedimientos posteriores a la compra de un boleto de viaje, los cuales deben seguir en diversos casos que se dan de manera recurrente en el ámbito aéreo, en el que está incluido la sobre venta de pasajes o más conocido como *overbooking*, por lo que si bien en el presente Reglamento se regula la información que se debe brindar a los usuarios al adquirir estos sus boletos (las cuales las distintas aerolíneas cumplen con citar dentro de sus plataformas webs en muchos casos en enlaces), no se da una adecuada regulación del deber de información que debería de otorgarse en la fase previa a la adquisición de los boletos y que consideramos puede llegar ser relevante y útil para la decisión o no de la compra de dicho boleto.

II.2.1.4. Su relación con la Decisión 619, Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina y con el Convenio de Montreal de 1999

Hasta el momento hemos podido analizar los artículos de la normativa nacional N.º 27261 y su respectivo reglamento en materia de regulación de las obligaciones de los transportistas aéreos frente a casos de *overbooking* y su relación con el derecho a la información. Es en este apartado buscamos establecer la vinculación que guarda las normas patrias con la ya mencionada Decisión 619 siendo que dentro de este cuerpo se define específicamente lo siguiente:

Artículo 4. Derecho de información. Los usuarios de los servicios aéreos tienen derecho a que el transportista aéreo, el operador turístico o el agente de viajes les informe sobre:

(...)

Antes de la ejecución del transporte:

(...)

h) En caso de denegación de embarque por sobreventa, cancelación o retraso, información en la forma más idónea posible, de preferencia escrita, sobre los derechos que le asisten especialmente en materia de compensación y asistencia (...)" (Decisión 619, 2005, p. 4).

Como podemos ver, la Decisión 619, al igual que nuestra normativa nacional, también regula el derecho a la información de una manera genérica y poco detalla respecto a casos de *overbooking* en los servicios aéreos.

Ahora bien, la relación que tiene nuestra Ley 27261 con el Convenio de Montreal de 1999 va en relación con los derechos que tienen los pasajeros que adquieren servicios

aéreos de manera general y que se da en cada caso en específico, empero en dicho Convenio no se detallan los derechos referentes al *overbooking* ni traen un capítulo o artículo que lo reglamente en concreto; los derechos estipulados para los pasajeros están detallados a través de todo el Convenio, ya que el mismo busca que en la relación contractual del transporte, haya una relación recíproca entre la aerolínea y el pasajero.

Por lo que según la relación analizada de la Ley 27261 con la Decisión 619 y el Convenio de Montreal, se puede verificar que, si bien dichas normativas regulan los derechos de los pasajeros frente a la adquisición de un servicio aéreo, estos pueden ser mejorados detallando de manera más específica y clara dichos derechos, lo cual realizaremos en la presente tesis sobre la base de nuestra normativa nacional, la Ley 27261.

II.2.2. *Overbooking*

Consideramos que parte del desarrollo teórico de esta variable ya la hemos podido apreciar con motivo de la descripción de la problemática en el capítulo precedente. Y si bien no obstante en este apartado complementaremos dicha configuración teórica con otras bases, queremos usar este primer apartado para poder enfatizar que como se ha venido explicando, el *overbooking* es una figura que se aplica en varios ámbitos, no obstante, nos centramos para efectos de este estudio en la aplicación de esta figura dentro del ámbito aeronáutico. Respecto de su desarrollo conceptual este ha sido motivo de análisis y definiciones por varios juristas y especialistas en derecho aeroportuario que se encuentran en reiteradas ocasiones en posiciones contrapuestas referente a la afectación que puede causar a los consumidores (lo cual en nuestro ámbito también se replica en las posiciones asumidas reiteradamente por representantes del Indecopi frente a otros especialistas).

Sin embargo, más allá de esta controversia (la cual es la principal fuente de desarrollo teórico que se ha podido evidenciar en la búsqueda de fuentes) si bien el

centro primigenio de atención gira en torno a los procedimientos a seguir una vez acaecida la denegatoria de embarque generada por un caso de *overbooking*, hemos encontrado poco desarrollo doctrinal referente a la conveniencia respecto de la regulación de las previsiones normativas que se podrían tomar en la fase previa a la adquisición de un boleto de viaje que como bien permiten las normas vigentes, podría ser factible de ser denegado a embarcar a causa de esta figura. Hasta el desarrollo de este estudio son escasas las fuentes encontradas en las que se haya desarrollado teóricamente una necesidad de elaboración de pautas normativas previas que informen a los usuarios interesados en adquirir un boleto, ni los riesgos que implica su compra en materia de una posible sobreventa de pasajes y mucho menos de un derecho a informarse de la frecuencia de estos casos, lo cual (consideramos) podría evitar muchos contratiempos para los consumidores o pasajeros así como los transportistas, por lo que en la presente investigación precedimos a analizar la viabilidad de realizar algunas modificaciones en nuestra normativa en favor de los pasajeros que adquieren un boleto teniendo expectativas que podrían ser vulneradas a causa de la que consideramos califica como un caso de *asimetría de información*, Dicho esto haremos una complementación a la definición de *overbooking* a partir de las leyes, la doctrina y la jurisprudencia vigente.

II.2.2.1. Definición legal

Ahora bien, es preciso detallar la definición legal del *overbooking*, ya que si bien cada país la regula de diferentes maneras, también se basan en una normativa internacional, la cual sirve como referente para su regulación nacional, es así que en el caso de Colombia, Ecuador, Bolivia y Perú nos regimos de acuerdo con la definición dada por la Decisión 619, *Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina* la cual señala lo siguiente:

Sobreventa (*overbooking*): Práctica que se presenta cuando, en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete expedido con reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo límite señalado sobrepasa el número de plazas de las que dispone el avión (Decisión N.º 619, 2005, p. 3).

Cabe señalar, que si bien dentro de la Ley N.º 27261, *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*, se hace referencia al *overbooking*, no la define como tal, por lo que como ya se explicó en el párrafo que precede el Perú se rige por la definición dada en la Decisión 619 de la Comunidad Andina.

No obstante, existen unos Lineamientos de Protección al Consumidor del año 2019, dados por el Indecopi en un documento específico, el cual también contiene una definición de esta figura en cuestión, la cual señala lo siguiente:

VI. TRANSPORTES

(...)

2. Sobreventa de pasajes (*overbooking*)

El régimen de *overbooking* es aquel por el cual, la aerolínea aleatoriamente destina las reservas confirmadas de sus pasajeros a otras personas, es decir, la aerolínea lleva a cabo una venta de pasajes en un número superior a la capacidad de la aeronave, trasladando así a los pasajeros, el riesgo de que un vuelo no sea completado (Lineamientos sobre Protección al Consumidor, 2019, p. 96).

Ahora bien, debemos precisar que tanto nuestra Ley de Aeronáutica, así como la Decisión 619, regulan los efectos a causa de la aplicación de la figura del *overbooking* por parte de las aerolíneas, empero no se podría decir que dichas normas permiten su aplicación como tal, es decir, que regulan los procedimientos que deben realizar las aerolíneas como obligación y responsabilidad por el daño causado al pasajero al denegarles el embarque, lo cual no significa que dichas normas permiten que se dé el

overbooking como tal, la cual podría llegar a ser sancionada según lo señalado en los Lineamientos sobre Protección al Consumidor del 2019.

II.2.2.2. Definición Doctrinal

Como señalamos anteriormente, dentro el proceso de la investigación encontramos diferentes definiciones dadas por especialistas en el tema, las cuales pasamos a detallar a continuación, para un mejor desarrollo y conocimiento del *overbooking* o sobreventa de pasajes aéreos.

De acuerdo con lo señalado por el abogado Carlos Alberto Tejeda León en su tesis denominada *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* del 2014, define al *overbooking* de la siguiente manera:

La práctica comercial de la Sobreventa (“*Overbooking*”, o “Denegación de Embarque”) se trata de una muy popular para casi todas las aerolíneas del mundo y consiste, básicamente, en la venta de un número de boletos en un vuelo específico, superior al número de asientos disponibles en el avión que se encuentra programado para realizar la ruta determinada (Tejeda, 2014, p. 71).

Así también lo define María Isabel Jurado Molina, ingeniero aeronáutico, y José David Canca Ortiz, catedrático de la Universidad de Sevilla, en su Proyecto de fin de carrera, denominado *Una Introducción al problema del overbooking en el transporte aéreo*, en el cual señalan lo siguiente:

Se denomina *overbooking* a la técnica por la que se permite a los clientes reservar un nivel de servicio por encima de la capacidad del propio sistema. Esto supone que a la hora de prestar un servicio puede existir un número de clientes por encima de las plazas disponibles en el sistema y que, por tanto, a pesar de haber admitido

sus reservas con antelación, estos clientes quedaran sin ser servidos (o sin poder adquirir un producto) (Jurado & Canca, 2012, p. 5).

Al igual que las definiciones anteriores, el profesor de Derecho Administrativo de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, Isaac Augusto Damsky, en su libro *Régimen Jurídico del Turismo y de la zona Marítimo Terrestre*, describe al *overbooking* de la siguiente manera:

El *overbooking* consiste en la práctica por parte de las empresas de aeronavegación, de vender dos veces un porcentaje del pasaje con el fin de asegurarse una ganancia, evitando asientos vacíos en los vuelos, y sometiendo al usuario del servicio a una situación cuanto menos incómoda (Augusto, 2019, p. 488)-

La licenciada en Derecho de la Universidad de Granada de España, Manuela Navarro Peral, también define a esta controversial figura, en su artículo denominado *El overbooking en el transporte aéreo y el concepto de denegación de embarque, la cual refiere lo siguiente:*

Literalmente, *overbooking* significa “sobre-reserva”. En el ámbito del transporte aéreo, esta técnica puede suponer la denegación de embarque a uno o varios pasajeros porque la compañía aérea a la que han reservado el vuelo, ha puesto a disposición del público un número de plazas que superan la capacidad real de la aeronave con la que se va a efectuar el vuelo (Navarro, 2015, párr. 1).

Finalmente, el licenciado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada de España, Alejandro Hernández Guio, también define a esta figura en su ensayo de grado, titulada *Overbooking Comparación Legislativa*, donde hace mención a las diferentes maneras de regulación en distintos países y recomienda otras opciones para un mejor control por parte de las aerolíneas, en la cual señala lo siguiente:

El *overbooking* es una práctica que consiste en vender más tiquetes de la capacidad total de la aeronave, surge producto de la necesidad de las aerolíneas de optimizar sus costos de operación y maximizar sus utilidades, el modelo de negocio de una aerolínea se fundamenta en transportar la cantidad de pasajeros que cubra la totalidad de la capacidad de las aeronaves en este orden de ideas si un avión perteneciente a una aerolínea viaja con sillas vacías estaría generando pérdidas a la misma (...) (Hernández, 2015, p. 4).

II.2.2.3. Desarrollo Jurisprudencial

Dentro de este apartado desarrollamos el análisis de dos resoluciones emitidas por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi, en las cuales se hace referencia al criterio de regulación por parte de esta entidad respecto de la aplicación del *overbooking* por parte de la aerolínea Lan Perú S.A., las cuales procederemos a exponer a continuación:

- **Resolución N.º 3869-2014/SPC-Indecopi**

En la resolución aquí citada el “Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual” del Indecopi hizo un análisis sobre la afectación al deber de idoneidad por parte de la línea aérea Lan Perú S.A. con referencia la aplicación del *overbooking* contra sus pasajeros, en la cual se imputó, en otros, lo siguiente:

LAN PERÚ S.A. habría ejercido una práctica de denegatoria de abordaje de pasajeros, que tenían boletos emitidos y espacios confirmados, en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez durante los años 2012 y 2013, lo cual involucraría una afectación a las expectativas de los intereses de los pasajeros que contrataron dichos servicios; hecho que podría constituir una presunta infracción en cada caso al artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor (p. 2).

Del análisis realizado por el Indecopi, se resolvió lo siguiente:

En atención a ello, se confirma la resolución apelada en el extremo que halló responsable a Lan Perú S.A. por infringir el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó que durante los años 2012 y 2013 denegó el abordaje de pasajeros en el aeropuerto Jorge Chávez, a pesar de que los mismos tenían boletos emitidos y espacios confirmados (p. 1).

Por lo que se llegó a multar a Lan Perú S.A. con 11,1 UIT, ya que como se puede ver el Indecopi tiene una postura en contra de la aplicación del *overbooking*, ya que considera que dicha figura va en contra del deber de idoneidad al momento de brindar sus servicios y estaría afectando su expectativa como consumidor.

- **Resolución N.° 4461-2016/SPC-INDECOPI**

En la segunda resolución analizada, el ya citado Tribunal de Defensa hizo un análisis sobre el deber de idoneidad e información, ya que señalaba que se debe generar seguridad respecto tanto de la idoneidad de los bienes como de los servicios ofertados en función de la información brindada, imputando entre otros, lo siguiente:

Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Lan Perú S.A. habría:

a) Modificado las condiciones del servicio contratado pues habría colocado al señor Raúl Eduardo Bao García en la clase turista del vuelo LA 2707 con destino a la ciudad de Lima, pese a que contrató la clase Business.

b) Trasladado al denunciante a la clase turista debido a una sobreventa de pasajes (p. 2).

Finalmente, del análisis realizado por el Indecopi, se resolvió lo siguiente:

Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Lan Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado

que modificó las condiciones del servicio contratado por el denunciante para el vuelo LA 2707, al pasarlo de clase “business” a “turista”” (p. 1).

Por lo que se llegó a multar a Lan Perú S.A. con 5 UIT, ya que el Indecopi considera que el transportador aéreo se encuentra comprendido dentro de una obligación de resultados, en la cual el pasajero espera que al contratar con dicha línea aérea se le asegure el traslado, ya que los usuarios suelen programar sus vuelos de acuerdo con la información brindada.

II.2.3. Derecho a la información

El *derecho a la información* es uno de los derechos fundamentales del consumidor, así como también es uno de los deberes que debe cumplir de manera idónea el proveedor, tiene como contrapeso el derecho de los consumidores a la información sobre los bienes o servicios que les son ofrecidos, como parte de la tutela otorgada a ambos, el cual es regulado por nuestro *Código de protección al Consumidor*.

La abogada y docente Teresa Tovar Mena de la Pontificia Universidad Católica del Perú, hace referencia en su artículo denominado *Responsabilidad civil y relaciones de consumo. El deber de informar del proveedor y los defectos de información de los productos*, sobre el deber de informar, señalando lo siguiente:

El deber de informar del proveedor se basa en la buena fe, pero la sustituye mediante obligaciones concretas (proporcionar información relevante, informar sobre peligros y riesgos) para dar seguridad a los consumidores. De esta forma se simplifica y facilita la contratación sin desproteger al consumidor (Tovar, 2003, p. 218).

Por lo que según lo descrito en el párrafo precedente es relevante considerar que en materia de información, al momento de ofertarse un servicio aéreo en nuestro caso nos basamos en la *buena fe* de los transportistas, no obstante, es necesario que sea

demostrado a través de la concreción del cumplimiento de sus obligaciones para que el consumidor no se encuentre desprotegido, ante la falta o incapacidad de acceder al conocimiento de una información *relevante* término que anteriormente ya tuvimos oportunidad de describir atendiendo a la normativa vigente.

II.2.3.1. Definición legal

Ahora bien, respecto del *derecho a la información* es innegable la necesidad de referir su sentido más amplio como parte de los *Derechos fundamentales* amparados como parte de un Estado Constitucional de Derecho para lo cual es preciso iniciar citando al artículo N.º 65 de la Constitución Política del Perú, en el cual se hace referencia específica y taxativa al importante derecho de brindar información al consumidor, el mismo que señala literalmente:

Artículo 65°. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población (p. 18).

Ahora bien, dentro de este espectro, el Tribunal Constitucional hace referencia en su Sentencia N.º 3315-2004-AA/TC, a los principios que rigen para la efectiva protección al consumidor, señalando al respecto lo siguiente:

a) El principio pro consumidor

Dicho postulado o proposición plantea la acción tuitiva del Estado a favor de los consumidores y usuarios en razón de las objetivables desventajas y asimetrías fácticas que surgen en sus relaciones jurídicas con los proveedores de productos y servicios.

De acuerdo con lo plasmado en la mencionada sentencia emitida por el Tribunal, emerge la obligación fundamental del Estado de garantizar el derecho a la información y a la defensa de los intereses de los consumidores.

Así mismo ya desde el desarrollo infra-constitucional, encontramos que la Ley N.º 29571, *Código de Protección y Defensa del Consumidor*, regula el derecho de información de los consumidores, en el cual se detalla, entre los mencionados, el siguiente:

Artículo 1. Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios (p. 8).

El artículo N.º 1 que se menciona, en efecto hace referencia al derecho de información que los consumidores tienen como tal, no obstante, en el artículo N.º 2 de la misma normativa se regula la información que debe brindarse para que el consumidor pueda decidir si adquiere o no el bien o servicio, el mismo que señala lo siguiente:

Artículo 2. Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar

una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin, la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos.

Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor. (...) (p. 8).

De lo aquí reseñado en materia normativa evidenciamos que si bien dentro de nuestro sistema jurídico está regulado el *derecho de información* de los consumidores tanto a nivel constitucional como legislativo como un deber por parte de los proveedores de bienes y servicios, también es una realidad innegable que en la actualidad acaecen casos de la referida figura de *asimetría informativa*, la misma que es descrita en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N.º 29571, la cual la define literalmente de la siguiente manera:

Artículo IV. Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por lo siguiente:

(...)

7. Asimetría informativa. Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores (p. 4).

Evidenciamos por medio de una interpretación *ratio legis* que cuando la citada ley describe este fenómeno en un articulado específico, lo que intenta es prevenir las posibles afectaciones que puede generar. Esto justificaría que dentro del mismo ordenamiento se genere la regulación del denominado *Principio de corrección de la Asimetría* que

conjuntamente a otros principios, se caracteriza por su espíritu correctivo y sobre, el cual se estipula la siguiente definición legal:

Artículo V. Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

4. Principio de Corrección de la Asimetría. Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado

Adicionalmente a lo señalado en la Ley N.º 29571, encontramos como una fuente de base teórica los denominados *Lineamientos sobre Protección al Consumidor* emitidos por el Indecopi, los cuales son mencionados a continuación en lo referente a sus definiciones sobre el deber y derecho de información:

Lineamientos sobre Protección al Consumidor 2016

Los Lineamientos del 2016, hacen referencia al derecho del consumidor en su apartado N.º 2 sobre los derechos de los consumidores y los deberes de los proveedores respecto de la información y la clase de información que se debe brindar, así mismo se define lo que viene a ser una información relevante para el consumidor y que los proveedores están en el deber de cumplir, dicho apartado señala lo siguiente:

2.1. Derecho a la Información

2.1.1. ¿Qué clase de información deben brindar los proveedores a los consumidores?

Los proveedores tienen la obligación de brindar información relevante a los consumidores de manera previa a la relación de consumo, así como la información continua y periódica de aquellos aspectos que le permitan efectuar un uso o consumo adecuado del producto o servicio. La delimitación de la obligación dependerá del producto adquirido o servicio contratado, así como de la regulación sectorial aplicable, de ser el caso.

2.1.2 ¿Qué es información relevante?

Es toda información que servirá al consumidor como referente al momento de adquirir un determinado bien o servicio, y sin, la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos distintos. (...) (p. 11).

Lineamientos sobre Protección al Consumidor 2019

Posteriormente se emiten otros Lineamientos en el 2019, los cuales hacen énfasis en el deber de informar en otros ámbitos del derecho, como son el ámbito financiero o médico, detallando dentro de dichos lineamientos la información específica que se debe brindar. Con respecto al ámbito aéreo, hace mención a la figura del *overbooking* y otros aspectos generales, los cuales trabajan en complemento con los Lineamientos del 2016, que como detallamos en los párrafos precedentes da a conocer la información que deben brindar todos los proveedores (incluyendo a las aerolíneas), así como el concepto de información relevante.

II.2.3.2. Definición doctrinal

En el presente apartado procedemos a detallar las diferentes definiciones dadas por especialistas en el tema, las cuales abarcan el tema del *derecho a la información* como

tal, así como de los conceptos afines *información relevante* y *asimetría informativa* respectivamente en tanto definiciones complementarias de la principal.

El profesor de derecho de la Universidad de Barcelona, Oscar Casanovas Ibáñez, hizo referencia a la importancia de brindar una información correcta, en su proyecto de investigación titulado *El derecho turístico: de viajero a consumidor*, de la cual señala lo siguiente:

4. Defensa de consumidores y usuarios

(...)

d) Derecho a una información correcta

Es un derecho transversal a todos los demás derechos, la piedra angular del sistema no solo para que el consumidor esté protegido efectivamente, sino para que este se sienta como tal (Casanovas, 2016, p. 40).

Así mismo, señala que los transportistas deben reconocer los derechos que tienen los turistas como consumidores, como sujetos de derechos y obligaciones, por lo que deberían maximizar sus diligencias profesionales de su labor y la calidad de información que ofrecen sobre sus productos o servicios.

Ahora bien, el doctor de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Carlos Rojas Klauer, en su artículo denominado “El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing”, refiere lo siguiente respecto al deber de información:

El Deber de Información de los proveedores es, a su vez, el Derecho a la Información de los consumidores, debiendo entenderse como la obligación a cargo de los proveedores para brindar a los consumidores la información adecuada o necesaria a efectos de que éstos adopten una decisión de consumo adecuada con sus intereses y, asimismo, sea debidamente informado por el proveedor sobre el

producto adquirido o el servicio contratado durante la vigencia de la relación contractual entre ellos (Rojas, 2012, p. 66).

Del párrafo que antecede se evidencia a todas luces que para que exista una adecuada decisión por parte del consumidor es necesario que este cuente con la información adecuada o necesaria.

En relación con lo antecedido, la doctora de la Universidad de Lima, especialista en Derecho de la Competencia, Teresa Tovar Mena, en su artículo denominado "Responsabilidad civil y relaciones de consumo: el deber de informar del proveedor y los defectos de información de los productos", señala lo siguiente:

En el ámbito de las relaciones de consumo, se protege al consumidor exigiendo al proveedor que le informe, por ejemplo, de los riesgos y peligros de los productos y/o de la forma adecuada de usarlos para evitar daños. Es por ello que se asigna a la legislación de protección al consumidor una función preventiva de daños. "El Derecho de los consumidores tiene, en nuestra opinión, dos características especiales: tiende a prevenir de posibles daños a los consumidores y es una suerte de disciplina integradora de una serie de normas que siempre se han encontrado desperdigadas en el ordenamiento jurídico (Tovar, 2003, p. 213).

Por lo tanto, de las citas doctrinales reseñadas se entiende que el proveedor está en la obligación de informar a los usuarios de los riesgos que podría suceder en la adquisición de un producto o servicio, previniendo de esta manera posibles disgustos frente a lo ocurrido, además la misma autora plantea que la esencia del deber informativo por parte proveedor implica admitir el consentimiento libre del consumidor.

Es necesario, entonces, que el consumidor sepa sus derechos respecto de la información que se le brinda y la que le puede ser negada el proveedor. Es a causa de lo descrito que, las aerolíneas tienen el deber de brindar la

información, ya que no solo se verá la desventaja con la que cuentan los consumidores o pasajeros en la relación contractual con la línea aérea, si no que se estaría cumpliendo la asimetría informativa ya que las aerolíneas estarían contando con mayor información que el consumidor, lo cual, la única manera de corregirlo sería cumpliendo con informar por parte del prestador del servicio.

4.2.1 Ahora bien, el abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Gustavo Rodríguez García, en su artículo denominado *¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor*, señala la importancia de un consumidor informado frente a la adquisición de productos o servicios, detallando lateramente lo siguiente:

Un consumidor informado es un consumidor que difícilmente incurrirá en errores, engaños o que adquirirá o contratará sobre la base de impresiones erróneas o inexactas. La finalidad de la protección al consumidor debe ser la superación de la asimetría informativa para prevenir esos problemas y no la protección directa del afectado una vez generado el problema. La racionalidad económica de la normativa de protección al consumidor está enfocada a la previsión y no a la intervención directa del Estado (Rodríguez,2008, p. 116).

Finalmente, el profesor y director en turismo académico, Oscar Casanovas Ibáñez, en su tesis doctoral *El proceso de liberación del transporte aéreo en la UE-efectos jurídicos sobre la protección de consumidores*, hace recomendaciones referentes a opciones que podría darse frente al derecho de información, señalando lo siguiente:

Ante el hecho de que la información facilitada a los pasajeros no es suficiente, no sería descabellado explorar nuevas fórmulas de facilitar esta información a través de soluciones más imaginativas al amparo de las nuevas tecnologías (Casanovas, 2016, p. 349).

Cabe resaltar que para efectos de este estudio así como para los objetivos propuestos por la misma, la cita reseñada configura no solo una base teórica sino una base sustentadora de la propuesta de solución que se enunció en el capítulo antecedente y que será materia de presentación y posterior discusión en el capítulo IV, toda vez que al proponer una modificación normativa que subraye la necesidad de que las líneas aéreas informen al público sobre el *overbooking*, así como la frecuencia de los mismos en sus rutas, creemos encajar con el criterio demandado por casanovas como propuesta de solución en el caso concreto.

II.2.3.3. Definición jurisprudencial

Desarrollados ya los principales conceptos que en materia doctrinal hemos podido acopiar respecto de la variable estudiada, dentro de este apartado desarrollamos el análisis de dos resoluciones emitidas por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi, en las cuales se hace referencia al criterio de regulación por parte de esta entidad respecto de al *deber de información*, las cuales pasamos a exponer:

- **Resolución N.º 0053-2016/SPC-Indecopi**

La presente resolución citada hace referente al derecho de Información, en la que da a conocer que debe existir coherencia entre el servicio brindado y la información brindada, la misma que señala literalmente lo siguiente:

El proveedor al momento de brindar el servicio contratado por el consumidor no puede oponerle condiciones que no le han sido informadas previa y adecuadamente, así como tampoco puede oponerle cláusulas que de conformidad con nuestro ordenamiento jurídico vigente califican como abusivas. Ello en virtud que (i) debe existir una coincidencia entre el servicio ofrecido (y todas las condiciones informadas previamente) y el finalmente brindado (...) (p. 5).

- **Resolución N.º 2813-2010/SC2-Indecopi**

La segunda resolución citada hace referente a la definición del Derecho de Información, la cual señala literalmente lo siguiente:

El deber de información

14. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1º numeral 1.1 literal b) 5 y 2º numeral 2.1 y 2.26 del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible (p. 8).

II.3. Definición de términos básicos

a) Indemnizar. “La indemnización, como se ha mencionado previamente, es la suma de dinero que recibe la víctima después de haber sufrido un perjuicio o un daño” (Osterling, 2010, p. 10).

b) Compensar. “Tal cual se encuentra regulada en el Código Civil peruano, es un medio extintivo de obligaciones que opera cuando una persona es simultánea y recíprocamente deudora y acreedora de otra, respecto de créditos líquidos, exigibles y de prestaciones fungibles entre sí” (Osterling, 2009, p. 1).

c) Pasajero *no show*. “Un pasajero *No Show* es aquel que no se hace presente al momento del vuelo pese a la contratación que hizo respecto a su plaza en el avión” (Mendoza, 2007. párr. 4).

d) Asimetría informativa. “La asimetría informativa supone una desventaja que debe ser subsanada con la imposición al proveedor del deber de informar” (Tovar, 2003, p. 215).

e) *Travel voucher.* “Como constancia de dicho acuerdo y de la novación del contrato de transporte, los pasajeros que aceptan recibir la compensación y postergar su traslado suscribían una transacción extrajudicial a la cual se le denominan *travel voucher*” (Resolución 3869-2014/SPC, p. 3).

f) Indecopi. “El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual” (Indecopi, 2019. párr. 1-2).

g) ASPEC. “Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios es una institución sin fines de lucro, que busca defender los derechos de los consumidores y usuarios” (Aspec, 2019. párr. 1).

h) Idoneidad. “Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores atendiendo a las circunstancias del caso” (Ley N.º 29571,2010, p. 13).

i) Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). “Es el organismo nacional de la República Peruana que a través del conjunto de las funciones que realiza como Autoridad de Aplicación, otorga las Certificaciones, Habilitaciones y Aprobaciones que garantizan de por sí la confiabilidad del personal y material de vuelo, así como todo lo

conexo, necesarios para la seguridad operativa de la actividad aeronáutica civil” (Rap 1-Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2018, p. 8).

j) Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC). “La Comisión Latinoamericana de Aviación Civil, CLAC es un organismo internacional de carácter consultivo y sus conclusiones, recomendaciones y resoluciones estarán sujetas a la aprobación de cada uno de los Estados miembros” (Clac, 2019. párr.1).

k) Reserva. “Consiste en la acción aceptada o registrada por medio físico o electrónico por el transportista por el cual se le garantiza al usuario un espacio en un vuelo” (Quiroz & Giraldo, 2011, p. 20).

CAPÍTULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS

III.1. Tipo, Alcance y Métodos de Investigación

III.1.1. Enfoque de investigación

La presente tesis caracteriza por ser una investigación de corte jurídico y tiene la posibilidad de hacer uso de un enfoque cualitativo, en tanto lo que se busca es privilegiar la actividad analítica reflexiva por sobre análisis de corte numérico y/o estadístico. Esto se puede evidenciar toda vez que las leyes y la doctrina jurídica son sujetos privilegiados de la hermenéutica (vale decir, la interpretación de naturaleza jurídica), lo cual se encuentra en conformidad con la actual teoría de metodología jurídica la cual señala lo siguiente:

Las técnicas en el enfoque cualitativo, en cambio, son más flexibles, más abiertas, menos estandarizadas (...) este enfoque es recomendado en la investigación jurídica, porque permite hacer una investigación global de cualquier problema jurídico, sea de carácter normativo, socio jurídico o integral (...) y solo aplicando este enfoque se pueden hacer contribuciones al desarrollo del ordenamiento jurídico y de directa administración de la justicia, que tanto anhela nuestra sociedad (Palacios et.al.,2016, p. 137).

Esto se vincula con nuestra investigación ya que la misma hace un análisis de una problemática dentro de la sociedad donde presenciamos una regulación jurídica comprendida por las normas del consumidor, así como las de aeronáutica civil, las cuales en la actualidad, no obstante conformar parte de un mismo sistema normativo se contraponen generando un conflicto que se encuentra vigente y que de ser vista desde este enfoque evidencian no aportar una correcta y debida regulación, desprotegiendo de esta manera los derechos del consumidor.

III.1.2. Tipo de investigación general

Si bien como referimos anteriormente la naturaleza de esta tesis es eminentemente jurídica no deja de justificar que dentro del marco teórico metodológico del mismo ésta también encaje dentro de una tipología investigativa general, la cual, en este caso, se subdivide según Vara-Horna en investigación básica y aplicada. En este sentido por las categorías jurídicas analizadas y principalmente por el objetivo que se busca en este estudio este decanta por ser de corte aplicativo, el cual se caracteriza en tanto:

El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico (p. 235).

Esto se confirma toda vez que la propuesta de reforma normativa planteada en esta tesis evidentemente busca solucionar un problema tanto inmediato como vigente que atañe tanto los derechos del consumidor nacional, así como la actual deficiencia que evidenciamos en la Ley de Aeronáutica Civil del Perú.

III.1.3. Tipo de investigación jurídica

Ya clarificada la tipología general, en materia de tipos de investigación ya dentro del ámbito del específico campo del derecho contamos con la clasificación elaborada por el doctor Lino Aranzamendi, quien en su obra *Instructivo teórico-práctico del diseño y redacción en la tesis en Derecho* (2013) nos proporciona una lista de diseños de tipologías, las cuales, expresa el autor mencionado, tienen el mismo nivel de validez e importancia, además de recalcar que no es una lista cerrada, lo cual destaca la flexibilidad de esta metodología. Al respecto el autor menciona “que la investigación sea de uno u otro tipo, o incluya elementos de varios diseños tipológicos depende del tema y de cómo se plantee el

problema de investigación” (p. 76). En razón de esto es que atendiendo a las necesidades de esta investigación desplegamos en este apartado los tipos que se consideró, se adaptaron a las necesidades de nuestro estudio jurídico.

a) Jurídica descriptiva

En primer lugar, evidenciamos que la presente tesis encaja con el denominado tipo jurídico descriptivo, en tanto analizamos la existencia de un hecho factico, el cual es la dación de una normativa específica, que configura el eje central del problema investigado y sobre, el cual se procedió con las acciones descriptivas que menciona Aranzamendi en su tratado:

Este diseño de investigación tiende a describir las partes y rasgos esenciales de fenómenos fácticos o formales del Derecho. Lo formal trata, esencialmente, entes ideales, su método es la lógica deductiva y sus enunciados son analítico hermenéutico. Los fenómenos fácticos se fundan en observaciones obtenidas por los sentidos, y pertenecen al mundo real, se recurre casi siempre a la verificación puntual; permite saber ¿quién?, ¿dónde?, ¿cuándo? y ¿cómo?, acerca del hecho, objeto o fenómeno jurídico. La información obtenida en un estudio descriptivo, explica el problema y supone mucho conocimiento a priori acerca del caso tratado (Aranzamendi, 2013, p. 79-80).

Tomando en consideración que nuestro fenómeno jurídico investigado (vale decir, el conjunto de normas relacionadas al *overbooking* materia de cuestionamiento, así como la doctrina jurídica relacionada) pasaron por las preguntas reseñadas por el autor arriba citado, es que evidenciamos la conveniencia de este tipo jurídico.

b) Jurídica prospectiva

En segunda instancia, convenimos que es muy adecuado la utilización del tipo jurídico prospectivo, por cuanto para el análisis de la problemática relacionada al

overbooking, no solo nos ceñimos a un análisis de corte histórico o actual, si no que buscamos proyectarnos en los efectos jurídicos de mantenerse el actual estado de la cuestión problemática. En ese sentido se pronuncia Aranzamendi al describirnos:

La particularidad de estas investigaciones consiste en predecir acontecimientos futuros proyectándose a prevenir dichos eventos jurídicos que sucederán “casi” ineludiblemente. Los académicos del Derecho también perciben la perspectiva de la dinámica social, política, económica, etc; de sucesos futuros y, en consecuencia, prevenir oportunamente tales acontecimientos (Aranzamendi, 2013, p. 81-82).

Lo citado por el autor arequipeño encaja adecuadamente con el presente estudio, pues si bien nuestro foco de atención es el análisis de un contexto normativo lo es también los efectos pasados, presentes y futuros que dicha normativa puede conllevar de mantener el estado de la cuestión sin una propuesta de reforma como la que planteamos en la hipótesis investigativa, lo cual también es mencionado como una característica de esta tipología a decir: “Estas investigaciones se ubican dentro de lo que se denomina derecho preventivo y culminan generalmente con propuestas normativas u otro tipo de proposiciones que premencionan situaciones partiendo de las premisas vigentes” (Aranzamendi, 2013, p. 81-82).

Se puede evidenciar en la conclusión de la presente investigación que uno de las proposiciones que sostiene el estudio va de la mano de una propuesta normativa la cual sujetamos a la discusión académica respecto de su viabilidad.

c) Jurídica propositiva

En tercer lugar, consideramos la utilización del tipo jurídico propositivo toda vez que evidenciamos como una arista de la problemática jurídica tratada en esta tesis, la ineficacia normativa por una deficiencia en su composición, lo cual es adaptable a ser analizado por esta tipología toda vez lo siguiente:

La singularidad de esta tipología es indagar la falta o deficiencia de un enfoque teórico para resolver un problema jurídico. En otros casos, evidencia el vacío o lagunas de una o varias normas jurídicas o se cuestionan las existentes, determinando sus límites y deficiencias para proponer una nueva, la reforma [de esta] o su derogatoria. Generalmente estas investigaciones culminan con propuestas teóricas o legislativas (Aranzamendi, 2013, p. 82-83).

Asentado en nuestro particular estudio, la cita reseñada se conecta con el espíritu de la tesis, toda vez que si bien la figura jurídica del *overbooking* se encuentra regulada dentro de nuestro ordenamiento sobre existe entorno a esta, una discusión vigente relacionada a su real eficiencia jurídica; sostenemos esta afirmación toda vez que al ya haber referido que existe una contradicción entre la Ley del derecho del consumidor así como la Ley de Aeronáutica civil, se genera no solo un conflicto de naturaleza normativa sino que consecuentemente esto se evidencia en un claro perjuicio a usuarios de este tipo de servicios quienes no solo no reciben desde nuestra perspectiva un servicio idóneo sino que ven afectados derechos fundamentales. Por tal motivo la hipótesis planteada decanta en lo que el autor señalado refiere como un modelo de propuesta de reforma normativa-legislativa, el cual será parte conformante del próximo capítulo.

d) Jurídica comparativa

Finalmente, citamos al tipo jurídico comparativo por cuanto el análisis investigativo no solo se restringió a la normativa nacional, si no que hicimos referencia al Reglamento N.º 261-2004 de la UE y en este sentido la teoría metodológica nos aclara:

Con este diseño tipológico de investigación, se someten a estudio las instituciones jurídicas que pertenecen al mismo género, pero que difieren en la especie. En estos casos se trata de identificar las similitudes o diferencias normativas y teóricas de dos o más sistemas en el ámbito del derecho nacional o internacional. Incluye el análisis del Derecho comparado, cuyo objeto es poner de relieve qué de común o

diferencias tiene el derecho positivo, las posturas teóricas, la jurisprudencia y el carácter legislativo de los estados (Aranzamendi, 2013, p. 78).

En este sentido, durante la realización de la tesis pudimos evidenciar el enriquecimiento de nuestras propuestas de solución acudiendo a un análisis del citado reglamento, toda vez que este regula la figura del *overbooking* dentro de contexto europeo y al analizarlo en tanto su naturaleza jurídica nos ha ayudado a enriquecer el análisis de esta misma figura dentro de nuestro contexto nacional con la característica flexibilidad de esta tipología:

Hay que tener en cuenta, de modo fundamental que el derecho comparado no tiene contenido propio ni pertenece como cualquier disciplina a fin con un ordenamiento jurídico en específico, si no con la pluralidad de ordenamientos jurídicos de todo el mundo” (Aranzamendi, 2013, p. 78)

De esta manera el uso del *derecho comparado* aportó a las conclusiones elaboradas en el presente estudio por cuanto nuestro análisis jurídico se vio potenciado con el uso de esta herramienta comparativa al examinar la experiencia europea en materia de regulación del *Overbooking* y contrastarla con nuestra realidad normativa.

III.1.3. Métodos de investigación jurídica

En palabras del doctor en derecho y actual miembro del Tribunal Constitucional, Carlos Ramos Núñez, este menciona al respecto de los *Métodos de investigación jurídica*: “El derecho está impregnado de sistemática, y como tal esconde una metódica que le es inherente” (Ramos, 2005, p. 101). En el caso de la presente tesis, esta particular metodología se evidencia por el uso de cuatro métodos investigativos en materia jurídica los cuales reseñamos a continuación:

III.1.3.1. Método exegético

La exegesis representa para nosotros dentro de este estudio un punto de partida de análisis jurídico, el cual somos conscientes no podemos utilizarlo sin la colaboración de los otros métodos por cuanto representaría un riesgo someter las normas materia de conflicto a un análisis exclusivamente lineal y literal. En este sentido coincidimos con Carlos Ramos cuando menciona lo siguiente:

El método exegético constituye el estudio lineal de las normas tal como ellas aparecen dispuestas en el texto legislativo. El método parte de la convicción de un ordenamiento pleno, cerrado y sin lagunas. Es, pues, un culto a la ley positiva, producto de la codificación. La exégesis no modifica el orden de los códigos o de las leyes objeto de comentario: por el contrario, respeta escrupulosamente los textos legales (Ramos, 2005, p. 101).

En nuestro caso particular evidenciamos las ventajas de un preliminar análisis exegético cuando hacemos el tratamiento de las figuras jurídicas compensación e indemnización por cuanto un estudio de su naturaleza exegética nos ha ayudado a aclarar sus semejanzas, pero principalmente sus diferencias las cuales son un eje argumentativo muy relevante para la configuración de nuestra hipótesis de estudio. Sin embargo, reafirmamos que este análisis exegético se vio complementado por los otros métodos que reseñaremos a continuación.

III.1.3.2. Método dogmático

Si bien en puridad “Una investigación jurídico-dogmática concibe el problema jurídico desde una perspectiva estrictamente formalista, descontando todo elemento fáctico o real que se relacione con la institución o especie legislativa” (Ramos, 2005, p. 104). La presente tesis hace uso del denominado *método dogmático* no de forma aislada si no como un método complementado por sus pares reseñados líneas abajo. Las ventajas de la

utilización de este método también denominado “investigación básica o teórica” en esta tesis se evidencian por cuanto:

Su finalidad consiste en formular nuevas teorías, modificar o cuestionar las existentes, incrementar los conocimientos filosóficos de carácter jurídico (...) El teórico no se contenta con conocer y sistematizar el cuerpo de leyes, por el contrario, contribuye a desentrañar su esencia y encontrar soluciones filosóficas y teóricas para su aplicación práctica (Aranzamendi, 2013, p. 93-94).

Tal y como se puede afirmar en el capítulo de los resultados y su posterior discusión, no solo nos remitimos a un análisis de corte exegético de las normas materia de conflicto, si no que a la luz de la doctrina jurídica que hemos podido compilar buscamos compenetrar el análisis doctrinario enfocado en querer solucionar un problema de derechos del consumidor que se encuentra plenamente vigente.

III.1.3.3. Método sociológico-funcional

De la misma forma que el uso aislado del método exegético y dogmático podrían acarrear una visión limitada de la problemática jurídica analizada en esta tesis es que llegamos a sostener lo importante de utilizar el método sociológico funcional, el cual tiene como centro de análisis los hechos jurídicamente relevantes:

Esta orientación parte del criterio de que el estudio del derecho no es posible sin una clara comprensión de la realidad social, debido a que investiga las implicancias de la aplicación de las normas jurídicas en la vida social, como instrumento de regulación y control social, y las relaciones intersubjetivas, a fin de determinar la aceptación o discordancia del acatamiento de la ley en un contexto social. De esta manera se llegará a comprobar si una norma legislada cumple o no los fines asignados (Aranzamendi, 2013, p. 94-95).

Aplicado a nuestro estudio, este método analiza las normas relacionadas al *overbooking*, pero no solo desde una perspectiva legalista o dogmática pura, si no que se hace énfasis en su real nivel de eficacia y eficiencia para con el consumidor peruano promedio de los servicios de aerolíneas. De aquí es que se puede evidenciar en los resultados el fruto de este contraste entre norma y realidad social. El jurista Carlos Ramos (2005) sostiene el valor de este método jurídico al resaltar su naturaleza analítica, crítica y reveladora:

Las tesis de esta clase suelen intentar un diagnóstico sobre la conformidad o dicotomía entre el orden jurídico abstracto y el orden social concreto. Las tesis funcionales se preocupan en descubrir la trama de intereses políticos, económicos o ideológicos que subyacen a la formulación, interpretación y aplicación de las normas e instituciones jurídicas. Podría decirse que estas tesis procuran desnudar lo aparente, retirar el camuflaje que esconde la realidad que puede ser dolorosa o desagradable (p. 107).

Lo que pretendemos discutir en la presente tesis al hacer uso de este método, es si la naturaleza jurídica de la normativa de *overbooking* que analizamos obedece a un origen marcado por intereses tanto económicos como políticos, lo cual es materia de la discusión de resultados que presentamos en el capítulo final de este estudio.

III.1.3.4. Método hermenéutico

Toda vez que en nuestro estudio la problemática radica si no exclusivamente, principalmente en un debate de la efectividad normativa de la regulación que rodea al *overbooking*, una herramienta ineludible la conformó la hermenéutica la cual consiste en la observación e interpretación no solo de las normas materia de conflicto si no de los textos legales relacionados a nuestra problemática. Sobre este método cabe resaltar lo siguiente:

En nuestro sistema, la norma jurídica tiene por finalidad regular la vida social; esa finalidad se cumple cuando la norma es aplicada a la solución de los hechos que ha previsto solucionar. En su aplicación, previamente debe ser interpretada con el fin de sacar a la luz el significado que encierra, delimitando y explicando con otras palabras, más claras y precisas, que hagan posible su comprensión” (Aranzamendi, 2013, p. 101).

Lo que pretendemos al hacer uso de este método es poder evidenciar si las normas jurídicas materia de conflicto han logrado cumplir con la finalidad de regular de una manera efectiva los derechos del consumidor sin lograr afectar derechos fundamentales, lo cual a la luz de la interpretación jurídica busca hacer aclarado dentro de la presente tesis.

III.1.3.5. Método argumentativo

Definida por el maestro y jurista nacional Marcial Rubio como una labor en la cual se interconectan los hechos con las normas, principios y conceptos, la argumentación es un procedimiento que ayuda a la fundamentación de argumentos jurídicos sólidos (Rubio, 2012), el cual desde la perspectiva de Aranzamendi calza perfectamente como método y técnica en la investigación jurídica toda vez que “la estrategia argumentativa a menudo se expresa en el razonamiento lógico” (p. 103). De esta manera, la argumentación dentro de esta tesis sustenta los razonamientos expuestos para sostener la hipótesis de un necesario análisis crítico de la normativa relacionada al *overbooking*, sosteniendo con bases que este afecto derecho del consumidor evidenciando a lo largo del estudio una concurrencia de razones con argumentos que sometemos a discusión respecto de su validez.

III.1.4. Métodos de interpretación jurídica

III.1.4.1. Método literal

Así como evidenciamos que la exegesis configuraba un punto de inicio para la investigación jurídica realizada, del mismo modo en materia de interpretación, el método

literal también representó un primer paso para el análisis de las normativas materia de estudio en la presente tesis. La característica principal de este método es reseñada por Rubio (2017) de la siguiente manera:

(...) la interpretación de las normas jurídicas a través del significado de las palabras y la gramática del idioma en la cual están escritas (...) La interpretación literal, por ser la primera que se hace, es también la más elemental. No se puede dejar de realizar, pero no hay que quedarse en ella, siempre que se pueda utilizar otra u otras de manera complementaria (p. 80-81).

Su uso como método de interpretación queda evidenciado con el análisis literal de los conceptos *overbooking*; derecho del consumidor, indemnización y compensación (entre los principales), los cuales se vieron enriquecidos con los métodos interpretativos subsiguientes que detallaremos a continuación.

III.1.4.2. Método *ratio legis*

El proceso interpretativo se vio enriquecido con la complementación ofrecida por el método *ratio legis*, el cual implicó un proceso más elaborado de extracción de significados normativos que trascendieron la sola literalidad. Este método se caracteriza por utilizar lo siguiente:

(...) como variable para extraer el significado de las normas jurídicas la razón de ser de la norma, que debe ser encontrada en el propio texto, pero no en la redacción misma, si no como una explicación de por qué es que ella fue dictada (p. 90).

Vemos así que la interpretación literal se vio enriquecida con el uso de la *ratio legis* por cuanto si bien partimos de un análisis normativo lineal y gramatical fuimos progresivamente examinando la razón de ser tanto de las normas de naturaleza aeronáutica como del derecho del consumidor para evidenciar sus reales sentidos jurídicos, lo cual es constatado por Rubio (2017), cuando menciona lo siguiente: “Cuando

el método de interpretación *ratio legis* es combinado con el literal, se conforma un mecanismo de interpretación jurídica de los más fuertes que existen en el derecho (p. 93).

La demostración de la combinación de ambos métodos interpretativos se puede constatar tanto en la elaboración de las bases teóricas, así como posteriormente en el capitulado dirigido a la presentación de resultados.

III.1.4.3. Método sistemático

El eje central del estudio descansa en una propuesta de modificatoria legislativa de un artículo perteneciente a la normativa de derecho aeronáutico sostenemos la conveniencia del uso del método sistemático como una poderosa herramienta interpretativa la cual se caracteriza por lo siguiente: “(...) determinar qué quiere decir una norma, atribuyéndole los principios o conceptos que están descritos con mayor claridad en otras normas, pero que no están claramente expresados en el texto normativo que se quiere interpretar (Rubio, 2017, p. 160).

Se justifica así este método por cuanto la normativa de derecho aeronáutico forma parte del sistema jurídico nacional peruano y por consiguiente establece nexos con las otras normativas de dicho sistema, con las cuales debe de guardar un grado de armonía y no contradicción. Este sistema interpretativo a la vez se subdivide en dos categorías las cuales describimos a continuación.

a) Método sistemático comparación de normas

Según Rubio (2017), esta particular metodología interpretativa se caracteriza por lo siguiente: “(...) desentraña el significado de una norma mediante la recurrencia a una *ratio legis* común a otra norma. De esta manera ambas normas se comunican y se agranda o precisa el contenido de la norma por analizar” (p. 98).

Aplicada a nuestra particular problemática se evidencia el uso de este método cuando sometemos la interpretación de categorías jurídicas como *overbooking*; derecho

del consumidor, indemnización y compensación a la luz de la normativa expedida por el Indecopi, el derecho civil, así como su contraste con lo regulado en la Constitución de 1993, las cuales conllevaron a tener un panorama más claro de dichas categorías.

b) Método sistemático por ubicación

En complementación al método anteriormente citado hacemos uso del método sistemático por ubicación normativa, el cual se rige por el principio de considerar lo siguiente:

Las normas por lo general han sido colocadas por el legislador en un determinado lugar del sistema jurídico, pero el trabajo intelectual del interprete puede colocar también en otros lugares del derecho a las normas individuales y enriquecer su contenido con la aplicación de los principios aplicables (sic.) En este nuevo lugar (Rubio, 2017, p. 111).

El uso de esta interpretación se manifiesta entre otros casos cuando buscamos aclarar el sentido del concepto *compensación*, el cual originariamente se ubica dentro de la ley aeronáutica con un sentido específico a propósito de la regulación del *overbooking*; es así que extrapolándolo de su ubicación original buscamos aclarar su sentido interpretativo reubicándolo dentro del ordenamiento civil y la Ley de Derecho del Consumidor con los resultados que se evidencian en el capítulo pertinente y que sometemos a discusión.

III.2. Diseño de Investigación

Respecto del diseño de investigación nos apoyamos en lo establecido por Hernández, quien hace una distinción entre investigaciones experimentales y no experimentales considerando a estas últimas, como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables [o categorías] y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández; *et. al*, 2010, p.

149). Así mismo, cabe precisar que este diseño, se puede subdividir a su vez en dos categorizaciones que toman en consideración el criterio temporal, en el cual se recolectan y analizan los datos, dando lugar a las Investigaciones transeccionales (o también denominadas transversales) y las investigaciones longitudinales.

Considerando así las características del presente estudio, el diseño más adecuado encaja con el llamado *diseño longitudinal*, en el cual para el referido Hernández (2010): “Se recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución, sus causas y sus efectos” (p. 158). Esto se comprueba en nuestro estudio en tanto nuestro análisis no se restringe a un determinado tiempo si no a una evaluación de diversos momentos tanto históricos como legislativos, teniendo como punto de partida principal la promulgación y entrada en vigencia la normativa relacionada al *overbooking* dentro del ordenamiento jurídico peruano hasta la actualidad.

III.3. Población y muestra

a. Universo

Sobre el tema, el doctor Hernández en su libro *Metodología de la Investigación*, señala que “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). En nuestro caso, el universo de la presente investigación comprende inicialmente el universo normativo tanto nacional e internacional referente a la actividad comercial aérea o aeronáutica, así como los derechos del consumidor frente al *overbooking*.

Si bien se cuenta con estos criterios preliminares, estos conllevan a tener un universo que podría considerarse no delimitado (universo infinito) por cuanto se abarca a todas las normativas que tengan relación con el *overbooking* y el derecho del consumidor a nivel nacional e internacional, lo cual es un número que no es definible en cuanto a

cantidad y tipos, lo cual amerita que debamos de usar criterios de *exclusión e inclusión* con la finalidad de poder delimitar el grupo normativo a ser analizado.

b. Población

El doctor Hernández (2015) ha dado un concepto a la población en su libro *Metodología de la investigación*, sobre cómo debe identificarse, señalando lo siguiente: “Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo” (p. 152).

Teniendo en consideración la característica de *infinito* de nuestro universo de estudio, cabía la necesidad de definir con criterios de exclusión en inclusión a la población de la presente tesis para lo cual se estableció:

- **Criterios de exclusión.** Quedan excluidas todas aquellas normativas que no tengan como ratio de alcance el territorio peruano, así como la comunidad andina y comunidad europea.
- **Criterios de inclusión.** Se incluyen dentro de las normativas resultantes luego del proceso de exclusión todas aquellas que traten en su regulación los conceptos de *overbooking*, derecho de consumidor, indemnización y compensación

Tras la aplicación de estos criterios, se evidenció que el conjunto normativo se redujo considerablemente en tanto cantidad como calidad comprendiendo la cifra de cinco (05) principales normativas que concuerdan con la serie de especificaciones exigidas relacionadas a normas de aeronáutica y derecho de los consumidores tanto del Perú como de la comunidad andina y europea con quienes se procedió a la comparación legislativa por medio del *derecho comparado*.

La población de estudio así delimitada se compone por tanto de: (i) la Ley 27261 *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*, (ii) Convenio de Montreal, (iii) Decisión 619 de la

Comunidad Andina, (iv) Ley 29571, *Código de Protección y Defensa del Consumidor* y (v) el Reglamento N.º 261-2004 del Parlamento Europeo y del Consejo.

c. Muestras

Según lo señalado por el doctor Hernández: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre, el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 152). Es así que sobre la base de la definición teórica reseñada, la muestra implica el estudio de una parte de las unidades que conforman la población, ya sea esta finita o infinita, y el *muestreo* permite seleccionar las unidades de la población e interpretar resultados para estimar los parámetros de la población y con vistas a probar la hipótesis de estudio, la cual busca evidenciar si se puede indemnizar por los perjuicios causados a causa del *overbooking* a los pasajeros que adquieren un boleto aéreo en el Perú.

Sobre esta base evidenciamos que la población de estudio al ser una cantidad claramente identificable y manejable para efectos de estudio, hacen que comprenda la no necesidad de un *muestreo* motivo por el cual:

Población de estudio = muestra de estudio = no necesidad de muestreo

Lo anteriormente reseñado lo representamos en las siguientes tablas a manera de síntesis:

Tabla 4*Población de estudio 1: Marco normativo*

Universo 1	Conjunto de normas nacionales e internacionales sobre aeronáutica y sobre protección al consumidor, universo infinito .
Criterios de exclusión	Normativas que no tengan como ratio de alcance el territorio peruano, así como la comunidad andina y comunidad europea.
Criterios de inclusión	Normativas resultantes luego del proceso de exclusión que traten en su regulación los conceptos de <i>Overbooking</i> , Derecho de Consumidor, indemnización y compensación
Población 1	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N.º 27261, Ley de la Aeronáutica Civil del Perú • Convenio de Montreal • Decisión 619 de la Comunidad Andina • Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
Muestra 2	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N.º 27261, Ley de la Aeronáutica Civil del Perú • Convenio de Montreal • Decisión 619 de la Comunidad Andina • Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Tabla 5*Población de Estudio 2: Representantes de Líneas aéreas (*)***(Modificada)**

Universo 2	Conjunto de representantes de las líneas aéreas nacionales e internacionales que operan en el territorio nacional, universo finito . (35)
Criterios de exclusión	Líneas aéreas nacionales e internacionales que se dedican a exclusividad al transporte de carga (no pasajeros). (14)
Criterios de inclusión	Líneas aéreas dedicadas al transporte de pasajeros tanto nacionales o internacionales que se encuentren operativas hasta la realización de la investigación (21)
Población 2	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas aéreas nacionales dedicadas al transporte de pasajeros: (3) • Líneas aéreas internacionales dedicadas al transporte de pasajeros: (18) Total de población de estudio (21)
Muestreo	Muestreo <i>por voluntariedad o accidental</i> : "Constituidas por elementos que se reúnen de manera fortuita, sea por la ocurrencia de ciertos fenómenos particulares o porque forman grupos de fácil acceso" (Riega-Virú, 2010, p. 102)
Muestra 2	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra de líneas aéreas nacionales (1) • Muestra de líneas aéreas internacionales: (3) Total de muestra: (4)

(*) De acuerdo con la última modificación del estudio con la inserción del Informe AIR, la presente muestra ha sido actualizada y ampliada, lo cual se especifica en el capítulo V.

Del mismo modo, se hace presente que se tuvo la colaboración de cuatro (04) abogados especialistas en el área aeronáutica y de derechos del consumidor, así como de una (01) especialista de *planner* de mantenimiento del Aeropuerto Jorge Chávez, a los cuales se tuvo acceso y que calificarían como una *muestra por voluntariedad* y que con sus aportes también complementan los grupos poblacionales materia de estudio arriba descritos.

III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

III.4.1. Técnicas de recolección de datos

a. Revisión documental

También denominada como *el análisis de documentos*, es definida por autores como Palacios, Romero y Ñaupas (2016), de la siguiente manera:

Es la técnica fundamental en la investigación documental o investigación bibliográfica, en el trabajo de gabinete. Consiste en la selección de documentos, análisis externo e interno de documentos, correspondientes a las fuentes secundarias constituidas por libros impresos o electrónicos, artículos de revistas impresas o electrónicas, artículos de periódicos confiables y responsables, tesis de maestría o doctoral, informes de investigación, diccionarios jurídicos, ponencias, códigos, leyes, jurisprudencia, sentencias judiciales, expedientes jurídicos, (...) (p. 377).

Dentro de nuestro estudio se comprueba claramente el uso de esta técnica pues las fuentes reseñadas por los autores mencionados conforman el centro fundamental de la extracción de data jurídica sobre, la cual se nutrió la presente tesis.

b. Cuestionario de preguntas

También, denominada como *el análisis de documentos*, es definido por autores como Palacios, Romero y Ñaupas (2016), de la siguiente manera:

Es la técnica fundamental en la investigación documental o investigación bibliográfica, en el trabajo de gabinete. Consiste en la selección de documentos, análisis externo e interno de documentos, correspondientes a las fuentes secundarias constituidas por libros impresos o electrónicos, artículos de revistas impresas o electrónicas, artículos de periódicos confiables y responsables, tesis de maestría o doctoral, informes de investigación, diccionarios jurídicos, ponencias, códigos, leyes, jurisprudencia, sentencias judiciales, expedientes jurídicos, (...) (p. 377).

Dentro de nuestro estudio se comprueba claramente el uso de esta técnica, pues las fuentes reseñadas por los autores mencionados conforman el centro fundamental de la extracción de data jurídica sobre, la cual se nutrió la presente tesis.

III.4.2. Instrumento de recolección de datos:

a. Ficha de revisión documental

El instrumento adecuado al tipo de técnica de revisión documental reseñado líneas arriba, se denomina *ficha de análisis documental*, el cual se caracteriza por su actual digitalización, tal como reseñan Palacios y otros (2016):

El fichaje convencional, que tuvo su auge en la segunda mitad del ciclo XX, ahora se ha modernizado y utiliza ya no las fichas convencionales, que eran papeletas ralladas, de diferentes tamaños y colores, si no fichas digitales, es decir, hojas de notas digitadas en nuestro computador personal y en las que registramos primero los datos de la edición del libro, que ya hemos indicado y luego pasamos a registrar los datos e informaciones del contenido del libro (p. 378).

Cabe indicar que de acuerdo con los mismos autores el concepto *documentos* no se restringe solo a bibliografía (vale decir solo libros), sino que se pueden hacer fichas

digitadas tanto de normativas y jurisprudencia en nuestro caso de estudio, tal y como se puede evidenciar en las fichas que adjuntamos en los anexos de la presente tesis.

b. Cuestionario

Según Riega (2010): “Es uno de los instrumentos más utilizados para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas referidas a una variable que se quiere medir. Pueden incluirse preguntas de tipo cerrado o abierto” (p. 108). En el caso particular de esta tesis se optó por hacer un conjunto de preguntas utilizando este instrumento con el grupo de representantes de líneas aéreas (muestra 2) a la cual se pudo tener acceso, la cual se resalta, se vio influenciada en su nivel de representación producto de las restricciones sobrevinientes por el estado de emergencia.

III.5. Técnica de análisis de datos

En cuanto análisis de datos, dentro de la presente investigación hemos conocido las diferentes técnicas que existen y que fueron formuladas por Vara-Horna (2015), quien menciona dos técnicas de análisis de las cuales una de ellas se adapta perfectamente al tipo de análisis jurídico y los correspondientes resultados a los cuales hemos arribado. Al respecto el autor menciona lo siguiente:

Las técnicas de análisis de datos son herramientas útiles para obtener información científica. Después de organizar los datos, es necesario analizarlos cualitativa o cuantitativamente, dependiendo de la naturaleza de los datos. Para obtener los resultados de la investigación, es necesario primero analizar la data (p. 459).

Por la naturaleza de nuestro estudio y atendiendo a la clasificación de las técnicas que menciona Vara-Horna (vale decir, técnicas de análisis cuantitativo y técnicas de análisis cualitativo) nosotros evidenciamos que hacemos uso de la segunda, toda vez que el centro principal de análisis investigativo lo comprende un universo normativo, en el cual destacan las normas: Ley N.º 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú y la Ley N.º 29571,

Código de Protección y defensa del Consumidor; así como, desde una perspectiva internacional, realizamos un análisis hermenéutico del Reglamento N.º 261-2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, la cual regula la denegación de embarque contra su voluntad, cancelación y retrasos de vuelos las cuales son secundadas por un análisis de toda la doctrina relacionada a estas. Aquí se puede evidenciar que el trabajo de análisis de dichos objetos de estudio se enraíza más en el acto de interpretación y argumentación por sobre un análisis de data numérica y/o porcentual.

Otro aspecto que fundamenta la técnica de análisis de datos cualitativa utilizada en la presente tesis es que hemos hecho un tratamiento directo con las fuentes materia de estudio, lo cual coincide con la característica mencionada por Vara-Horna cuando afirma lo siguiente: “En la investigación cualitativa, el investigador es el instrumento primario de recolección de datos y análisis (...) el producto de un estudio cualitativo es ricamente descriptivo y denso” (Vara-Horna, 2015, p. 459). Esto se evidencia en esta tesis cuando se presenta un marco teórico fruto de la elaboración analítica de fuentes jurídicas (leyes, doctrina, etc.), obtenidas de primera mano, tanto en materia bibliográfica, hemerográfica, como informatográfica.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Descripción del Apartado

Finalmente es en este apartado donde, a partir de analizar y discutir la viabilidad del *objetivo de estudio*, buscamos, en primer lugar, presentar los resultados obtenidos producto de la recolección de información realizada y una vez expuestos; en segundo lugar, establecer la discusión de los mismos, lo cual contribuyó a establecer qué tan viables se presentan los ***fundamentos jurídicos*** para la propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que se propone en la hipótesis central de esta tesis.

Ahora bien, para efectos de la presentación del presente capitulado debe de recalarse que por la naturaleza y características de la presente investigación de eminente naturaleza jurídica, esta se ha fundamentado y organizado primordialmente en un *análisis de corte cualitativo*, por tal motivo la *confiabilidad* y la *validez* de los resultados aquí expuestos no son producto de pruebas *estadísticas* o *numéricas* (como lo es el caso de los estudios de corte cuantitativo), sino que sostenidos sobre la base de la ética y objetividad investigativa, se sostienen principalmente a partir de una valoración del proceso de análisis interpretativo de los fenómenos jurídicos materia de observación haciendo uso de los tipos y métodos de investigación e interpretación jurídicas detallados en el capítulo precedente las cuales han sido debidamente acreditadas y sustentadas en fuentes teóricas de metodología de investigación jurídica.

En este sentido, de acuerdo con lo ya expuesto en el capítulo de fundamentos metodológicos evidenciamos que los resultados aquí analizados son el producto de hacer uso de la (i) *técnica de análisis documental*; así como de las denominadas (ii) *entrevistas no estructuradas*: En ese sentido en primera instancia se analizó las normativas vigentes así como la doctrina y jurisprudencia relacionadas al problema de investigación, las cuales

conformaron nuestra principal fuente de análisis; en segunda instancia en el caso de las *entrevistas no estructuradas* tomamos en consideración la información proveniente del grupo de profesionales de diversos rubros los cuales colaboraron en entrevistas realizadas por vía telefónica a saber: los cuatro representantes de líneas aéreas (nacionales e internacionales) a los cuales se logró tener acceso; a los cuatro abogados especialistas que gentilmente colaboraron con la presente tesis, así como a la representante trabajadora del aeropuerto internacional Jorge Chávez. Estos grupos abarcaron el análisis de las variables *Ley 27261* y *Overbooking*, respectivamente. Cabe enfatizar que respecto del análisis y tratamiento de la tercera variable (*derecho a la información*), esta fue incluida como parte del estudio en etapa posterior a la elaboración de la encuesta y acaecido el repentino cierre del aeropuerto Jorge Chávez por motivo de la cuarentena oficializada por el Gobierno (marzo-mayo 2020). Esta situación impidió incluir preguntas sobre esta nueva variable a los cuatro operadores aéreos así como a la responsable de mantenimiento hasta la finalización del presente estudio—, lo cual no obstante, no ha impedido su análisis por cuanto sí fueron materia de análisis vía *revisión documental* así como de *entrevista a profundidad* a los tres abogados especialistas en la materia de manera tal que buscamos abarcar el tratamiento equilibrado de todas las variables estudiadas con los consecuentes resultados obtenidos, que posteriormente sirvieron para la subsecuente discusión de los mismos y que finalmente ayudaron a configurar un modelo de propuesta legislativa específica que sometemos a discusión académica.

4.2. Presentación de Resultados

Por lo establecido en el apartado anterior y reafirmando la naturaleza jurídica y cualitativa de la presente tesis establecemos la presentación de resultados de acuerdo con los lineamientos de investigación sugeridos por la *Guía para la realización de Trabajos de investigación*: de la Facultad, la cual establece lo siguiente: “Para los resultados de una investigación cualitativa, se puede presentar un recuento narrativo en función de los

objetivos. Otra alternativa puede ser en función de los temas [variables] o categorías estudiados” (Universidad Continental, 2019, p. 17) Y teniendo en consideración que el objetivo principal de este estudio (en, el cual podemos apreciar la presencia de las tres variables del estudio), presentamos a continuación los resultados obtenidos a partir de tres sub apartados uno por cada variable conformante del estudio:

4.2.1. Resultados del análisis de la variable Ley N.° 27261

- Análisis documental

Los resultados en este apartado surgen a partir de un análisis interpretativo de las principales normas involucradas en el estudio; es así que mostramos a continuación el producto de aplicar, en primera instancia, la técnica literal o “de corte convencional del texto jurídico” (Ramos, 2005, p. 108), la cual sirvió como “punto de partida” interpretativo para sobre esa base complementar los posteriores métodos de interpretación. Es así que debemos tener en cuenta en primer lugar que la Ley 27261, *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*, regula en su artículo 78.1, el concepto de transporte aéreo, señalando literalmente:

Artículo 78. Del transporte aéreo, transporte aéreo especial y el trabajo aéreo

78.1 Se considera servicio de transporte aéreo a la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas o cosas, de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación, salvo las condiciones particulares del transporte aéreo especial y el trabajo aéreo. (...)

Así mismo, haciendo uso del método sistemático (el cual se basa en lo siguiente:

La sistemática jurídica [la cual consiste en] ser un medio o procedimiento la cual aporta para que las normas se conecten, dentro de un marco normativo, cuya finalidad es tener un resultado que tenga correlación y que el hecho de una simple lectura de la norma no tiene el mismo grado (Ramos, 2005, p. 160).

Por tanto, queremos complementar este análisis literal vinculando la normativa precedente con otras normas previamente ya analizadas en el desarrollo de la presente tesis. En este sentido es así que evidenciamos además que la *Ley N.º 27261* regula en sus artículos 125.4 y 125.3 las acciones a realizar en los casos de denegatoria de embarque a causa del *overbooking*, así mismo en el artículo 101.2 de la misma ley se regula la información que se debe brindar al consumidor referente al contenido del contrato y adicionalmente lo estipulado en el Reglamento de la mencionada ley, la cual señala en su artículo 232 la información sobre los procedimientos a seguir que se debe brindar a los pasajeros en referencia a la denegatoria de embarque y finalmente en el artículo 91 de la referida Ley se hace referencia a la responsabilidad de las aerolíneas sobre la información a brindar a los pasajeros previamente al contrato que el consumidor vaya a celebrar. Sin embargo, ninguno de los artículos mencionados hace referencia al deber de informar sobre la frecuencia de casos de *overbooking* que realizan las aerolíneas, a pesar de que consideramos que dicha información es relevante y adecuada para que el pasajero pueda tomar la decisión adecuada de optar por comprar sus pasajes en determinada aerolínea.

No obstante, de lo expuesto evidenciamos que dicha normativa puede ser mejorada en referencia a la regulación del *overbooking*, ya que evidentemente, incluso solo amparados en la estructuración literal de la norma, consideramos que esta actual redacción causa perjuicio al pasajero por cuanto no se considera en la estructura normativa ninguna referencia a brindar la adecuada y oportuna información antes de darse la cuestionable figura del *overbooking*.

Por tal motivo se evidencia incluso en esta etapa preliminar de análisis normativo, que si bien el cuerpo normativo en mención regula las responsabilidades de los transportistas a consecuencia de la aplicación del *overbooking*, se sostiene que existe supuesto de vacío normativo que limita su adecuada aplicación, ya que no existe artículo dentro de dicho cuerpo legal que regule medidas preventivas a favor del pasajero para los

casos de *overbooking* —el cual además está permitido por el mismo—. Es en este sentido sin embargo, que se considera que el artículo 91 es el más adecuado para que pueda regular el que podemos denominar “deber de informar” por parte de las aerolíneas sobre la frecuencia de casos de *overbooking*, toda vez que en su actual redacción señala literalmente lo siguiente:

Artículo 91. De las obligaciones de los titulares de Permisos de Operación o Permisos de Vuelo Toda persona natural o jurídica que obtenga un Permiso de Operación o un Permiso de Vuelo, sea para realizar actividades de Aviación Comercial o de Aviación General, nacionales o internacionales, según sea el caso, queda obligada a:

a) Hacer mención expresa, cuando realice publicidad o venta de sus servicios, de que el vuelo se efectúa con escalas, con conexión, en código compartido o bajo cualquier otra modalidad prevista o permitida por esta Ley, así como proporcionar cualquier otra información necesaria, a fin de no inducir a error al usuario, especialmente en cuanto a las características y condiciones del servicio; (...)”

De lo expuesto, observamos que el artículo 91 hace referencia de las obligaciones que tienen las aerolíneas, entre ellas el deber de informar lo necesario al pasajero para que pueda tomar una mejor decisión respecto a la compra de su pasaje, sin embargo, consideramos que la normativa puede ser mejorada con el propósito de dar mejor protección del consumidor y evitar que las aerolíneas se aprovechen de su posición para vulnerar los derechos de los consumidores, en vista de que la normativa no es clara con respecto a la regulación del *overbooking*, a lo cual se suma que en la actualidad las aerolíneas no se encuentran legalmente obligadas en el deber de informar sobre la frecuencia de casos de este fenómeno; así mismo, dicha norma además no estaría en concordancia con la *Ley de Protección al Consumidor* al vulnerarse el derecho de información de los pasajeros al evitar brindar información relevante, lo cual debe ser

corregido, tal como lo señala el ex miembro del Tribunal de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual, Francisco Mendoza Choza, en su artículo *Transporte aéreo, overbooking y Defensa del consumidor*, lo siguiente:

Finalmente, sólo nos queda señalar que el mercado de transporte aéreo es uno altamente especializado, por lo que se acentúa el nivel de asimetría informativa existente entre el proveedor de servicios y los usuarios del servicio. Por ello, es deber de la autoridad administrativa encargada de la defensa de los consumidores garantizar la protección efectiva de los derechos de los pasajeros y vigilar el cumplimiento de las obligaciones que tiene todo proveedor conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección al Consumidor (Mendoza, 2007, párr. 13).

De la cita que antecede, y en virtud a lo que se desprende del uso del método sistemático se puede apreciar la relación importante existente entre la *Ley de Aeronáutica Civil del Perú* con la *Ley de Protección al Consumidor* y la manera conjunta en la que se debe manejar o trabajar con ambos cuerpos normativos con el fin de que exista tanto una igualdad entre los proveedores y consumidores del mercado aéreo —lo cual no es una tarea fácil—, pero que conllevaría un gran paso para ir mejorando en la prestación de un servicio que es muy recurrente, así como lo señalan los abogados argentinos Quiroz & Giraldo, en su artículo *El usuario frente a la línea aérea y al aeropuerto. Naturaleza y relaciones jurídicas, el cual* menciona lo siguiente:

Ante estas situaciones el Derecho Aeronáutico debe ofrecer soluciones inmediatas y eficientes, ya sea a través de una regulación normativa uniforme, internacional, tendiente a encontrar un punto de equilibrio, lo cual es verdaderamente difícil, entre la satisfacción de los usuarios y la afectación gravosa en los intereses económicos de las líneas aéreas, ya que en definitiva éstas brindan un servicio público indispensable (Quiroz & Giraldo, 2011, p. 16),

De acuerdo con lo citado, convenimos en que es cierto que lograr el equilibrio entre la satisfacción de los consumidores y las líneas aéreas es una tarea que implica un constante desafío jurídico que conlleva a la vez sus complicaciones por lo cambiante y volátil que es el mercado aéreo (más aún hoy frente a un panorama postpandemia), no obstante, es una tarea en la que se debe persistir en beneficio de los consumidores, toda vez que en la actualidad se encuentra vigente la afectación que se viene dando en perjuicio de los pasajeros, la cual puede contrarrestarse sobre la base de la principal característica de autonomía del derecho aeronáutico, quien regula la Ley 27261, la cual es explicada por el catedrático de la Universidad del Pacífico, Alfredo Gildemeister, en su libro denominado *Elementos del derecho aeronáutico*, el cual menciona lo siguiente:

Este término no implica que el Derecho Aeronáutico sea una disciplina totalmente desvinculada de las demás disciplinas jurídicas. El Derecho es uno, basado principalmente en el Derecho Común y sus diversas ramas son apenas una diversificación, y no completas en sí mismas, como para abarcar en forma absoluta y contemplar todos los casos que puedan presentarse como resultado de la complicada actividad, de los hombres entre sí y las comunidades humanas (Gildemesiter, 1974, p. 20).

Es así que se debe tomar en cuenta que el servicio que brindan las líneas aéreas es un servicio esencial que debe ser debidamente regulado por el estado, la cual tiene vínculo con otras ramas del derecho, y en este caso en particular, con el *derecho del consumidor*.

Así mismo, el especialista ya citado señala respecto del factor de adaptabilidad de la especialidad jurídica del derecho aeronáutico lo siguiente:

El derecho Aeronáutico se caracteriza por su adaptación al progreso, por su mutabilidad, su internacionalismo y el dinamismo, (...) disciplina jurídica que se adapta a las realidades sociales, a las que debe atender, y no como inestable

en sus principios fundamentales que son permanentes (...), de sus normas, su inversión y practica de las arcas del medio aeronáutico. Existen diferentes factores que influyen al momento de verificar la satisfacción de las necesidades del consumidor, el cual va creciendo con el pasar del tiempo ya que hay mayor frecuencia de servicios de transporte aéreo a nivel mundial (Gildemeister, 1974, p. 20).

Así mismo, cabe resaltar que el Indecopi emitió su pronunciamiento a propósito de la discusión de la compensación como medida en el caso de sobreventa de pasajes en el Proyecto de Ley N.º 2690-2017-CR, *Ley que protege al usuario del servicio del transporte de la sobreventa de pasajes y fortalece su protección*, respecto a la regulación de la compensación de la sobreventa de pasajes, el cual señala lo siguiente:

Finalmente, con relación al derecho a una compensación por la sobreventa de pasajes, la aprobación de la propuesta normativa contenida en el Proyecto de Ley no resulta necesaria, en tanto la misma no generaría mayor impacto en la protección de los consumidores, al encontrarse regulada en la Ley de Aeronáutica Civil del Perú (p. 8).

Por lo que de acuerdo con lo señalado por el Indecopi, es importante resaltar que cuando una determinada materia, (en el caso citado, la regulación de la compensación por sobreventa de pasajes), ya se encuentra regulada por una ley en específico, sería innecesario que lo regule otra ley, así que con la propuesta planteada en el presente proyecto pretendemos que el deber de informar por parte de las aerolíneas sobre la frecuencia de casos de *overbooking*, sea regulado por la Ley 27261 y de esta manera existirá una conexión con la Ley 29571, sin la necesidad que dicha ley lo regule, sino por el contrario, que entre ambas normas exista una mejor regulación para la protección de los pasajeros, así como de las aerolíneas.

Ahora bien, el análisis normativo hasta aquí realizado se complementó a partir de un enfoque otorgado por el derecho comparado, lo cual va de la mano con el *Diseño de investigación jurídica comparativa* expuesto como herramienta metodológica por el doctor Lino Aranzamendi (2013):

(...) se someten a estudio las instituciones jurídicas que pertenecen al mismo género, pero que difieren en especie. En estos casos se trata de identificar las similitudes o diferencias normativas y teóricas de dos o más sistemas en el ámbito del Derecho nacional o internacional (p. 78).

Es así que bajo esta premisa lo que a continuación se presenta son los resultados obtenidos del análisis normativo de nuestro cuerpo legislativo nacional en comparación con el específico caso de la regulación establecida por la normativa europea respecto de la materia objeto de estudio, partiendo por mencionar que en relación con el tratamiento jurídico legislativo del *overbooking* las leyes europeas ostentan una regulación que consideramos se presenta más favorable hacia los consumidores.

En este sentido partimos por mencionar que en el caso de la Comunidad Europea es en su denominado Reglamento (CE) N.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004, en el cual regulan el tema del transporte aéreo, y este en comparación con nuestra Ley N.º 27261, si bien tiene salvables diferencias llama la atención por interesantes similitudes, ya que la normativa europea también regula la compensación en casos de *overbooking*, siendo que en el Perú se otorga el 25 % del monto del valor del boleto aéreo por el trayecto que no se cumplió y el reembolso del pasaje o la atención en gastos ordinarios, y la normativa Europea indemniza a sus pasajeros por los casos de *overbooking* con montos más altos que oscilan entre 250 euros hasta más de 600 euros, detallando dichos montos en cada caso en específico, como por las horas de retraso o por kilómetros de vuelos incumplidos.

No obstante, en referencia al tema del deber de información —que es el punto central del presente proyecto—, la normativa europea regula el deber de informar sus derechos a los pasajeros a través de diferentes medios para que así el pasajero pueda conocerlos y exigirlos una vez que se dio el *overbooking*, ahora bien, dicha regulación se puede decir que en un análisis comparativo también es similar en el Perú, ya que en nuestro ordenamiento también existe el deber de informar sobre los procedimientos a seguir cuando se da un *overbooking*, es decir ambas normativas, tanto la europea como en el Perú regulan el deber de informar para que posteriormente de ocurrido los hechos los pasajeros puedan exigir sus derechos, sin embargo, consideramos que la normativa puede ser mejorada, ya que consideramos que para que el objetivo normativo sea más eficaz se hace necesario que el potencial pasajero esté informado en un escenario previo a la adquisición de su derecho de vuelo. O, en términos más sencillos, que durante el procedimiento de compra de su pasaje aéreo sea previamente informado sobre el posible escenario de *overbooking*; al que puede someterse, así como sus implicancias subsecuentes; es por ello que proponemos que el hecho de que el pasajero conozca bien sobre la frecuencia de los casos de *overbooking* hará que tome una mejor decisión sobre su compra conociendo los riesgos a los que se enfrenta al optar por una aerolínea u otra en pleno ejercicio a su derecho a la información.

Debemos reconocer que la Ley N.º 27261, *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*, tiene muchos vacíos aún, y ello es una de las causas por las cuales aún podemos decir que existen deficiencias al momento de prestar un servicio dentro de este mercado, así mismo, no solo se da dentro de nuestro país, si no alrededor del mundo, es por ello que los Estados de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (acogiendo recomendaciones de la OACI), en aras de mejorar estos vacíos y deficiencias han optado por regular y establecer sistemas de atención al usuario, con el propósito de que se brinde un mejor servicio a los

pasajeros, lo cual también acarrea una mejora en las líneas aéreas y el beneficio que estos pueden tener al brindar un buen servicio.

Consideramos que nuestra normativa nacional en comparación a otras normativas, así como la europea, si bien muestra positivas coincidencias referenciales puede y debe ser más eficiente y velar con mayor cabalidad los derechos de los usuarios, adaptándose a las crecientes necesidades más comunes y brindar una óptima prestación de servicios para dejar de ser considerados una parte neutra entre los sujetos contractuales del transporte aéreo.

Ahora bien como parte de la utilización de una adecuada técnica de recolección de datos evidenciamos las bondades de la entrevista la cual, utilizada dentro de la investigación jurídica, es definida por Aranzamendi (2013) como de "(...) es de gran relevancia, ya que permite a los estudiosos del tema tener relación directa con los especialistas del derecho, sea cual fuera el cargo, del mismo modo, les permite conocer la experiencia o razonamiento que pueda tener cada uno sobre la problemática en sí" (p. 119). Es así que en virtud a las bondades de esta técnica cualitativa que realizamos por medio del uso de la herramienta de la *entrevista a profundidad* (conocida también como *entrevista no estructurada*, algunas preguntas base a especialistas sobre la materia de manera tal que se logre "constituir un diálogo muy flexible y abierto, susceptible de reorientarse y profundizarse en el transcurso de la entrevista" (Aranzamendi, 2015, p. 120); de las cuales resultaron interesantes aportes en los cuales evidenciamos diferentes puntos de vista sobre la mejora que se debe realizar a la Ley N.º 27261, las cuales procedemos a detallar a continuación:

- **Opinión de los especialistas**

Las entrevistas realizadas a los abogados especialistas y las que procedimos a analizar, fueron realizadas entre los meses de octubre del 2019 y febrero del 2020 y que presentamos a continuación en párrafos literales que respetan el principio de veracidad y ética en cuanto al ejercicio de transcripción realizada de los mismos

Francisco Mendoza Choza

Al doctor y exmiembro del Tribunal del Indecopi le realizamos la pregunta sobre si era viable realizar modificaciones en la Ley 27261, para contrarrestar la actual vulneración a los derechos del consumidor, a lo cual nos respondió taxativamente: “Claro, una buena tesis puede concluir con recomendaciones para una modificación normativa” (Mendoza, 2019). De lo cual, se desprendió estar de acuerdo que el objetivo de proponer una modificación a la norma actual, más allá de su viabilidad jurídica, es una propuesta positiva para el sistema siempre que (añade) sea con un propósito de mejora. En el caso específico que nos concierne brindamos en este proyecto una propuesta de específica modificación del artículo 91 de la mencionada ley con la intención de contrarrestar la que consideramos es una vigente vulneración a los derechos de los pasajeros al no brindárseles a la información adecuada para su toma de decisiones en lo referente a la obtención de un boleto en una situación que abarca a todas las aerolíneas que operan en territorio nacional.

Fernando Hurtado de Mendoza

Así mismo, contamos con el aporte del magíster Fernando Hurtado de Mendoza, quien se desempeña como socio y jefe del área de transporte de Kennedys-Perú, con quien tuvimos la oportunidad de mantener comunicación por medio de una entrevista realizada entre en enero del 2020. Sobre los aportes provenientes de la entrevista a este especialista es preciso señalar que originalmente realizamos algunas preguntas referentes a la afectación del *deber de idoneidad* en la oferta del servicio aéreo cuando se da el *overbooking*, a—toda vez que nuestra propuesta investigativa inicial se enfocaba en un primer momento en la afectación de dicho deber y no el *deber de información*, como lo es actualmente—, y no obstante la evolución de la investigación (y el subsecuente cambio de

perspectiva respecto del deber afectado) consideramos valioso el aporte del entrevistado cuando nos respondió a la pregunta: *¿Se puede fundamentar una propuesta modificatoria del artículo 125 inciso 4 de la Ley N.º 27261 que coadyuve a contrarrestar la actual vulneración del deber de idoneidad en los casos de overbooking acaecidos en sistema aeroportuario peruano?*, señalando lo siguiente:

Modificar siempre es posible, si es que es una vulneración a los derechos del consumidor si es posible, ya que el principio de idoneidad es un principio básico de protección al consumidor y además el Indecopi tiene que ver mucho con los quebrantamientos al deber de idoneidad, el problema es qué el overbooking está regulado legalmente y nuestras normas lo permiten expresamente, y señala las acciones a tomar en ese supuesto (Hurtado de Mendoza, 2020).

Lo que queremos destacar de la cita literal —desprendida de la entrevista realizada— es que el especialista subrayó la sostenibilidad y viabilidad de una reforma legislativa de la norma central de nuestro estudio (la Ley 27261); así mismo de la respuesta brindada observamos que el especialista hace referencia de que el problema sería que si bien el *overbooking* es una figura jurídica que en la actualidad está permitida por la ley, no deja de ser controversial por la relación que se le atribuye a la afectación de derechos del consumidor. Es en este punto donde se sostiene justamente la propuesta de modificar la ley para consolidar un mejor nivel de información al pasajero de los riesgos de dicha figura para contrarrestar la potencial vulneración de dichos derechos.

Marco Palomino Aranibar

Así mismo, en febrero del 2020 tuvimos también oportunidad de entrevistar por medios virtuales al abogado y catedrático en temas de derecho del consumidor, magíster Marco Palomino a quien también le realizamos la misma pregunta que al entrevistado anterior respecto de la viabilidad de una propuesta modificatoria de la ley materia de estudio, a lo cual nos respondió lo siguiente:

La ley si se puede modificar, se puede mejorar, dicha mejora no iría en el sentido que no se va a afectar la idoneidad, ya que la idoneidad se va a seguir afectando, bajo la premisa de que siempre lo afecta, que yo no comparto, porque la garantía legal lo avala, si te das cuenta la propuesta que ustedes hacen no va a impedir que se siga dando el overbooking (...) (Palomino, 2020).

De lo mencionado estamos de acuerdo sobre la modificación en aras de mejorar nuestra normativa, sin embargo, el especialista Palomino señala que al proponer la modificación de la normativa para contrarrestar la vulneración al deber de idoneidad en los casos de sobreventa de pasajes aéreos no sería posible, ya que dicho deber seguiría siendo afectando a pesar de modificar la normativa. Fue justamente a partir de recibir esta respuesta que analizamos y consideramos posteriormente que efectivamente se seguiría afectando la idoneidad del servicio, ya que a pesar de que propusiéramos que se brinde mayores montos indemnizatorios a los pasajeros, *el daño ya se habría realizado* y por lo tanto no habría idoneidad en el servicio prestado. A sí mismo, de manera adicional el doctor Palomino considera que no habría afectación al deber de idoneidad al darse el *overbooking*, ya que existe la *garantía legal*, opinión que también es cuestionable desde diferentes puntos de vista de los especialistas en el tema y que consideramos puede ser analizada en otro momento.

Es a partir de la respuesta brindada por el especialista Palomino en los párrafos anteriores (así como de las que detallamos más adelante), que juzgamos pertinente evaluar nuestro eje investigativo inicial desde este enriquecedor punto de vista, lo cual devino en mejorar nuestra propuesta investigativa la cual detallamos más adelante.

Alfredo Bullard Gonzales

Así mismo, contamos con el estimable aporte del Máster en Derecho por la Universidad de Yale, quien se desempeña como miembro del Consejo Académico del Máster Universitario en Derecho de la Unión Europea y con quien tuvimos la oportunidad

de mantener comunicación por medios virtuales en el mes de marzo del 2020. A quien le realizamos la misma pregunta que a los especialistas antes mencionados, a la cual amablemente nos respondió lo siguiente:

El tema es claramente viable e interesante pero no sé el alcance de lo que se va a proponer. En general yo no estoy de acuerdo con la regla de la idoneidad como se aplica. El overbooking puede ser eficiente y permite reducir las tarifas pues se genera por la gran cantidad de pasajeros que no se presentan al aeropuerto. Si despegas con menos pasajeros el costo del vuelo se reparte entre más y ello eleva el costo de los pasajes. Eso es algo que el Indecopi no entiende.

Cabe resaltar en este punto como la respuesta brindada por el especialista Bullard es similar o incluso se podría decir coincidente con la de su par Palomino, citado en el párrafo anterior, ya que ambos consideran que existe una inadecuada interpretación del deber de idoneidad por parte del Indecopi en el caso de la regulación del *overbooking*, tema que como señalamos anteriormente sería (por su riqueza en materia de discusión jurídica) incluso un punto de evaluación aparte de la propuesta que planteamos, ya que nos centramos en el *deber de informar* por parte de las aerolíneas con el objetivo que de esta manera el pasajero tome una mejor decisión de la adquisición de servicios. Desde este eje podríamos entonces apreciar que una propuesta de una mejora en el deber de la información por parte de las aerolíneas no contraviene sino más bien contribuiría con esa búsqueda de eficiencia que Bullard menciona puede llegar a tener el *overbooking* como mecanismo regulador de pérdidas lo cual, por tanto, lejos de afectar a las aerolíneas, las beneficiaría dentro de un escenario de potencial reforma normativa toda vez que contarían con usuarios plenamente informados ante un posible escenario de sobreventa.

Rosario Romero Pariachi

Otra de las especialistas a quien efectuamos la pregunta sobre la viabilidad de la propuesta modificatoria que deseamos realizar a la Ley 27261 fue a la Srta. Rosario

Romero Pariachi, *planner* de mantenimiento del aeropuerto Jorge Chávez, a quien le realizamos la siguiente pregunta en el mes de enero del 2020: *¿Qué opinión tiene respecto a la posibilidad de modificar la actual Ley de Aeronáutica de modo tal que los pasajeros afectados por un caso de overbooking puedan acceder a la posibilidad de una indemnización variable en relación con las distancias?*, a la cual respondió lo siguiente:

De darse una modificación de la Ley, podría ser esta más explícita a fin de cercar más lo que la aerolínea tendría que brindar al pasajero, entonces eso sería muy bueno a fin de delimitar bien cuáles son las responsabilidades de la aerolínea por un exceso de ventas en el pasaje.

De lo manifestado, pudimos confirmar con su respuesta, así como con los especialistas anteriormente entrevistados, la viabilidad de la propuesta planteada para la modificación de la Ley 27261, ya que desde su perspectiva, la normativa debe ser más explícita, es decir, se debe brindar información detallada y específica sobre lo regulado, esto último, lo cual pretendemos proponer en el presente proyecto, ya que al delimitar la información que se debe brindar respecto al *overbooking*, esto conlleva a ofrecer una mejor regulación en beneficio del pasajero así como de las aerolíneas sin perjudicar a ninguna de las partes.

Por lo tanto, de las respuestas obtenidas de los especialistas ya citados, sobre la posibilidad de modificar la Ley 27261, creemos que la unanimidad mostrada por estos en cuanto a considerar viable la modificación de la ley vigente en aras de mejorar la regulación de nuestra normativa materia de observación, es un estimable punto de apoyo para el sostenimiento de nuestra propuesta más allá incluso de no optar por analizar sobre la temática respecto a lo que vendría a ser una posible discusión respecto de afectación de la idoneidad cuando se da la cuestionable figura del *overbooking*, (escenario investigativo, en el cual inicialmente nuestra propuesta primaria para contrarrestar lo que considerábamos una vulneración del deber de idoneidad consistía en otorgar una

indemnización). Sin embargo, después de las respuestas brindadas por los especialistas consideramos que una mejor y más eficiente vía para poder contrarrestar la actual vulneración de los derechos del consumidor es incidiendo en estrategias normativas que apunten a una mejora del cumplimiento del deber de información, el cual pasaremos a detallar en los párrafos posteriores.

4.2.2. Resultados del análisis de la variable *overbooking*

- Análisis documental

En el siguiente apartado haremos una exposición de los resultantes de analizar la figura jurídica del *overbooking* para lo cual partiremos haciendo uso del *Método dogmático* (también denominado como *Investigación básica o teórica del Derecho*) que en palabras de Aranzamendi (2013) se basa sobre la acción de “(...) desentrañar [la] esencia [de las leyes] y a encontrar soluciones filosóficas y teóricas para su aplicación práctica” (p. 94). Es así que de lo antecedido en los capítulos anteriores, en el cual pudimos hacer un previo análisis de inicialmente exegético literal del *overbooking*, el cual nos dio un conocimiento de la constitución de figura dentro de su entorno legal; ahora bien, buscamos complementar su estudio desde una perspectiva teórico-jurídica para lo cual consideramos en el presente proyecto diversos desarrollos doctrinarios de juristas especializados en el tema, lo cual generó los resultados que presentaremos a continuación. Es así como evocamos en primera instancia lo mencionado por el abogado de la ciudad de Colombia, Alejandro Hernández Guio, quien señala en su ensayo de grado denominado *Overbooking comparación legislativa*, lo siguiente:

(...) en lo referente al *overbooking* se pueden distinguir tres etapas: el *overbooking* o sobre reserva, el *oversales* o sobre venta y la denegación de embarque que es el resultado final de las anteriores, sin embargo, el concepto de *overbooking* es empleado de forma doctrinaria para hacer referencia a la sobre-venta de tiquetes

por parte de las aerolíneas y las implicaciones de la misma (Hernández, 2015, p. 7).

Por lo que tratamos a la figura del *overbooking* como la sobreventa de pasajes aéreos, así como lo describe la abogada Alicia Royo Padrón, en su ensayo denominado La protección al consumidor en los servicios de transporte aéreo, la cual menciona lo siguiente:

Uno de los fenómenos más comunes de denegación de embarque es el llamado *overbooking* o sobreventa. Las compañías aéreas suelen tener la previsión de que un porcentaje relativamente alto de los pasajeros no llegará a coger el vuelo que han contratado. La aerolínea, ante esta circunstancia, puede vender más asientos de la aeronave que cupo disponible hay en ella para aprovechar dichos espacios que pueden quedar libres. Esto puede ocasionar que, si se presentase un número mayor de pasajeros que plazas existentes, a alguno se le deniegue el embarque (Royo, 2016-2017, p. 21).

Ahora bien, teniendo en claro el significado que tiene la controversial figura del *overbooking* en el presente proyecto, analizamos la Decisión 619 y la Ley 27261 con su reglamento, normativa internacional y nacional respectivamente que regulan el *overbooking* y su relación importante con la Ley de Protección y Defensa del Consumidor, ya que las primeras regulan los procedimientos a seguir a causa del *overbooking*, y la segunda, hace referencia a la importancia del derecho a la información para todo consumidor, en la cual están incluidos todos aquellos pasajeros a quienes se les deniega el embarque a causa del *overbooking* y los cuales no se les brindó la adecuada y suficiente información sobre esta figura antes de adquirir el boleto de avión.

Los procedimientos a seguir a causa de la aplicación de la figura del *overbooking*, están regulados en la Decisión 619, en nuestra Ley 27261 y su reglamento, los cuales detallan que a causa de aplicarse dicha figura el pasajero tendrá lo siguiente: "Derecho a

elegir entre el reembolso del precio del pasaje (integral o proporcional según el caso) o el pago de los gastos de alojamiento, alimentación, comunicaciones y traslados necesarios si decidiera viajar en el primer vuelo disponible y el 25 % del valor del trayecto incumplido como compensación”. Es así que en caso se haya brindado un servicio que afecta al consumidor, el consumidor tendrá derecho de elegir la forma en que va a ser reparado el daño. Por lo que podemos apreciar que el hecho de que estén los procedimientos plasmados en las normas, eso no quiere decir que la misma ley lo permita, ya que de todas maneras se están vulnerando derechos, y lo único que hace la ley es respaldar los derechos del pasajero para resarcir el daño causado, así mismo, lo señala el Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N.º2, Edwin Aldana Ramos, en su artículo denominado *La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor*, el cual menciona literalmente:

En puridad, lo que está haciendo la aerolínea es la ejecución de lo que dispone la norma de aeronáutica civil, está respondiendo ante la ocurrencia de la afectación al pasajero, sin que ello signifique que la norma permita la sobre-venta de pasajes. Por el contrario, la norma establece la forma en que se debe satisfacer al consumidor, este es, la forma en que debe responder el proveedor (Aldana, 2015, p. 19).

Como vemos en el párrafo citado, el hecho de que los procedimientos a seguir a causa del *overbooking* estén plasmados en la Decisión 619, así como en la Ley 27261 y su reglamento, consideramos valiéndonos de una interpretación *ratio legis* no quiere decir en modo alguno que estos otorguen la facultad de aplicar el *overbooking* deliberadamente transgrediendo los derechos de los consumidores por cuanto una interpretación de este tipo inferimos distorsionaría el sentido último de las normas materia de observación.

No obstante, existen justificaciones por parte de las aerolíneas para la aplicación y vigencia del *overbooking* hasta la actualidad, las cuales, desde el análisis de esta tesis, consideramos al contraponerse a los derechos de los pasajeros, generan un terreno para la discusión argumentativa. Entre ellos está el más conocido que es, el factor de pérdida económica al que se encuentran expuestas las aerolíneas y que generan los denominados pasajeros *no show*, situación que es explicada por el abogado Isacc Augusto Damsky, en su artículo denominado *Reflexiones de la práctica del overbooking o sobreventa de pasajes aéreos en Argentina*, de la siguiente manera:

Para justificar el *overbooking* aéreo, las aerolíneas alegan que un elevado número de usuarios reservan vuelos que finalmente no toman, con los perjuicios que consecuentemente los pasajeros les ocasionarían. Sostienen que según las estadísticas, un elevado porcentaje de pasajeros que realizan su reserva para un vuelo, no la utilizan, lo que supone, en primer lugar, que al figurar reservada, no puede ser adquirida por otra persona y, en segundo lugar, que el avión despegue con pasajes que no han sido ocupados, lo que reporta un grave perjuicio económico para las compañías (Augusto, 2009, p. 488).

A lo mencionado anteriormente, podemos apreciar que esta idea pertenece al grupo de justificaciones de índole económico que tienen las aerolíneas frente a la aplicación de esta figura la cual, consideramos, que no sería razón plenamente justificable para aplicarla sin evidenciar derecho a contra-argumentación, así mismo otra de las justificaciones dadas por las aerolíneas, la da a conocer el abogado Edwin Aldama Ramos, en su artículo mencionado anteriormente, en la cual señala lo siguiente:

El primero señala que la aerolínea recién podría conocer el número real de reservas efectuadas cuando los pasajeros “se apersonaban a realizar el checkin en el aeropuerto [procedimiento ulterior a la adquisición de un boleto]”, ello debido a que en este sector existen numerosos y variados canales de atención de reservas de

vuelos a nivel mundial y que operan de manera simultánea. El segundo argumento señala que las normas de aeronáutica no prohíben la sobreventa de pasajes, por el contrario, se contemplaba la posibilidad de ello (Aldana, 2015, p. 17).

De lo citado, particularmente consideramos que no se justifica el argumento basado en la exoneración de responsabilidad de las aerolíneas, ya que en la mayoría de casos son estas quienes están evidentemente en mejor posición para prevenir posibles situaciones que afecten al usuario, por lo que las diferentes características que los describen como ofertantes de este tipo de servicios les exige estar debidamente preparados para responder ante la demanda de sus servicios a tal punto que un escenario contrario a este nivel de exigencia puede llegar a generar incluso la suspicacia (debatible claro está) de una intencionalidad maximizar ganancias al vender pasajes así excedan la capacidad de la unidad acogiéndose en una supuesta autorización normativa.

Así mismo, la aerolínea deduce que las normas no prohíben literalmente la sobreventa, sino que solo se da la posibilidad de que esto suceda, justificando de esta manera su actuar, y en caso producida la afectación, se le compensa al pasajero que se denegó el embarque. Al respecto, podemos ver que se aplica en este caso la garantía legal contemplada en el artículo 125 de la Ley de Aeronáutica Civil. Sin embargo, de acuerdo con nuestro razonamiento debemos tener en cuenta muy claro que, si bien la línea aérea está respondiendo ante la ocurrencia de la afectación al pasajero ya ocurrido, ello no significa tácitamente que la norma esté permitiendo la sobreventa de pasajes, sino un resarcimiento posterior a una afectación ya hecha.

Otra justificación por parte de las aerolíneas es que al brindar los servicios aéreos generan elevados costes, los cuales según las aerolíneas no podrían cubrir, esto es explicado por los abogados María Isabel Jurado y David Canca Ortiz, en su tesis señalada en el capítulo II de la presente, el cual menciona literalmente lo siguiente:

La principal justificación de las aerolíneas está basada en la incapacidad para generar los suficientes ingresos para cubrir los costes totales propios que presenta cada servicio. Debido al elevado coste que supone llevar a cabo un vuelo las aerolíneas tienen justificada la utilización de técnicas que maximicen la capacidad (Canca & Jurado, 2012, p. 14).

De lo citado, consideramos una vez más, que las justificaciones dadas por las aerolíneas ratifican ser mayormente de índole económico, ya que señalan que a causa de que se les genera pérdidas económicas está justificado que las líneas aéreas puedan realizar las técnicas necesarias para maximizar su capacidad. Sin embargo, nótese en este argumento que no se considera el perjuicio que se está generando al consumidor, poniéndolo en un estado desfavorable, ya que son las líneas aéreas quienes tiene mayor conocimiento e información sobre la figura del *overbooking* y pueden manejarlo de la manera más favorable y beneficiosa para ellos.

De lo hasta aquí expuesto consideramos que podría establecerse incluso argumentación para una discusión sobre la eliminación de la figura del *overbooking* en sí mismo. sin embargo, retomamos que más allá de discutir la viabilidad de si debería o no eliminarse el *overbooking* a causa de las justificaciones expuestas, en el presente proyecto buscamos concentrarnos en un escenario de propuestas de mejora cuya viabilidad sea a corto plazo (dado que el otro escenario consideramos implicaría una discusión más extensa). Es por tanto que al enfocarnos en una discusión en torno a la posibilidad o viabilidad de modificar la Ley 27261 con el propósito de contrarrestar la actual vulneración de los derechos del consumidor a causa de la aplicación del *overbooking*, buscamos modos de solución más directas a situaciones que viven los pasajeros de manera recurrente como la que se da en muchos casos en fechas donde hay mayor tráfico aéreo, y llega a causar un perjuicio mayor, ya que muchas de las personas programan sus vuelos de acuerdo con fechas especiales o festivas e información que se les brinda, que termina siendo frustradas

a causa del *overbooking*, así lo señala también el abogado Isaac Augusto Damsky, en su artículo citado en párrafos anteriores, la cual menciona lo siguiente:

Así, en periodos de mayor tráfico aéreo, como lo son de vacaciones, disminuye considerablemente el número de reservas que son anuladas, por lo que al venderse más lugares de los que tiene el avión a muchos viajeros se les deniega la posibilidad de embarcar. Entonces se produce la sobrecontratación u *overbooking* (Augusto, 20009, p. 488).

Ahora bien, consideramos que el *overbooking* es una figura que si bien vulnera un grupo de derechos del consumidor, los cuales son incluso debatibles o cuestionables en cuanto su naturaleza por diferentes juristas, no obstante, el principal derecho que consideramos que se vulnera de forma evidente es el derecho a la información, la cual explicaremos más adelante, sin embargo, señalamos esto porque a través del desarrollo e investigación del proyecto nos percatamos que la figura del *overbooking* es conocida de manera general por las aerolíneas, sin embargo, las mismas no tienen conocimiento del porcentaje de casos que se dan por *overbooking* o si es que lo saben no lo informan a los pasajeros que desean adquirir un boleto aéreo con determinada aerolínea, lo cual estaría generando una notable desventaja hacia el consumidor dentro de la comercialización de pasajes aéreos, esto es señalado por un estudio realizado por la ASPEC, denominado *El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios*, el cual señala lo siguiente:

Sobreventa (overbooking): Práctica que se presenta cuando, en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete expedido con reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo límite señalado sobrepasa el número de plazas de las que dispone el avión.

Al respecto, si bien se conoce de esta práctica, ni las líneas aéreas ni el Indecopi tienen registrados estos casos (Aspec, 2013, p. 34).

Por lo que podemos advertir que no se está manejando de manera adecuada la controversial figura del *overbooking* y que definitivamente debería cambiar en bien de los consumidores, así como de las mismas aerolíneas, sobre la base del importante derecho de información de los consumidores.

Análisis de respuestas a entrevistas:

En el siguiente apartado procedemos a analizar las respuestas brindadas por los especialistas de acuerdo con cada tema, tanto sobre derecho a la Información, así como el derecho aeronáutico.

- **Opinión de los especialistas**

Francisco Mendoza Choza

Es preciso señalar que las respuestas brindadas por los especialistas sobre los temas del deber idoneidad también han sido de aporte para abarcar el tema de nuestra investigación. Es así que, a la siguiente pregunta realizada: ¿sería necesario que en mi tesis explique detalladamente la razón por la que debería ser una indemnización?, el doctor Mendoza Choza, respondió lo siguiente:

En mi opinión si es pertinente desarrollar el motivo de la indemnización. En este caso tenemos claramente un daño al pasajero que debe ser indemnizado” (Mendoza, 2019).

El doctor Mendoza Choza nos da a conocer en su respuesta que si existe un daño que se causa al pasajero y que considera que debe ser indemnizado, a lo cual estamos de acuerdo, ya que muy aparte del monto compensatorio que se brinda actualmente a los pasajeros, lo cual podría ser otro motivo de análisis, si existe evidentemente un daño.

Es así que posteriormente le realizamos la siguiente pregunta: Si bien se sabe que al darse el *overbooking* se vulneran los derechos de los consumidores, quería saber

¿cuáles serían los derechos específicos que se estarían vulnerando al aplicarse esta figura?, a lo cual nos respondió lo siguiente:

En mi opinión, el Overbooking como práctica no puede ser sancionada per se. Sólo es sancionable cuando a raíz de incurrir en dicha práctica, la aerolínea incumple con sus obligaciones de transporte frente a los pasajeros. Con lo que incurriría en infracción de los artículos 18 y 19 del Código (Deber de idoneidad)” (Mendoza, 2019).

Con la mencionada respuesta, el especialista nos deja en claro desde su punto de vista que son los efectos a causa del *overbooking* los cuales causan daño, por lo que se debe cumplir con los procedimientos establecidos en la ley cuando se da dicha figura, de lo contrario se estaría yendo en contra del deber de idoneidad.

Así mismo señaló lo siguiente sobre la posibilidad de eliminar la figura en cuestión:

La idea tampoco es eliminar la práctica, pues podría afectar el equilibrio económico de las líneas aéreas. En mi opinión, sólo habría que sancionarlas en caso no cumplan con brindarle una solución al pasajero o en todo caso otorgarle la indemnización que corresponda (Mendoza, 2019).

De lo respondido por el especialista, consideramos que no cabe duda que la cuestionable figura del *overbooking* causa perjuicio y daño a los pasajeros, más allá de cuestionar la afectación al deber de idoneidad en dichos casos, así mismo, el mismo especialista señala que la solución no sería eliminar la figura del *overbooking* por el desequilibrio económico que se podría causar, sin embargo, se debería sancionar a la aerolínea cuando esta, no brinde una solución al pasajero a causa de la afectación causada por el *overbooking*, no obstante, en nuestra investigación realizada pretendemos brindar una solución a dicha afectación causada, brindando información adecuada respecto a la frecuencia de casos de *overbooking*, y que además de esta manera exista una

autorregulación entre las aerolíneas, sin la necesidad de proponer la eliminación del *overbooking*, si no por el contrario que exista un mejor control de la aplicación de la cuestionable figura.

Fernando Hurtado de Mendoza

Ahora bien, también buscamos la opinión del doctor Hurtado de Mendoza referente a la figura del *overbooking* y sus efectos, realizándole la siguiente pregunta: ¿considera que una propuesta de eliminación del *overbooking* en favor de los consumidores traería perjuicios a las aerolíneas?, a lo cual nos respondió lo siguiente:

Si me hacías esa pregunta hace unos años diría que de ninguna manera, no la puedes eliminar porque las aerolíneas tienen que vender cuanto más puedan y no tienen forma de saber la agencia A, la agencia C, la agencia X, su página web, en fin sus propios comercializadores cómo van vendiendo los tickets, me parece que en ese concepto si tenía sentido, pero ahora que tienen la posibilidad de conseguir la información en tiempo real, más bien lo que deberías hacer es buscar que justamente las aerolíneas tengan todos sus temas de comercialización absolutamente coordinado y manejado de manera tal que ellos puedan sin ningún problema acceder a esta información y vender solamente hasta el último pasaje de la capacidad del avión (Hurtado de Mendoza, 2020).

De la respuesta brindada por el especialista pudimos apreciar que tenía una opinión diferente a la del doctor Mendoza Choza, ya que considera que actualmente si debería eliminarse el *overbooking*, ya que no tendría razón de ser a causa de la existencia de una mejor tecnología y que podría gestionarse de una mejor manera la adquisición de los boletos aéreos.

Así mismo, cuestionó el tratamiento que se da de la figura, señalando lo siguiente:

Lo importante es saber porque las aerolíneas si pueden vender más de lo que pueden ofrecer y otros proveedores de los mismos servicios no lo pueden hacer, por qué ese tratamiento o cuál es la justificación para que las aerolíneas tengan un tratamiento preferencial en este sentido, yo la verdad no la conozco, lo entiendo desde la óptica en la cual no haya comunicación entre distintos comercializadores de servicios aéreos, pero eso hoy en día ya no es necesario, es más hay muchas formas de evitar eso (Hurtado de Mendoza, 2020).

Consideramos estar de acuerdo con el cuestionamiento que realiza el especialista respecto al tratamiento diferenciado que se estaría dando en favor de las aerolíneas en comparación de otros servicios similares, ya que como explicamos en el desarrollo de la investigación las razones principales por las que las líneas aéreas aplican el *overbooking*, son por las pérdidas económicas que se generarían a las aerolíneas, con respecto a la afectación del equilibrio económico, ya que si dejara de aplicarse el *overbooking*, el precio de los pasajes se incrementarían para compensar las pérdidas generados por los pasajeros *no show*, sin embargo, se está y deja de lado la afectación que se causa al pasajero que se presenta al aeropuerto para poder realizar su viaje, a costa de la posición ventajosa en la que se encuentran las líneas aéreas, quienes cuentan con la información relevante y que pueden brindar al pasajero.

Marco Palomino Aranibar

Al doctor Palomino también le realizamos la misma pregunta respecto a la eliminación del *overbooking* a causa de la afectación que esta, estaría generando a los pasajeros, a la cual nos respondió lo siguiente:

No, de ninguna manera, porque si se diera la eliminación del *overbooking*, las aerolíneas tendrían que vender los pasajes justos, y como hay estadísticas de ausentismo, sería ineficiente porque las aerolíneas se irían por asientos vacíos incluso en temporada alta (Palomino, 2020).

Es así que de la respuesta brindada, el especialista nos explicó desde su perspectiva personal no estar de acuerdo con la eliminación del *overbooking*, ya que además no solo se trataría de un perjuicio económico generado a la aerolínea si no que se trataría de un tema de deficiencia económica, ya que considera que cada vez que un avión despegue se gasta dinero y diferentes recursos, así como la contaminación del medio ambiente, por lo que señala que la idea es que los vuelos vayan repletos.

No obstante, de la investigación que realizamos (como se ha podido ver en apartados previos), consideramos que el tema de la posible eliminación de dicha figura es un terreno plenamente debatible y argumentable, en el cual subrayamos que el motivo principal que sostendría la existencia y vigencia en la práctica del *overbooking* se fijaría predominantemente en debatibles bases de carácter económico que se levantan incluso por sobre otras que podrían ser interesantes de apreciar como las apoyadas en criterios ambientales, por ejemplo. Ahora bien, muy aparte del punto de vista del doctor Palomino sobre la eliminación del *overbooking*, él considera que sí existen deficiencias en la regulación de dicha figura, ya que afirma, existen vacíos tanto respecto sobre los procedimientos a seguir cuando se da dicho *overbooking*, así como en materia de información que se brinda sobre la misma, de la cual consideramos estar de acuerdo.

Alfredo Bullard Gonzales

El doctor Bullard nos brindó su opinión respecto a la aplicación del *overbooking* por parte de las aerolíneas, señalando lo siguiente:

El *overbooking* puede ser eficiente y permite reducir las tarifas pues se genera por la gran cantidad de pasajeros que no se presentan al aeropuerto. Si despegas con menos pasajeros el costo del vuelo se reparte entre más y ello eleva el costo de los pasajes. (...) (Bullard, 2020).

De la respuesta brindada por el especialista, apreciamos que está de acuerdo con la opinión dada por el doctor Palomino, ya que ambos consideran que, si se eliminar el *overbooking* ello generaría de alguna manera perjuicio tanto a las aerolíneas como a los pasajeros, por lo que tomando en consideración las opiniones emitidas por los especialistas optamos por modificar la normativa en beneficio y respaldo de ambas partes sin que las mismas sean afectadas.

Rosario Romero Pariachi

De la entrevista realizada al doctor Palomino, y de la investigación realizada nos percatamos que actualmente no existe información exacta sobre la frecuencia de casos de *overbooking*, así mismo, recurrimos a la *planner* de mantenimiento del Aeropuerto Jorge Chávez, a quien le realizamos la siguiente pregunta: En su experiencia laboral dentro del aeropuerto ¿con qué frecuencia considera se dan casos de *overbooking* por parte de las líneas aéreas?, a la cual nos respondió lo siguiente:

En cuanto al *overbooking* presentado en las aerolíneas, la frecuencia no es muy elevada, normalmente esto suele presentarse cuando hay un tema de clima atmosférico que retrase un vuelo y ahí se juntan vuelos o en todo caso en temporadas altas, pero no es una frecuencia muy elevada (Romero, 2020).

La respuesta brindada por la especialista fue dada de acuerdo con su experiencia como trabajadora dentro del aeropuerto, y de esta manera se confirma lo que señalamos, que no existe un registro sobre la frecuencia de casos de *overbooking*, para poder tener una información exacta y verídica, por lo que consideramos que nuestra propuesta sería un gran aporte.

Por otra parte, se realizó otra pregunta a la especialista respecto a la correcta aplicación de las normativas vigentes que regulan el *overbooking*, la misma que menciona lo siguiente: ¿considera que las líneas aéreas aplican correctamente las normativas

vigentes para dar atención a los pasajeros afectados por dicha medida?, a la cual respondió lo siguiente: “Considero que si se están cumpliendo porque finalmente no afectan a un pasajero, o en todo caso esto es conversado y hay un incentivo económico para que no afecte directamente a un pasajero” (Romero, 2020).

Consideramos no estar de acuerdo con la respuesta brindada por la especialista, ya que como explicamos anteriormente es evidente que si se genera afectación al pasajero, más allá de que en la norma estén plasmados los procedimientos que deben seguir las aerolíneas en casos de *overbooking*, ya que siguen existiendo muchos vacíos respecto de esta figura, al cual proponemos aportar una mejora.

4.2.3. Resultados de análisis de la variable *derecho a la información*

- Análisis documental

La norma que regula el importante derecho a la información es la Ley 29571, *Código de Protección y Defensa del Consumidor*, en su artículo 1, inciso b), el cual es definido de manera general, así también regula la asimetría informativa y la Información relevante, los cuales analizamos y consideramos que van de la mano con el deber de informar por parte de las aerolíneas, los cuales fueron explicados en el capítulo II del presente proyecto.

Consideramos que el brindar información al consumidor es muy importante para la toma de decisiones en la adquisición de un producto o servicio, más aún si hablamos de un contrato que celebran ambas partes y una de las partes puede encontrarse en desventaja a comparación de la otra, por lo que en palabras de la abogada Argentina Catalina Rosa: “Si en cambio lo que se pretende asegurar es la libertad contractual, posibilitar el cumplimiento del contrato o prevenir riesgos, la información constituye un instrumento adecuado para lograrlo” (Rosa, 2012, p. 135). De, lo cual se entiende que la información es una herramienta importante cuando hablamos de libertad contractual con el

propósito de prevenir posibles conflictos posteriores a causa de la falta de información o información no adecuada.

El hecho de exigir información adecuada o relevante a los proveedores no quiere decir que se actúa en contra de ellos o que serán desprotegidos, si no por el contrario, frente a un libre mercado podrían llegar a ser favorecidos, y llega a incentivarlos a mejorar la calidad de sus servicios, de acuerdo como lo señala el profesor de Harvard Hannes Rosler, en su artículo titulado “Fundamentos del derecho del consumidor en la Unión Europea”, el cual menciona lo siguiente:

El enorme poder de los consumidores para influenciar al mercado pierde el rumbo cuando la información básica está incompleta o es falsa. Los consumidores informados, en consecuencia, no actúan como oponentes de su contraparte comercial; sino, más bien, (...) como socios en el mercado.

(...)

La competencia por la calidad y el precio se incrementa (...) aumentando la transparencia y la autonomía; por ejemplo, incentivando un cambio en los patrones, proveedores, marcas o rangos establecidos de consumo. Esto en beneficio, tanto para los actores del mercado leales y (...) también para los consumidores (Rosler, 2012, p. 190).

Consideramos que una de las razones por las que se está vulnerando el derecho del pasajero es a causa de la falta de información referente al *overbooking*, ya que si bien la eliminación de dicha figura es cuestionable y hasta quizás otro tema de análisis, se puede contrarrestar la vulneración a los derechos del consumidor al brindar información adecuada al pasajero aplicando de esta manera el principio de corrección de asimetría informativa estipulada en nuestra normativa de protección al consumidor, el cual deja vulnerable al

consumidor frente al proveedor, ya que está limitado de cierta información, así lo menciona el abogado Edwin Aldana, en su artículo ya citado, el mismo que señala lo siguiente:

(...) la Sala Especializada en Protección al Consumidor hace énfasis en la condición de vulnerabilidad del consumidor frente al proveedor, por la asimetría de información que existe entre ambos, desde el momento en que negocian la adquisición del bien o servicio, aunado al hecho que el marketing, en términos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, instiga permanentemente a consumir productos o servicios (Aldana, 2015, p. 21).

Las líneas aéreas están en ventaja respecto a la información que manejan sobre el *overbooking*, ya que se encuentran en una mejor posición frente al contrato que realiza el pasajero con dicha aerolínea, por lo que son ellos los que deben realizar las provisiones frente a posibles daños que se puedan generar frente al contrato que celebran con sus clientes, buscando de esta manera un equilibrio entre ambas partes, lo dicho es respaldado por el ya citado abogado Aldana, el mismo que señala lo siguiente:

La Sala Especializada en Protección al Consumidor contempla en su decisión que quien debe prevenir los efectos ocasionados es quien esté en mejor posición, o quien pueda reducir los costos ocasionados de la manera más económica, (...) (Aldana, 2015, p. 21)

Ahora bien, queremos aclarar que al referirnos a la asimetría informativa, no buscamos que el consumidor obtenga toda la información sobre la comercialización aérea, ya que para ello existen especialistas quienes conocen a profundidad dicho tema, sino más bien, nos referimos a que los consumidores deben contar con información adecuada o relevante para la toma de decisiones frente a la adquisición de un servicio que en este caso sería la compra de un boleto aéreo, así como lo señala el abogado Alfredo Bullar, en su artículo denominado *¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario*, el mismo que menciona literalmente:

(...) es deseable que los proveedores sepan más que los consumidores respecto a los bienes y servicios que ofrecen. Lo que debe evitarse es que en la contratación esa asimetría genere transacciones ineficientes, porque son tomadas sin una adecuada evaluación de costos y beneficios. Por ello, el objetivo no es la asimetría informativa, sino la información adecuada, entendiendo por adecuada aquella cuya producción para el consumidor cuesta menos que los beneficios que genera” (Bullard, 2010, p. 35).

Respecto a lo citado, se debe entender que el propósito de brindar información al consumidor no es volverlo experto en el tema, ya que para ello están los especialistas que estudian sobre temas del *overbooking*, por el contrario, es poder brindar al pasajero la información adecuada y relevante que le sirva para la toma de decisiones al momento de adquirir su boleto aéreo y pueda prever los posibles perjuicios que pueda tener al saber que cierta línea aérea realiza el *overbooking* con cierta regularidad y ya dependerá del pasajero los posibles riesgos que asumirá a causa de la cuestionable figura.

Por lo que es necesario reconocer la información que deben brindar las líneas aéreas sobre el *overbooking*, con el propósito de que los consumidores puedan prever los posibles riesgos, ya que si bien, al pasajero se le brinda la información referente a los procedimientos a seguir cuando se da un *overbooking*, los cuales figuran en el boleto aéreo u otros medios de información, no se brinda información relevante y adecuada previo a la adquisición de dicho boleto aéreo, por lo que la propuesta que planteamos en el presente proyecto se enfoca más allá de las obligaciones ya estipuladas en la Decisión 619, Ley 27261 y su reglamento, se enfoca en brindar un mejor servicio al pasajero sobre la base de una adecuada orientación de la información al cliente, así como lo señala los abogados Beatriz Quiroz y Andrés Giraldo, en su artículo denominado *El usuario frente a la línea aérea y al aeropuerto. Naturaleza y relaciones jurídicas*, el cual señala lo siguiente:

La obtención de calidad exige, además: planificación, buena administración de los recursos humanos, financieros y materiales, orientación al cliente y desarrollo de sistemas. Conceptos que van más allá de las tradicionales obligaciones del transportador derivadas del contrato de transporte, la reparación de daños por muerte o lesión a un pasajero o las comunes indemnizaciones por pérdida, sustracción, destrucción o demora de equipajes o vuelos (Quiroz & Giraldo, 2011, p. 1).

Así mismo, como lo mencionamos en capítulos anteriores, sabemos que la adquisición de pasajes aéreos es un contrato público que celebran las aerolíneas con los consumidores, al cual se adhieren los pasajeros y no pueden conseguir realizar ninguna negociación, pudiendo solo elegir entre las aerolíneas la que mejor le convenga, tal como lo explica el doctor Alfred Bullard en su artículo ya citado, el cual señala lo siguiente:

Si bien el consumidor no puede negociar los términos de un contrato, sí puede ir a otro productor que ofrece mejores términos. Las opciones de los consumidores para dejar de comprar un producto son el mejor incentivo para que una empresa incluya condiciones razonables en sus contratos. Como menciona Trebilcock, el problema no es que las cosas se planteen en los términos de “tómelo o déjelo” sino si en el caso que el consumidor decide dejar lo que se le ofrece, conozca y tenga otras opciones disponibles (Bullard, 2010, p. 36).

De lo citado, estamos de acuerdo y consideramos importante que al no permitir negociar al pasajero con la aerolínea sobre el contrato celebrado referente al servicio que está adquiriendo, se le debe con mucha más razón brindar la información adecuada y relevante para que este pueda tener un panorama claro respecto de su posible compra, contar con un esclarecimiento de sus diferentes opciones como usuario y sea libre así de elegir, lo cual —de acuerdo con lo establecido en el presente proyecto en concreto—, se complementaría con un consolidado deber de información sobre el porcentaje de casos de

overbooking que se da en cada línea aérea, información que hasta la fecha no se brinda porque no existe registro referente a la cantidad de vuelos sobrevendidos situación que además evidenciamos en este estudio, pues los mismos pasajeros no registran casos de ser reportados como vulneración por ser derechos lo siguiente: o no conocen a plenitud o de los que puedan conocerlo al saber que su posible reparación ante una afectación implicaría procesos muy engorrosos para hacer valer sus derechos, buscarían evitarlos. Sin embargo, sostenemos que dicha información (data sobre frecuencia y casos de *overbooking* entre otros) estimamos es data plenamente conocida y manejada por las mismas líneas aéreas, quienes tienen la capacidad de hacerla pública y que —con la propuesta planteada en esta investigación—, serían obligadas por ley a brindarla de forma verídica y exacta. Sobre lo señalado, el doctor Alejandro Hernández, menciona lo siguiente:

En este orden de ideas se puede apreciar que no hay un reporte 100 % verídico que permitan realmente estipular la cantidad de vuelos sobre-vendidos por las aerolíneas, así mismo los organismos internacionales como la OACI (Organización Internacional de Aviación Civil) y la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) no han realizado ningún reporte de la práctica del mismo, lo cual dificulta la cuantificación del impacto real de *overbooking* a los usuarios (Hernández, 2015, p. 11).

De lo citado, evidenciamos claramente que se está limitando al pasajero de dicha información tan importante a causa de la falta de exigencia de un reporte de casos de *overbooking* a las líneas aéreas, la cual puede ser fácilmente plasmada, ya que son las aerolíneas las que cuentan con dicha información, así como lo señala además el doctor Alejandro Hernández, en su artículo citado anteriormente, la misma que menciona lo siguiente:

Las autoridades aeronáuticas de cada país deben tener un control más riguroso de la práctica del *overbooking* por parte de las aerolíneas, así realizar reportes

estadísticos de la tasa de denegación de embarque cantidades exactas de personas afectadas y ponerlas en conocimiento de los usuarios (Hernández, 2015, p. 25).

Por lo que a través de este proyecto proponemos que las líneas aéreas deban brindar dicho reporte para conocimiento de los pasajeros y que estos puedan estar advertidos de los riesgos que pueden correr cuando contratan con una línea aérea que tiene un elevando reporte de *overbooking*, y de esta manera elegir libremente la aerolínea que sea conveniente para comprar sus boletos de viaje, y de esta manera también haya una autorregulación por parte de las aerolíneas sobre la aplicación de *overbooking* sin la necesidad de proponer la cuestionable eliminación de dicha figura, ya que al generarse la autorregulación se generaría que se desincentive con el tiempo la aplicación del *overbooking* que estaría generando perjuicio al consumidor.

- **Opinión de los especialistas**

Fernando Hurtado de Mendoza

De la entrevista realizada al doctor Mendoza, apreciamos que él considere que conseguir información respecto a los servicios que brindan las líneas aéreas, así como todo lo relacionado a ello, hoy en día es mucho más fácil y accesible que hace años atrás, por lo que consideramos al igual que él no habría inconvenientes u obstáculos para que las líneas aéreas brinden información relevante a los pasajeros, que en este caso sería la frecuencia de casos de *overbooking* para la toma de una mejor decisión al momento de la compra de un boleto de viaje y se evite muchos conflictos posteriores.

Marco Palomino Aranibar

De la entrevista realizada al doctor Palomino, nos brindó un gran aporte para la realización de la presente investigación, la cual nos permitió mejorar nuestra propuesta de modificación inicial, para lo cual le realizamos la siguiente interrogante: ¿considera que

podría plantearse otra propuesta de solución desde un punto de vista diferente?, a la cual nos respondió lo siguiente:

Sabes que sería mejor que arreglar los castigos, crear o publicar un registro o que la empresa tenga la obligación de hacer pública en su página web, cuántos denegatorias por *overbooking* tienen en cada uno de sus vuelos, información, cosa que así el consumidor al momento de comprar y elegir del abanico de empresas sea un factor para que el consumidor elija una determinada aerolínea, eso sería empoderar más al consumidor y sería más importante, estamos hablando ya de información relevante. Con más información al consumidor tú lo empoderas (Palomino, 2020).

Consideramos estar de acuerdo con la respuesta brindada por el doctor Palomino, ya que el propósito de la investigación tiene como naturaleza proteger al pasajero de los daños que el *overbooking* genera, es por ello que al analizar nuestra investigación vimos conveniente mejorarla proponiendo que las aerolíneas tengan el deber de informar, para que se esta manera, como lo señaló el especialista en mención, el consumidor que en este caso vendría a ser el pasajero, tome una mejor decisión de su contratación con la información que actualmente las aerolíneas están ocultando.

Alfredo Bullard Gonzales

Otra de las opiniones que nos brindó el doctor Palomino es sobre los efectos que se generaría al imponer el deber de informar a las aerolíneas, la cual coincide con lo señalado por el doctor Bullar, el mismo, que nos dijo lo siguiente: “En realidad, si te informan el riesgo de *overbooking* y las compensaciones que te ofrecen el sistema debería poder corregirse solo y reducirse el costo de los pasajes” (Bullard, 2020).

Analizamos las respuestas brindadas por ambos especialistas y coinciden en que, si las aerolíneas brindan información adecuada y relevante en casos de *overbooking*, las

mismas empresas se autorregularán, y como señaló el doctor Bullard, el sistema se corregiría solo, por lo que consideramos estar de acuerdo en tanto que no se causaría perjuicio a las aerolíneas y sería favorable para ambas partes, tanto para el consumidor como el proveedor.

No obstante, en palabras del doctor Palomino, de esta manera se empodera al consumidor y además que en un futuro las líneas aéreas ya no harían *overbooking* o lo harían en casos muy extremos.

Rosario Romero Pariachi

Ahora bien, como hemos venido explicando en la presente investigación sabemos que actualmente está estipulado la información que las aerolíneas deben brindar a los pasajeros respecto a los procedimientos a seguir cuando se da un *overbooking*, no obstante, consideramos que hay muchas mejoras que se deben realizar, es así que le realizamos algunas preguntas a la señorita Romero, quien en su calidad de trabajadora del Aeropuerto Jorge Chávez, es una voz que puede dar luces respecto a saber cómo se ha venido aplicando de manera práctica lo señalado en la ley actualmente. Una de las preguntas realizadas fue la siguiente: ¿cuáles son los procedimientos usuales a los que se somete a los pasajeros afectados por parte de las líneas aéreas?, a lo cual respondió:

Con respecto a los procedimientos que utiliza la aerolínea al presentarse un *overbooking*, normalmente es primero conversar con el pasajero afectado para ver la posibilidad de que el pasajero se quede, se le paga el hotel y se le compensa con algo económicamente hablando, si el pasajero afirma que no puede, que tiene que viajar o que tiene algún tema, lo siguiente que suele suceder es que un tripulante se acerque a todos los que están en el avión, en la cabina y les ofrezca que se queden para que suba el otro pasajero a fin de que pueda abordar el pasajero que necesita y al que se está quedando le ofrecen pagarle la noche o si no por horas de vuelo, porque va a depender mucho de la distancia, también se le da una

compensación económica, un incentivo para que pueda bajar del avión y ceder el asiento (Romero, 2020).

De la respuesta brindada por la trabajadora, pudimos apreciar que de alguna manera se viene realizando el procedimiento estipulado por la ley, sin embargo, lo expresado por la misma especialista de acuerdo con su experiencia es que sería bueno mejorar la normativa especificando o detallando dentro de la misma, lo que deben cumplir las aerolíneas en casos de *overbooking*, ya que existen algunos vacíos sobre este tema tan controversial.

Así mismo le realizamos la siguiente pregunta: ¿considera que existe aceptación por parte de los pasajeros afectados en casos de *overbooking* de las medidas compensatorias que les plantean las líneas aéreas?

Con respecto a la aceptación, considero que si es viable, o sea, que si es aceptado porque no se le fuerza a ningún pasajero a bajar, o sea, por lo menos dentro de la experiencia que yo tengo o que he visto es que suben el incentivo hasta que alguien acepte y dependiendo del tiempo que se quede en tierra se le ofrece el hospedaje, el traslado y el incentivo económico también va a variar del tiempo de permanencia que tenga el pasajero (Romero, 2020).

La pregunta realizada a la especialista era respecto a las medidas compensatorias que se otorga a los pasajeros, para poder conocer o saber si los mismos, tenían conocimiento y si estaban conformes con la solución que se les brindaba en casos de afrontar una situación de *overbooking*; no obstante, de la respuesta brindada por la *planner* de mantenimiento, se establece de forma restringida que los procedimientos que se realizan son los estipulados en la ley, no obstante, el hecho de que los apliquen conforme a derecho, no puede conllevar indefectiblemente a inferir que los pasajeros estén de acuerdo de que tengan que desistirse de su viaje a pesar de otorgarles un monto dinerario, Sin embargo, consideramos que de la información suministrada por la *planner* Romero, si

se le hubiera brindado la información adecuada y relevante con anticipación a la compra de su boleto, un pasajero afectado en el pasado habría podido enfrentar un escenario distinto que implicaría la posibilidad de tomar una mejor decisión, optando tal vez por otra aerolínea en vista de los riesgos que podría correr a causa del *overbooking* o, plenamente informado del escenario al que se enfrentaba ante la compra de su boleto, poder acceder con mayor dinamismo y predisposición a las opciones frente a una potencial afectación a su derecho de vuelo.

- **Opinión de las aerolíneas**

Ahora bien, con respecto a las entrevistas realizadas a representantes de las aerolíneas que ejercen tráfico aéreo en territorio nacional, damos cuenta que del universo total de aerolíneas establecidas en el Aeropuerto Jorge Chávez, quienes atendieron amablemente a nuestra solicitud de preguntas fueron los representantes de las cuatro aerolíneas mencionadas a continuación: (i) Avianca, (ii) United Airlines, (iii) Viva Air y (iv) Star Perú, de quienes hemos recopilado la información desde el punto de vista de dichas líneas aéreas, para poder contrastarlas con nuestra investigación, de la cual las cuatro aerolíneas nos respondieron a través de sus portavoces lo siguiente:

A. Respecto de la frecuencia de casos de *overbooking*. Se establece que ante la indagación de si es usual que se presenten casos de reservas que exceden la capacidad de plazas de la aeronave, en tres de las aerolíneas a saber: Avianca, Viva Air y Star Perú sus portavoces afirman que afrontan dicho suceso de manera reiterada y solo en el caso de United Airlines nos respondió que su frecuencia es relativa.

Respecto a casos de denegación de lo siguiente. Los cuatro voceros respondieron que el acto de denegar el embarque a los pasajeros que ya tenían las reservas confirmadas tiene una frecuencia catalogada de usual, no obstante, las cuatro aerolíneas también

afirmaron que conocen los derechos que les corresponden a los pasajeros en casos de que tengan que afrontar una denegatoria de embarque.

B. De lo mencionado hasta el momento cotejamos que las aerolíneas confirmaron que, si se dan casos frecuentes de *overbooking* y que tienen conocimiento de los derechos que les corresponden a los pasajeros, sin embargo, lo llamativo del caso es que al ser consultados se dieron diferentes puntos de vista en sus respuestas respecto a la afectación de ciertos aspectos (dimensiones) de un pasajero pasivo de un caso de *overbooking*; en ese sentido evidenciamos:

- i. La línea aérea Avianca considera que cuando se deniega el embarque a los pasajeros, no se vulnera ningún aspecto.
- ii. No obstante, United Airlines y Star Perú consideran que se afectan aspectos económicos.
- iii. Por su parte el vocero de Viva Air considera que se afectan aspectos económicos y sociales o personales.

De lo aquí señalado, consideramos estar de acuerdo con la última línea aérea mencionada, ya que es evidente la afectación que se genera al pasajero al denegarle el embarque y que además no se le brinda la suficiente información para una adecuada toma de decisiones antes de darse dicha figura, teniendo la expectativa de viajar sin ninguna advertencia o información previa a la denegatoria de embarque.

C. Otra de las preguntas realizadas a las aerolíneas por medio de sus representantes fue respecto al impacto económico que genera el *overbooking* para con sus empresas, a la cual nos respondieron:

Tres de las líneas aéreas (Viva Air, Avianca, Star Perú) terminaron señalando estar de acuerdo en que si se genera un impacto económico.

Por su parte llama la atención la respuesta del representante de United Airlines quien señaló no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la existencia de un impacto económico a propósito de presentarse un caso de *overbooking*, no obstante, nosotros consideramos que es inherente la generación de un impacto económico a las líneas aéreas, en caso de aplicarse o no la figura del *overbooking*, ya que depende de ello parte de sus ingresos, sin embargo, consideramos que ello no es justificación para seguir vulnerando algunos derechos de los pasajeros, es así que mediante la presente investigación proponemos brindar una solución para que tanto las aerolíneas como los pasajeros no sean afectados a causa de esta controversial figura.

4.3. Discusión de resultados

Finalmente una vez expuestos los resultados del tratamiento y posterior análisis de las variables jurídicas materia de este estudio es que para efectos de la elaboración de la *discusión de los resultados*, nos sostenemos nuevamente en el objetivo de estudio, el cual literalmente establecía: **Determinar la viabilidad de una propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de overbooking en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano en salvaguarda del derecho a la información del consumidor;** siendo en este apartado, momento de discutir a la luz de los resultados encontrados si es viable fundamentar dicha propuesta.

Para poder establecer la configuración de este apartado y que a la vez configura un orden en la presentación expositiva, utilizamos el modelo de discusión de resultados basado en responder cuestionamientos propuesto por Vara-Horna (citado por Palacios *et al.* 2016 p. 437), el cual se presenta a continuación:

a) ¿Por qué debemos confiar en los resultados presentados?

Los resultados presentados en el presente proyecto fueron previamente estudiados y analizados de acuerdo con las diferentes fuentes de información recabadas y rigurosamente seleccionadas para su estudio posterior en el caso de las fuentes documentales, tales como leyes internacionales y nacionales, jurisprudencia, tesis, bibliografía, hemerografía e infografía de autores especialistas en el tema, confiables y verídicos, las cuales nos respaldan en la sustentación de la propuesta de modificación en la Ley 27261; así como también por otro lado se complementó la recolección de información por medio de las entrevistas realizadas a los diferentes especialistas en el tema los cuales nos brindaron una óptica enriquecedora fruto de su experiencia profesional en temas vinculados a las aerolíneas por medio de sus respuestas las cuales fueron recolectadas a través de las encuestas realizadas, las cuales se estima han sido de gran aporte al presente proyecto, ya que es información calificada por la metodología de la investigación como de primera mano y que en el específico caso de los trabajadores aeroportuarios también adquiere un valor adicional toda vez que proviene de quienes tienen mayor conocimiento sobre el tema porque los temas tratados lo han visto en la práctica y que se han presentado aquí respetando su originalidad, por lo que podemos confirmar la confianza de los resultados presentados.

b) ¿Qué limitaciones se han presentado al elaborar los resultados? ¿Esas limitaciones afectan a los resultados obtenidos?

A través del desarrollo del presente proyecto se puede aseverar que en materia de fuentes documentales se ha tenido la facilidad y la ventaja de poder acceder a la plenitud de fuentes de estudio que se consideraron necesarios para ser materia de análisis correspondiente, no obstante, las limitaciones presentadas se han dado en lo referente a no poder contar con un número mayor de representantes de las líneas aéreas toda vez que la cantidad de encuestas realizadas a las aerolíneas fue menor al esperado, en gran medida dado la inesperada situación de cuarentena y subsecuente cierre de fronteras y

vuelos aéreos acaecido a comienzos de este año. Esto se entiende en razón que a causa del polémico caso de la pandemia a nivel mundial por el COVID-19, las aerolíneas dejaron de laborar y no pudimos obtener una mayor cantidad de encuestas, sin embargo, dicha limitación consideramos no afecta a los resultados obtenidos, ya que como explicamos en respuesta anterior, hemos recabado la información necesaria para respaldar la propuesta planteada y metodológicamente si bien la muestra no llega a ser matemáticamente “representativa” proviene de un grupo de representantes del grupo de estudio determinado, lo cual llega a tener una significancia en un estudio de corte cualitativo como el presente.

c) ¿Cuáles son los aportes de estos resultados obtenidos al desarrollo del ámbito jurídico (derechos del consumidor)?

Como explicamos a través del desarrollo del proyecto, nuestra propuesta planteada es de gran aporte para que en primer lugar por medio de un estudio como el realizado se pueda contar con bases investigativas y académicas que sustentado con argumentos apoye el objetivo de que se reafirme el Derecho constitucional a la información para los pasajeros de servicios aéreos, lo cual además de un derecho fundamental lo encontramos presente de manera específica como un principio rector de la protección del consumidor (principio de corrección de la asimetría informativa) desde un ámbito jurídico y vaya acorde a nuestra Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Motivo por el cual consideramos que la investigación y los resultados establecidos consideramos constituyen bases argumentativas para el sostenimiento de propuestas legislativas que apunten a este horizonte de mejora.

Así también, en segundo aspecto consideramos que con este estudio logramos brindar aporte para un reforzamiento de la actual Ley N.º 27261, denominada *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*, ya que con la discusión respecto de la idoneidad de una modificación del artículo 91 de dicha norma lo que se plantea en esta tesis es lograr una configuración y aplicación más eficaz de dicho cuerpo normativo en los casos de

overbooking y a su vez de la intencionalidad de contar una norma más efectiva que logre minimizar los actuales cuestionamientos que surgen alrededor de esta, lo cual incluso beneficia a las mismas líneas aéreas toda vez que estas evitarán procedimientos administrativos engorrosos o largos que incluso en la actualidad devienen en juicios que no benefician a ninguna de las dos partes, a decir, usuarios y aerolíneas.

Y, en tercer lugar, de lo ya señalado en el párrafo anterior, al plantearse dentro de este estudio una propuesta de solución a poder ser discutida (y mejorada) reafirmamos la intencionalidad del estudio a no solo apuntar a la defensa de los intereses de los consumidores sino que también conlleva a obtener beneficios para las líneas aéreas por cuanto de contar con una normativa que llegue a imponer al momento de la compra de pasajes aéreos, el deber de informar, sobre frecuencia de casos de *overbooking*, estimamos que las aerolíneas no se ven perjudicadas en sus derechos sino al contrario, esta obligación consolidaría el que tengan un sustento legal que acredite que cumplen con el *principio de corrección de asimetría informativa* toda vez que asegura que sus clientes potencialmente afectados por dicha medida cuenten desde un comienzo con todos los medios informativos suficientes para saber los posibles riesgos que implica su compra.

¿En qué se asemejan o diferencian los resultados obtenidos en esta investigación a los obtenidos en otras investigaciones?

Debemos recalcar que en relación con las investigaciones precedentes que han sido estudiadas o analizadas y que han contribuido para la presentación de este proyecto si bien se han encontrado en algunos de estos interesantes tratamientos a temáticas aquí tratadas tales como la vulneración del deber de idoneidad cuando se da el *overbooking*, así mismo respecto al deber de informar por parte de las aerolíneas temáticas sobre las cuales existen diferentes análisis y estudios muy estimables y que han enriquecido nuestro marco teórico, sin embargo, subrayamos que de entre estas fuentes no conseguimos encontrar estudios referentes al deber de informar de las aerolíneas específicamente sobre

la frecuencia de casos de *overbooking* a sus usuarios como parte de la oferta de sus servicios, en este sentido lo máximo que se pudo encontrar sobre esta relación es que en específicos estudios existían algunas recomendaciones, (las cuales fueron citadas a lo largo del presente proyecto), las cuales señalaban que sería idóneo que se brinde dicha información, ya que son las aerolíneas quienes se encuentran en una mejor posición para evitar futuros conflictos a causa de la controversial figura del *overbooking*. Como se puede apreciar por tanto, esta tesis al ubicar como su centro o eje central investigativo en el deber de información respecto específicamente del caso de frecuencia de casos de *overbooking* representa lo que en la teoría metodológica jurídica, Ramos (2015) considera un proyecto de investigación innovador toda vez que dentro de una problemática conocida (los derechos de usuarios en materia aeroportuaria) se busca explorar un enfoque poco o escasamente tratado, lo cual encaja exactamente con la naturaleza de esta tesis.

d) ¿Qué argumentos jurídicos se pueden sostener para considerar que la hipótesis planteada debe ser aceptada?

A través del presente proyecto hemos citado diferentes fuentes jurídicas provenientes de doctrina tanto nacional e internacional minuciosamente seleccionada que ha servido como principal referente teórico jurídico para efectos de la conformación de nuestra problemática, marco teórico, aspectos metodológicos así como para la conformación de los resultados los cuales consideramos que respaldan nuestra propuesta investigativa de naturaleza jurídica y, por lo tanto, nuestra hipótesis jurídica planteada. Del mismo modo, establecemos haber realizado un consciente estudio de las principales normas objeto de la discusión jurídica mencionando principalmente la Ley 27261, *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*, que es la cual propusimos modificar y la misma que al analizar afirmamos que debe ser mejorada en relación con la Ley 29751, *Código de Protección y Defensa del Consumidor*, ya que la misma sostiene la importancia del deber de información por parte de los proveedores, siendo respaldada además por la Decisión 619, *Normas para*

la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina. También hace referencia al deber de información, así como las obligaciones que deben cumplir las aerolíneas. Finalmente, de la misma manera, la jurisprudencia fue un importante referente que acompañó a nuestras fuentes doctrinales y legales toda vez que citamos diferentes sentencias y resoluciones de órganos afines a la materia en discusión que amparan en buena medida que la naturaleza de la propuesta que presentamos en esta tesis debe ser aceptada, ya que en la citada jurisprudencia se resalta la importancia de proteger al consumidor a causa de la falta de información y la posición favorable en la cual se encuentran las líneas aéreas, quienes podrían evitar diferentes afectaciones que se dan al pasajero actualmente, la cual no está siendo debidamente regulada.

e) ¿A partir de esta investigación, ha surgido un nuevo problema o hipótesis que merezca ser investigado?

A través del proceso de elaboración de la presente investigación realizada han surgido diferentes preguntas, ya que, al inicio del mismo, analizamos el cumplimiento y la vulneración que se podría estar dando al “deber de idoneidad” al realizarse y/o acaecer casos de *overbooking* por parte de las aerolíneas, la cual finalmente devino luego de los valiosos aportes de los especialistas citados en la versión que finalmente presentamos aquí como hipótesis de estudio. No obstante, lo que queremos destacar en esta oportunidad, es que justamente sobre la base de las respuestas brindadas por los diferentes especialistas que nos apoyaron en este estudio, hemos podido coincidir en que un estudio que queda pendiente es el de un cuestionamiento a la existencia misma de la figura del *overbooking* en nuestro territorio, ya que algunos consideran que debería eliminarse porque ya no tendría razón de ser porque actualmente existe mayor tecnología la cual podría ser utilizada para un mejor manejo de la reserva de pasajes en las aerolíneas, quienes además son altamente beneficiados con dicha figura vulnerando el deber de

brindar un servicio idóneo, sin embargo, otros especialistas consideran que el *overbooking* no podría ser eliminada, ya que eso generaría que el valor de los pasajes lleguen a tener costos muy altos a causa de la pérdida que tendrían las aerolíneas por los pasajeros *no show*, además consideran que no se estaría vulnerando el deber de idoneidad por la garantía legal que existe y lo regula la Ley 29751, es así que consideramos que es aquí donde se generaría otro tema de análisis o investigación. No obstante, consideramos que definitivamente existe afectación a los pasajeros que adquieren sus boletos de viaje al darse el *overbooking*, y que las aerolíneas utilizan esta figura a su favor de manera “preferencial” a diferencia de otros servicios que se brindan en el mercado, como por ejemplo otros tipos de transportes u otros servicios en general, que no tienen el mismo derecho o facultad para realizar el *overbooking*, es por ello que consideramos como una interesante materia de estudio investigativo el debate en torno a la posibilidad de la eliminación del *overbooking*, el cual inferimos merece ser analizado.

4.4. Modelo de propuesta legislativa

Finalmente, y tras la presentación de los resultados de estudio alcanzados además de su consiguiente discusión y recordando que uno de los modelos de investigación jurídica adaptadas para la realización de esta tesis era el ***Tipo jurídico propositivo*** (*vid.*, capítulo III) el cual, a partir de la determinación de límites, deficiencias o vacíos jurídicos, puede **proponer** tantas reformas o derogatorias en materia de normativa jurídica (Aranzamendi, 2013. p. 82-83). Es que queremos finalizar este apartado presentando nuestra *Propuesta de modificación normativa* basándonos en su elaboración en los procedimientos de los *Manuales y guías de técnica legislativa* oficiales vigentes.

La presente investigación propone modificar el segundo párrafo del artículo 91 de la Ley N.º 27261, la cual se encuentra en el Capítulo IV, denominado: Autorizaciones para realizar actividades de Aviación Civil, del Título VIII, conforme al siguiente texto:

Tabla 6

Modelo de propuesta de modificación normativa: Ley 27261

Ley N.º 27261 Redacción actual Art. 91	Propuesta de modificación normativa art. 91
<p>Artículo 91. De las obligaciones de los titulares de Permisos de Operación o Permisos de Vuelo</p> <p>Toda persona natural o jurídica que obtenga un Permiso de Operación o un Permiso de Vuelo, sea para realizar actividades de Aviación Comercial o de Aviación General, nacionales o internacionales, según sea el caso, queda obligada a:</p> <p>a) Hacer mención expresa, cuando realice publicidad o venta de sus servicios, de que el vuelo se efectúa con escalas, con conexión, en código compartido o bajo cualquier otra modalidad prevista o permitida por esta Ley, así como proporcionar cualquier otra información necesaria a fin de no inducir a error al usuario, especialmente en cuanto a las características y condiciones del servicio. (...)</p>	<p>Artículo 91. De las obligaciones de los titulares de permisos de operación o permisos de vuelo</p> <p>Toda persona natural o jurídica que obtenga un permiso de operación o un permiso de vuelo, sea para realizar actividades de aviación comercial o de aviación general, nacionales o internacionales, según sea el caso, queda obligada a:</p> <p>a) Hacer mención expresa, cuando realice publicidad o venta de sus servicios, de que el vuelo se efectúa con escalas, con conexión, en código compartido o bajo cualquier otra modalidad prevista o permitida por esta Ley, del mismo modo de la frecuencia de casos de overbooking producidos por sobreventa de pasajes, así como proporcionar cualquier otra información necesaria a fin de no inducir a error al usuario, especialmente en cuanto a las características y condiciones del servicio. (...)</p>

Propuesta de modificación normativa del artículo 91 de la ley 27261

Descripción de la propuesta

Como ya señalamos a través de toda la investigación, la modificatoria propuesta y que finalmente presentamos aquí establece diferentes aportes, siempre en concordancia a nuestra Constitución, siendo que, en primer lugar, se busca corregir la asimetría de información existente en los casos de *overbooking*. En segundo lugar, aspira a mejorar la actual Ley 27261 en concordancia con la Ley 29751 para una mejor regulación en casos de *overbooking*. Y, en tercer lugar, busca beneficiar tanto a los pasajeros como a las aerolíneas de acuerdo con sus intereses, quienes actúan como consumidores y proveedores dentro del mercado aéreo.

La finalidad de esta modificación, como ya lo señalamos, es concordante con lo expresado en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, según, el cual el Estado protege al consumidor del país, defendiendo los intereses del consumidor y usuarios, garantizando el derecho a la información de acuerdo con el servicio que se le brinda,

velando de esta manera por la seguridad de la población. Asimismo, dicha modificación está en línea con los objetivos permanentes del Estado en materia del consumidor establecidos en el artículo 1.1 de la Ley N.º 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, específicamente el que se señala en el literal b), que señala lo siguiente: “Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”. Por lo que es indispensable que en este caso el pasajero tenga la información adecuada para la toma de decisiones respecto a la compra de un boleto aéreo.

En ese mismo orden de ideas, considerando adecuado que ya existe el artículo que regule el derecho a la información hacia los consumidores, no obstante, encontramos algunas deficiencias en los casos de servicios brindados por parte de las aerolíneas, quienes consideramos que no brindan una información adecuada respecto a los casos de *overbooking*, por lo que procedimos a adecuar nuestra propuesta en el artículo 91 de la Ley 27261, para que las líneas aéreas cumplan con el deber de informar sobre la frecuencia de casos de *overbooking*. Es menester informar que la norma actual del artículo, (como se plasma en el cuadro adjunto), regula diferentes obligaciones de las aerolíneas, en las cuales se encuentra la información que deben brindar para que los pasajeros puedan realizar su compra de boletos sobre la base de dicha información, no obstante, consideramos idóneo como parte de la propuesta investigativa aquí realizada que en dicho artículo se adicione el deber de informar sobre la frecuencia de casos de *overbooking* de manera mensual, ya que dicha información, —como lo explicamos y sostuvimos a través de toda la investigación—, es relevante para que el pasajero pueda tomar una mejor decisión sobre la compra de su boleto y de esta forma tendría conocimiento de los riesgos a los que se estaría enfrentando, y de esta manera se estaría dando además, el “*principio de corrección de asimetría informativa*” por parte de las líneas aéreas, quienes como

sabemos se encuentran actualmente en una mejor posición para poder brindar dicha información.

Capítulo V

Elaboración de análisis de impacto regulatorio (AIR-RIA)

5.1. Algunas precisiones generales sobre el AIR

El análisis de impacto regulatorio (relacionados a las siglas RIA o AIR) es un mecanismo creado en el marco de la OECD —siglas de la *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos* (1961) organismo al cual pertenece el Perú—, el cual busca en, términos generales, la mejora en la calidad regulatoria del sistema normativo peruano sobre la base de generación de toma de decisiones más óptimas y/o efectivas analizando posibles impactos de entre diversas alternativas de solución las cuales pueden ser regulatorias o no regulatorias con la consigna de presentar y sostener la mejor alternativa de solución que conlleve a los mejores beneficios sociales. Su aparición y posterior oficialización en nuestro medio es muy reciente (aquí se hace referencia al Decreto Supremo N.º 063-2021-PCM, el cual aprobó el Reglamento encargado del desarrollo del Marco Institucional encargado del proceso de mejora de la calidad regulatoria por medio de los “lineamientos generales para la aplicación del análisis de impacto regulatorio *ex ante*”) y por ende, ante los requerimientos de su inclusión dentro de este estudio se tuvo en cuenta que no se contaba con mucha información a nivel de estudios académicos (tesis, artículos investigativos) teniendo que recurrir al apoyo de especialistas que nos apoyen en su clarificación y entendimiento con vistas a su presentación.

En este sentido se hace necesario recalcar que este mecanismo aún se encuentra en un progresivo proceso de conocimiento y de aplicación en nuestro medio, por tal motivo la propuesta de su uso dentro de la presente investigación obedece a los lineamientos que se han podido recopilar por cuenta exclusivamente de los investigadores (tesista y asesor) que si bien consultaron fuentes oficiales que plantean manuales y bases para el uso del RIA (toda vez que no existe un modelo absoluto o genérico aplicable a todos los países) estas mismas —tales como el mismo Manual elaborado por la Presidencia del Consejo de

Ministros el año pasado—, destacan en forma literal y directa un aspecto que consideramos relevante de citar en este estudio:

No existe una receta perfecta para aplicar el AIR. El AIR es una herramienta que ayuda a estructurar la reflexión respecto de problemas públicos y sistematiza el proceso de evaluación con el propósito de llevar a cabo un análisis que apoye a la toma de decisiones sobre la base de evidencia (PCM, 2021, p. 5).

En ese mismo sentido sobre la inclusión del RIA dentro del estudio, es necesario recalcar que su presencia si bien busca orientarse hacia aspectos públicos de naturaleza jurídica tan relevantes tales como “eficiencia y efectividad, transparencia, rendición de cuentas y coherencia”. Se pueden sintetizar también en: un efectivo apoyo al mejor rendimiento de la economía, actividad empresarial y bienestar de los ciudadanos, la mejora de la calidad de la gestión pública y un incremento de la efectividad y eficiencia del servicio público” (PCM, 2021). No implica que esté asegurada una precisión estadística y/o matemática al análisis aquí emprendido por cuanto este análisis también depende de acciones de análisis, cuestionamiento y entendimiento de impactos que no siempre son una fórmula exacta, algo que claramente destaca el mismo OECD:

(...) la contribución más importante del AIR a la calidad de las decisiones no es la precisión de los cálculos utilizados, sino el ejercicio de analizar, cuestionar, entender los impactos en el mundo real y explorar suposiciones” (OECD, Regulatory Policies in OECD Countries: From Interventionism to Regulatory Governance, 2002).

Esto se hace necesario de recalcar, pues no puede considerarse (al menos por ahora) a este tipo de análisis como una fórmula “sin riesgo de error”, no obstante, se basa en criterios de análisis multicriterio (AMC) como parte de su configuración como veremos más adelante en su desarrollo. Su inclusión en este trabajo se hace a solicitud de los jurados, pero fruto de la investigación sobre su naturaleza se ha evidenciado que el mismo

Gobierno si bien la estima una herramienta que a futuro pueda ayudar en la mejora del diseño de propuestas legislativas **no está en la actualidad estructurado de una forma absoluta:**

Sumado a ello, las entidades públicas tendrán que servirse de sus propios criterios y experiencias para enriquecer la aplicación del AIR (...) En ese sentido, toda sugerencia o propuesta de mejora que reflejen mejor la práctica de las entidades y que apoyen a este objetivo, son bienvenidas (PCM, 2021.p. 4).

Por tal motivo se pide que se analice y juzgue la propuesta aplicativa de dicho procedimiento realizado en esta tesis bajo estos antecedentes previamente descritos toda vez que nos encontramos ante un mecanismo muy reciente y sobre, el cual hay aún muchos aspectos por analizar respecto de su misma configuración. Dicho esto, de lo analizado por el citado documento-manual podemos deducir que el RIA es un mecanismo o método compuesto de un conjunto determinado de pasos que busca contestar diversas preguntas que veremos más adelante como parte de su aplicación en el presente trabajo investigativo a propósito de la problemática surgida a partir de los casos de *overbooking* (*vid.* capítulo I).

Configurado para que sea parte del denominado “ciclo regulatorio”, se destaca por tanto su naturaleza principalmente *ex-ante* del RIA, vale decir, por cuanto dichas preguntas deben de responderse antes de materializar la regulación de modo oficial. De esta manera este mecanismo complementa lo ya planteado por la tesis inicialmente en cuanto subsiste la problemática de un evidente *overbooking* (problema público) y lo que se buscará ahora es poder dar un nuevo sostén argumentativo a la propuesta planteada para poder contrarrestarlo, esta vez, siguiendo los pasos de este análisis procedimental.

Para el caso de la recolección de data con, la cual se pudo contar para la realización de la presente tesis —así como del análisis RIA requerido— se acudió a la revisión de los “mecanismos para recolección de datos” basado en los siguientes puntos:

- “Revisión de literatura y bases de datos existentes”.
- “Consulta con expertos”.
- “Revisión de publicaciones y reportes comerciales”.
- “Elaboración de cuestionarios o encuestas, por medio de entrevistas telefónicas, presenciales o en línea”.
- “Recojo de información por medio de solicitudes” y o contactos directos a instituciones involucradas (empresas aéreas).

Cabe tener en consideración que en materia de **datos actualizados para la terminación de este estudio** se pudo ampliar el margen poblacional inicial de líneas aéreas por cuanto a finales del año 2021 y en lo que va del primer semestre del 2022 ya se encontraban operando en el de Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ofreciendo diversos servicios más del 87 % de líneas aéreas tras la pandemia COVID-19. Así mismo dicha cantidad de empresas ‘según comentario directo de uno de los representantes del aeropuerto realizan “cada semana, al menos 489 vuelos nacionales y 220 a 225 vuelos internacionales” en cuanto promedio de vuelos.

Para efectos de poder contar con una “unidad de análisis” concreta se tuvo que realizar un proceso de selección de un universo inicial de 34 líneas aéreas que están registradas como realizadoras de vuelos internacionales y 19 aerolíneas en vuelos nacionales, se procedió a establecer criterios de exclusión e inclusión: se consideró que cumplieran con dos requisitos a manera de criterio de inclusión a) que realizaran actividades de vuelos nacionales e internacionales dentro del territorio peruano y b) que aceptaran las políticas de denegación de embarque por sobreventa de pasajes (*overbooking*) dentro de sus políticas legales aceptadas descontando así (criterios de

exclusión) aquellas que se ocupan de sistema de cargas, las que realicen sobrevuelos locales con unidades menores de menor capacidad y aquellas que voluntariamente no optan por dicha política a pesar de no estar prohibida. Finalmente se presenta a continuación la tabla que da cuenta de la muestra de unidades de estudio reconfigurada:

Tabla 7

Configuración de muestra de estudio (diciembre-2021-mayo-2022)

27 aerolíneas vuelos internacionales	
Población inicial: 46 aerolíneas activas a mayo del 2022	14 aerolíneas vuelos nacionales 05 aerolíneas vuelos int/nac
Criterios de exclusión (20)	<ul style="list-style-type: none"> • Aerolíneas que se constató que no optan libremente por la política del desembarco de pasajeros por <i>overbooking</i>. (5) • Aerolíneas que por su tipo particular de unidades realizan vuelos locales y/o sobrevuelos (avionetas, jets) (14) • Aerolíneas que no contestaron a los diversos medios de contacto (10) • Aerolíneas que cumpliendo con que contestaron por los diversos medios de contacto (comunicación escrita virtual, llamadas, atención al cliente) (16)
Criterios de inclusión (16)	11 vuelos internacionales
Muestra resultante	16 aerolíneas 5 vuelos nacionales/internacionales

Fuente: elaboración propia

En el apartado (anexo 5) se puede apreciar una tabla en la que se detalla de manera pormenorizada los medios de contacto y las respuestas logradas en dichas comunicaciones con las 16 unidades; además en algunos casos se suministra información de las unidades de estudio que cumpliendo los criterios de inclusión inicial no pudieron o no llegaron a establecer un medio de comunicación para este estudio.

Del mismo modo, teniendo en consideración el ya citado *Manual para la aplicación de AIR-ExAnte* (2021) se ha tenido en cuenta el considerar los elementos esenciales para

la presentación de esta simulación de RIA (justificando el término en el sentido que se está realizando dentro de un ámbito académico) bajo las premisas señaladas a manera de consideraciones:

- i. La información debe ser presentada de una manera clara y concisa.
- ii. Debe asegurarse que la información pueda ser entendida tanto por la CMCR como por los actores interesados, evitando un lenguaje excesivamente técnico (en la medida de lo posible).

Del mismo modo se hace mención que la siguiente consideración no es factible de una consolidación plena por la evidente razón que el modelo de expediente no es parte de un proceso “real”, pero que es adecuadamente sustituida por la publicidad que puede tener este estudio una vez sustentado para su análisis académico posterior si se toma en consideración como base para una posterior consolidación en un expediente real y concreto:

1. El Expediente AIR será público (a través del Aplicativo Informático AIR Ex Ante) para conocimiento de los actores interesados, y así asegurar la transparencia del proceso.

Así, luego de establecer las bases con las cuales se nutrirá esta propuesta de informe RIA adaptada para los fines académicos de este estudio, procedemos a presentar el siguiente modelo, el cual tiene una base normativa que se encuentra originalmente en los Lineamientos para aplicar el análisis de impacto regulatorio ex ante (AIR) Decreto Supremo 063-2021-PCM, Reglamento, el cual estableció a su vez en su Primera Disposición Complementaria Final la elaboración del Manual para la aplicación del análisis de impacto regulatorio *ex ante* documento gracias al cual se ha procedido a establecer una concreta propuesta sobre la base de los lineamientos técnicos exigidos en las observaciones hechas a este estudio.

Finalmente, antes de poder presentar a continuación la propuesta de análisis de impacto regulatorio aplicado para efectos de esta tesis se hace presente un aspecto sustancial que la misma Presidencia de Consejo de Ministros evidenció en el referido manual y que debe ser considerado al momento de revisar y evaluar el formato que pondremos a disposición:

No todos los AIR tendrán la misma extensión, profundidad y detalle de evaluación de sus componentes. Puede haber diferencias en cuanto al problema público identificado, los objetivos, los grupos afectados, así como su grado de complejidad y los impactos probables. El enfoque analítico apropiado y el nivel de detalle requeridos se debe decidir caso por caso (PCM, 2021, p. 14)

Coincidimos plenamente con esta aclaración, la cual apelamos sea tomada en consideración al momento del análisis del presente informe, el cual, tras la aplicación de la metodología RIA, en el siguiente modelo de informe que presentamos para efectos de su análisis y discusión académica.

5.2. Presentación de informe AIR

Proyecto de reforma legislativa, art. 125-capítulo IV-*Ley de Aeronáutica Civil del Perú*

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO EX ANTE (INFORME AIR)
Datos generales
Equipo multidisciplinario participante en la elaboración del AIR: <ul style="list-style-type: none">• Bch. Jennifer Ramírez Gómez (Investigadora principal)• Mg. Christian Ojeda Zaga (Asesor de investigación)• Mg. Agustín Valencia-Dongo (Estudio Bullard y Asociados-Consultor externo)• Arnold Mendoza Krammer-Asistente
Fecha de inicio y fin de la evaluación del AIR: <ul style="list-style-type: none">• 5 diciembre 2021-8 mayo 2022
Dificultades y limitaciones presentadas en la evaluación del AIR: <ul style="list-style-type: none">• Inexistencia de referentes de evaluación AIR-descripciones técnicas o similares sobre la materia de discusión (Transporte aéreo-<i>Overbooking</i>).• Imposibilidad inicial de realización de consultas (encuestas) en el aeropuerto internacional Jorge Chávez (Lima-Perú) hasta la quincena del mes de febrero 2022 por restricciones administrativas de desplazamiento dentro de las instalaciones con motivo de la COVID-19• No se ha logrado la participación mayoritaria de los representantes de aerolíneas por canales formales de comunicación para efectos de este estudio (Periodo 2021-2022) vía modalidad de correos electrónicos a las direcciones de sus oficinas representantes para efectos de contar con información descriptiva para efectos del estudio.
Soluciones encontradas para superar las dificultades presentadas: <ul style="list-style-type: none">• Se pudo acceder de forma posterior y por medios externos al apoyo de profesionales externos en materia de AIR que amablemente brindaron información y referencias documentales para la elaboración del presente informe de resultados buscados de forma independiente por el equipo de investigación.• En el caso de la recolección de información de las empresas (aerolíneas) que lograron colaborar con el presente estudio, se pudo optar por la búsqueda y recolección de información por los denominados canales de atención (<i>call center</i>), así como en determinados casos consultas en módulos presenciales de 16 aerolíneas para efectos de recaudar la información primaria (1 Periodo-2021-2 Periodo 2022) en un marco de, aún, vigente pandemia COVID-19.
Indicar si es una regulación sectorial o multisectorial: <ul style="list-style-type: none">• La presente exposición de resultados RIA referida a la aviación comercial tiene una implicancia en el Sector transportes y comunicaciones; del mismo modo tiene un impacto en las políticas regulatorias vigentes en materia de derechos del consumidor.
Nombre del proyecto regulatorio: <ul style="list-style-type: none">• Proyecto de reforma legislativa-Art. 125-Capítulo IV-<i>Ley de Aeronáutica Civil del Perú</i>.

SECCIÓN I: Descripción del problema

Sección I-Componente de Reglamento AIR: *Análisis de contexto, identificación de afectados, magnitud y diagnóstico del problema público identificado.*

I.1. Delimitación: ¿cuál es el problema? (describa de modo breve y preciso considerando el contexto)

Partimos por considerar que el *overbooking* conforma parte de un problema público de relevancia tanto social, económica como jurídica dentro de nuestro actual ordenamiento. En este sentido, al encontrarse regulada y permitida dentro del actual marco normativo vigente (Ley de Aeronáutica Civil-Ley N.º 27261-específicamente tratada en los siguientes artículos aquí citados: artículo 125.4, artículo 125.5, artículo 126.1 inciso C y artículo 126.2) configura concretamente como una práctica que implica la acción de sobreventa de pasajes aéreos que configura como una práctica o más específicamente una opción comercial avalada o posibilitada por nuestra legislación. Así mismo un aspecto relevante es el que se genera a partir de lo establecido en el Reglamento de esta citada ley en la cual resaltamos lo establecido en el artículo 232, en el cual se establece taxativamente el “deber de informar” en los contratos de la posibilidad de esta acción. Sobre esto:

Se repite la misma posición en el art. N.º 232 del Decreto Supremo N.º 054-88-TC, “Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil”, pero la permisividad es mucho más alta. Esta práctica se encuentra tan legitimada que incluso se considera como una de las circunstancias válidas a incluir en el contrato de transporte, de modo a informar a los pasajeros que adquieran el servicio que se puede dar y que tendrían derecho a las protecciones de ley (Tejeda, 2014, p. 73).

Sin embargo, lo que es cuestionable es que a pesar de esta reglamentación, la actividad del *overbooking* ha conllevado concretos casos de denuncias (citadas dentro de la presente tesis) y que encauzan manifiestamente que las soluciones y opciones legales vigentes no generarían en el consumidor final del servicio una aceptación del actual marco legal siendo así que más allá de las teorías y posturas que justifican dicha actividad (a partir de los argumentos relacionados a indicadores de mercado tales como los “impactos económicos negativos” que constantemente atraviesan las aerolíneas ante casos de reservas canceladas y viajes con asientos vacíos además del factor del denominado “pasajero *no show*”).

En este mismo sentido es de resaltar que además de la referida ley, este mismo fenómeno también se encuentra regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor-Ley N.º 29571 que regula dicha práctica. No obstante, lo que podemos observar es que dicha protección tiene una tendencia sancionadora (*ex post*) y no tanto preventiva del hecho (*ex ante*), lo cual consideramos no evita el problema, sino que busca soluciones jurídicas una vez acaecido el mismo.

En ese sentido podemos evidenciar en la referida segunda Ley N.º 29571 que se relacionan al tratamiento jurídico de la figura del *overbooking*; a) El Título V que refiere “Responsabilidades civiles y administrativas”, así como procedimientos sancionadores ante afectaciones a los consumidores de bienes y servicios; b) El artículo 19º que hace referencia a la responsabilidad del proveedor (en este caso) de servicios respecto de la calidad o idoneidad ofrecida; c) El artículo 107 que refiere a la potestad tanto de oficio así como de los usuarios afectados a poder iniciar procedimientos sancionadores de verse afectados en sus derechos como consumidores. Tal como podemos apreciar por tanto se confirma la presencia de fórmulas legislativas en esta ley pero de una marcada tendencia sancionadora y no preventiva las cuales además se ven complementadas con la presencia de la Comunidad Andina por medio de su Decisión N.º 619, que prima sobre normas internas.

A manera de resumen de esta configuración problemática podemos evidenciar que aún contando con un escenario normativo compuesto por una doble regulación las herramientas normativas vigentes no logran apuntar a prevenir los efectos de la aplicación de la referida práctica de sobreventa sino de contrarrestar los efectos acaecidos de configurarse esta:

En conclusión, tal como lo han reconocido recientemente las propias autoridades nacionales de protección al consumidor, existen dos regulaciones en relación con la sobreventa de pasajes aéreos: la de aeronáutica civil y la de protección al consumidor. La primera señala que la sobreventa de pasajes está permitida, pero a cambio se le debe compensar al pasajero, ya sea con alimentación, hospedaje, suma de dinero, entre otros. Por su parte, la regulación de protección al consumidor entiende a la sobreventa de pasajes como un servicio no idóneo y, por lo tanto, puede ser sancionada de diversas formas establecidas por la ley (Barreda Moller, 2018).

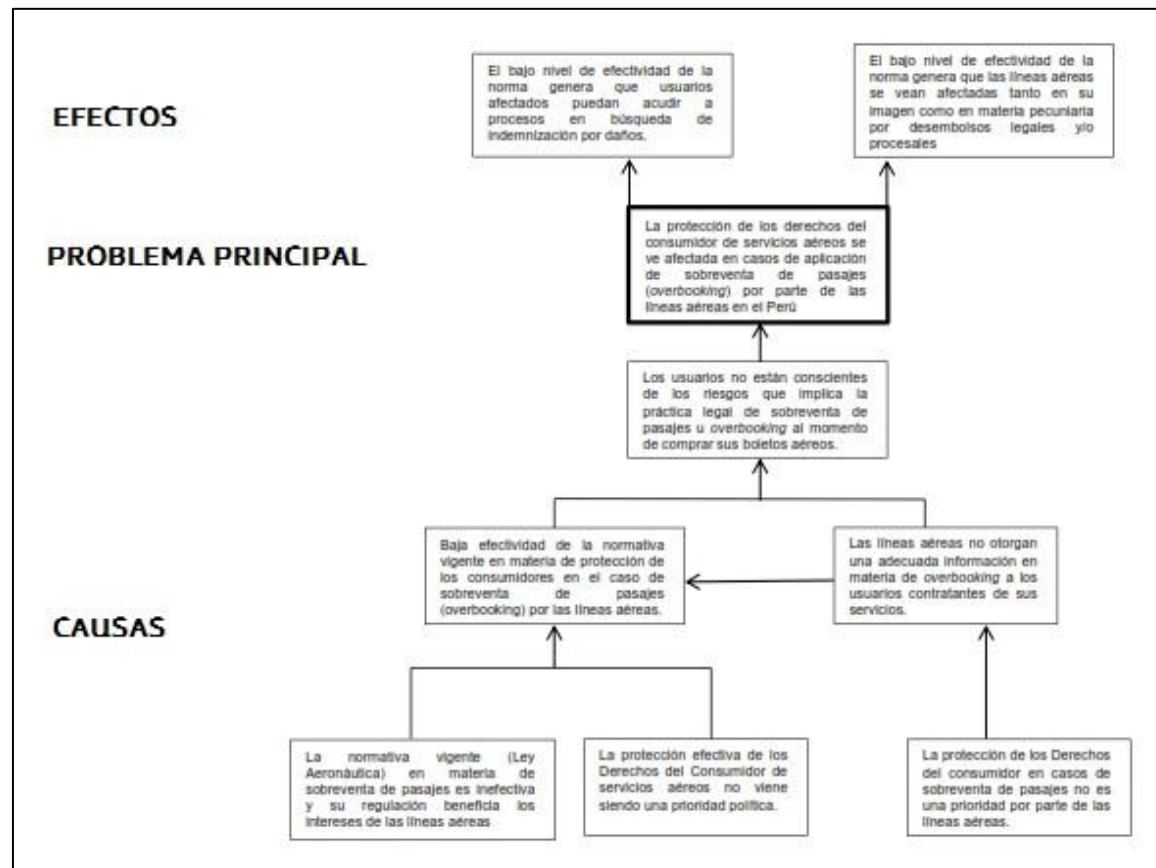
Finalmente, cabe destacar como última actualización en tema normativo que con fecha noviembre del 2021 la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República, aprobó un predictamen que apunta a establecer especificaciones en mecanismos de compensación para pasajeros afectados, entre otros, por casos de *overbooking*. Sin embargo, resaltamos que se mantiene la tendencia normativa de corte sancionatorio y no preventivo. Como parte de la delimitación de la presente problemática de lo desarrollado en este apartado se desprende claramente que esta problemática no se configura desde el sentido de una “falta o ausencia legislativa” toda vez que como bien hemos podido evidenciar que no existe una ausencia de normas sino que más precisamente estamos ante un caso de “regulación paralela” que es además señalada por estudios académicos como contradictoria (Tejeda, 2014); resaltándose que a pesar de esta presencia legislativa existen evidencias del mantenimiento de un actual y vigente estado de afectación de los Derechos de los consumidores de servicios aéreos a quienes se les ha negado, niega y puede seguir negando el abordaje en casos de *overbooking* en los vuelos realizados dentro del territorio nacional al ser esta una práctica vigente y aceptada en nuestra legislación. Finalmente se puede establecer como parte de los problemas

la implicancia de las partes afectadas (usuarios) junto con las compañías aéreas en diversos procesos de los cuales dimos cuenta dentro del estudio previamente realizado y que termina de consolidar una problemática vigente. Por tal motivo consideramos que nos encontramos frente a una situación que merece ser mejorada y/o corregida por parte de los organismos estatales vinculados a este sector.

I.2. ¿Cuáles son sus causas y efectos?

Seguidamente, tras la exposición de la delimitación problemática, establecemos a continuación la presentación de las causas y efectos relacionados a la misma. Para su exposición gráfica hacemos uso del mecanismo denominado “árbol de problemas”, el cual es definido como “(...) una metodología utilizada y recomendada a nivel internacional, incluyendo recomendaciones de organismos internacionales como la OCDE” (PCM, 2021, p. 16). Tal como podremos apreciar, esta herramienta posteriormente nos dará las bases para la configuración de los objetivos del presente informe. En este podemos apreciar de manera progresiva y escalonada las relaciones causales que componen la problemática con los consecuentes efectos que se han evidenciado a lo largo del estudio.

Figura 1
Árbol de problemas



Fuente: Formato basado en USAID (2011) citado por PCM (2021)

De la gráfica presentada se puede evidenciar que estamos ante un problema multicausal que no se restringe estrictamente a aspectos técnico legales sino también a una naturaleza comercial; del mismo modo se evidencia no ser un caso que se síndique a una ausencia de intervención estatal toda vez que se cuenta con un desarrollo normativo previo y vigente. Del mismo modo, como se podrá evidenciar en el estudio que precede a este informe (tesis) se asevera haber estudiado y profundizado en las evidencias lo que garantiza no estar ante un ejercicio descriptivo simple, sino ante los resultados de un análisis profundo producto de meses de indagación y constatación de bases, hechos y fuentes relacionadas al caso.

I.3. Magnitud: ¿a quiénes afecta? ¿Cuál es su gravedad?

En lo referente a la magnitud de la afectación, tomamos en consideración las variables establecidas por el Manual (PCM, 2021) como directrices que nos ayuden a evidenciar los niveles de afección y gravedad:

a) El tipo de afectados. En primer lugar consideramos al grupo de ciudadanos-usuarios de los servicios aéreos que se ofrecen en los aeropuertos del territorio nacional que brindan servicio nacional e internacional afectados por una sobreventa de sus pasajes y que no logran concretar un vuelo previamente programado y confirmado con una denegación de embarque; Usuarios quienes ven vulnerados sus derechos de consumidor además de los efectos personales que pueda conllevar la afectación de su plan de vuelo por la sobreventa. En segundo lugar, consideramos a las mismas empresas aéreas que ejecutan la acción de la mencionada sobreventa las cuales se ven afectadas en cuanto su imagen empresarial y de manera económica tanto con la virtual pérdida de usuarios que tomen sus servicios, así como lo derivado en los casos en los cuales son llevados a proceso y se determina una sanción de desembolso por indemnizaciones.

b) Ubicación geográfica. Si bien en primera instancia la problemática se ubica en las ciudades en las cuales se cuentan con aeropuertos y aerolíneas que hagan uso de las políticas de sobreventa como parte de sus funciones, la cual comprende de seis (06) aeropuertos que brindan servicio de vuelos de carácter nacional e internacional y veintidós (22) aeropuertos que brindan servicio de vuelos nacionales (*ver tabla*) podemos mencionar que este es el caso de una *problemática nacional* por cuanto puede afectar a ciudadanos de todas las regiones del país además de ciudadanos extranjeros que usen los servicios aéreos en los diversos aeropuertos a nivel nacional.

Tabla 8*Lista de aeropuertos a nivel nacional*

Aeropuertos con Servicio Nacional e Internacional en el territorio peruano						
	Denominación	IATA()	ICAO	Ubicación	Departamento	
1.	Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón	AQP	SPQU	Arequipa	Arequipa	
2.	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	LIM	SPJC	Callao	Callao	
3.	Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete	CUZ	SPZO	Cusco	Cuzco	
4.	Aeropuerto Internacional Capitán FAP José A. Quiñones	CIX	SPHI	Chiclayo	Lambayeque	
5.	Aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos	TRU	SPRU	Trujillo	La Libertad	
6.	Aeropuerto Capitán FAP Renán Elías Olivera	PIO	SPSO	Pisco	Ica	
Aeropuertos con Servicio Nacional en el territorio peruano						
	Denominación	IATA()	ICAO	Ubicación	Departamento	
1.	Aeropuerto de Andahuaylas	ANS	SPHY	Andahuaylas	Apurímac	
2.	Aeropuerto Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte	AYP	SPHO	Ayacucho	Ayacucho	
3.	Aeropuerto Comandante FAP Germán Arias Graziani	ATA	SPHZ	Huaraz	Áncash	
4.	Aeropuerto de Chachapoyas	CHH	SPPY	Chachapoyas	Amazonas	
5.	Aeropuerto Mayor General FAP Armando Revoredo Iglesias	CJA	SPJR	Cajamarca	Cajamarca	
6.	Aeropuerto de Jaén	JAE	SPJE	Jaén	Cajamarca	
7.	Aeropuerto Alf. FAP David Figueroa Fernandini	HUU	SPNC	Huánuco	Huánuco	
8.	Aeropuerto de Tingo María	TGI	SPGM	Tingo María	Huánuco	
9.	Aeropuerto Francisco Carlé	JAU	SPJJ	Jauja	Junín	
10.	Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta	IQT	SPQT	Iquitos	Loreto	
11.	Aeropuerto Moisés Benzaquen Rengifo	YMS	SPMS	Yurimaguas	Loreto	
12.	Aeropuerto Internacional de Puerto Maldonado	PEM	SPTU	Puerto Maldonado	Madre de Dios	
13.	Aeropuerto de Ilo	ILQ	SPLO	Ilo	Moquegua	
14.	Aeropuerto Internacional Capitán FAP Guillermo Concha Iberico	PIU	SPUR	Piura	Piura	
15.	Aeropuerto Internacional Capitán FAP Víctor Montes Arias	TYL	SPYL	Talara	Piura	
16.	Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac	JUL	SPJL	Juliaca	Puno	
17.	Aeropuerto Cadete FAP Guillermo del Castillo Paredes	TPP	SPST	Tarapoto	San Martín	
18.	Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa	TCQ	SPTN	Tacna	Tacna	
19.	Aeródromo Walter Braedt Segú	PTL		Punta Sal	Tumbes	
20.	Aeropuerto Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez	TBP	SPME	Tumbes	Tumbes	
21.	Aeródromo Tnte. Gral. Gerardo Pérez Pinedo		SPAY	Atalaya	Ucayali	
22.	Aeropuerto Internacional Capitán FAP David Abensur Rengifo	PCL	SPCL	Pucallpa	Ucayali	

Nota: Cuadro basado en la información del Congreso de la República del Perú (2020). Las abreviaturas IATA hacen referencia al código con, el cual la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (*International Air Transport Association* en inglés), denomina a los distintos aeropuertos a nivel mundial. Por su parte las abreviaturas OACI son aquellas elaboradas por la Organización de Aviación Civil Internacional y son los que tienen usualmente se utilizan en los tabloneros o pizarras de anuncio de los aeropuertos para el anuncio de su tráfico aéreo.

c) Características del grupo afectado. El grupo de afectados primario son los usuarios de servicios aéreos afectados por una negación de embarque por sobreventa de pasajes u *overbooking* quienes ostentan un considerable nivel de vulnerabilidad en materia de decisiones por parte de las líneas aéreas por cuanto dependen significativamente de los mecanismos y decisiones optadas por las aerolíneas en lo relativo a los servicios que contratan teniendo escasos márgenes de negociación o decisión pues estas se someten a los términos y condiciones establecidos. En ese sentido como parte del estudio realizado en este informe se considera que todo usuario de una de las aerolíneas que aceptan en sus términos y condiciones la posibilidad de la negación de embarque por sobreventa de pasajes representa un potencial afectado. Como una forma de poder visualizar la relevancia que tiene el factor “usuarios de servicios aéreos en territorio peruano” tuvimos acceso a información actualizada brindada por funcionarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC, 2022) referida al tráfico mensual de los primeros tres meses del presente año de los servicios aéreos tanto en vuelos nacionales e internacionales para poder tener un criterio inicial del universo base de posibles afectados.

Tabla 9

Tráfico aéreo mensual (enero-marzo 2022): vuelos nacionales

<i>Líneas aéreas</i>	Enero	Febrero	Marzo	Total General	Valor porcentual
1. LATAM AIRLINES PERÚ	579,540	564,359	605,344	1,749,243	66.15 %
2. SKY AIRLINE PERÚ	177,947	167,031	186,784	531,762	20.11 %
3. STAR PERÚ	70,192	70,541	72,857	213,590	8.08 %
4. VIVA AIRLINES PERÚ	42,808	21,714	20,968	85,490	3.23 %
5. ATSA	8,811	9,506	9,343	27,660	1.05 %
6. SAETA	4,617	4,631	5,583	14,831	0.56 %
7. AIR MAJORO S.A.	1,786	1,631	1,804	5,221	0.20 %
8. AEROPROP	1,090	1,342	1,686	4,118	0.16 %
9. MOVIL AIR	1,116	1,078	952	3,146	0.12 %
10. AERO PALCAZU	701	827	969	2,497	0.09 %
11. RED WING SRL	555	523	594	1,672	0.06 %
12. SARU	558	446	536	1,540	0.06 %
13. AERODIANA S.A.C	728	579	-	1,307	0.05 %
14. AERODIANA SAC	-	-	792	792	0.03 %
15. VIVE PERÚ	53	395	304	752	0.03 %
16. TRADEN SAC.	90	119	98	307	0.01 %
17. SERV.A. DE LOS ANDES S.A.C	84	96	39	219	0.01 %
18. ALAS DEL ORIENTE	67	59	49	175	0.01 %
19. INVERSIONES AERONÁUTICAS LEÓN SAC	-	4	-	4	0.00 %
TOTAL GENERAL	890,743	844,881	908,702	2,644,326	100.00 %

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2022).

Nota: De las 19 unidades mencionadas solo se consideran para efectos de este informe las seis (05) primeras aerolíneas en tanto las catorce (14) restantes se ha verificado que no realizan actividades de denegación de embarque (*overbooking*) al confirmarse además que realizan servicios de *sobrevuelo turístico* con unidades de menos de 20 asientos en ratios locales.

Como se puede verificar solo en el transcurso de tres meses contabilizados en seis de las aerolíneas que aparecen en la tabla—y que se ha confirmado tienen en sus términos y condiciones de vuelo la posibilidad de negación de embarque por sobreventa de pasajes— se contabiliza a las siguientes aerolíneas: LATAM; SKY AIRLINES; STAR PERÚ; VIVA PERÚ AIRLINES; ATSA Y SAETA las cuales representan en cantidad de usuarios la cifra de 2,622,576 pasajeros que a su vez consolida el 99.18 % del global porcentual total.

Por otro lado, en materia de vuelos internacionales presentamos a continuación la información del tráfico aéreo de los tres primeros meses del presente año:

Tabla 10*Tráfico aéreo mensual (enero-marzo 2022): vuelos internacionales*

<i>Líneas aéreas</i>	Enero	Febrero	Marzo	Total General	Valor Porcentual
1. LATAM AIRLINES PERÚ	183,857	172,109	205,087	561,053	36.50 %
2. COPA AIRLINES	46,354	50,132	53,129	149,615	9.73 %
3. AMERICAN AIRLINES INC.	30,667	26,817	32,163	89,647	5.83 %
4. LATAM AIRLINES GROUPS	18,210	24,976	20,017	63,203	4.11 %
5. SKY AIRLINE	20,562	19,403	20,250	60,215	3.92 %
6. JETSMART	20,037	17,525	17,958	55,520	3.61 %
7. VIVA AIRLINES PERÚ	14,977	16,250	19,405	50,632	3.29 %
8. IBERIA, LINEAS A. DE ESPAÑA	15,582	15,890	17,040	48,512	3.16 %
9. KLM CIA. REAL H. DE AVIACION	14,496	14,609	18,431	47,536	3.09 %
10. SKY AIRLINE PERÚ	16,320	13,819	15,927	46,066	3.00 %
11. AIR EUROPA LINEAS AEREAS S.A.	13,802	11,487	12,601	37,890	2.46 %
12. AIR FRANCE	11,299	11,236	13,475	36,010	2.34 %
13. DELTA AIRLINES INC.	11,753	10,795	13,058	35,606	2.32 %
14. UNITED AIRLINES	11,305	10,120	12,458	33,883	2.20 %
15. AEROVIAS DE MEXICO S.A. DE C.V	9,368	9,643	11,745	30,756	2.00 %
16. SPIRIT AIRLINES INC	9,223	8,591	10,060	27,874	1.81 %
17. JETBLUE AIRWAYS	8,039	7,890	11,401	27,330	1.78 %
18. TAM LINHAS AEREAS	8,324	7,393	9,409	25,126	1.63 %
19. AVIANCA	6,580	6,151	10,471	23,202	1.51 %
20. VIVA AIR	8,262	6,148	6,049	20,459	1.33 %
21. AERO LINEAS ARGENTINAS S.A.	5,727	5,673	6,174	17,574	1.14 %
22. WINGO AIRLINES	3,872	3,168	3,497	10,537	0.69 %
23. PLUS ULTRA	3,853	3,330	2,731	9,914	0.64 %
24. TRANSPORTES AEREOS DEL MERCOSUR	2,969	2,594	2,452	8,015	0.52 %
25. LACSA	1,000	2,770	3,812	7,582	0.49 %
26. BOLIVIANA DE AVIACION	-	2,364	3,745	6,109	0.40 %
27. TACA INTERNACIONAL	776	667	605	2,048	0.13 %
28. AEROGAL	262	627	1,075	1,964	0.13 %
29. STAR PERÚ	-	206	1,409	1,615	0.11 %

30. CONVIASA	533	-	407	940	0.06 %
31. AEROREGIONAL	-	266	120	386	0.03 %
32. LAN COLOMBIA AIRLINES-AIRES	-	165	-	165	0.01 %
33. AEROLANE, L.A NAC.DEL ECUADOR S.A.	67	59	-	126	0.01 %
34. ATSA	8	4	28	40	0.00 %
TOTAL GENERAL	498,084	482,877	556,189	1,537,150	100.00 %

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2022).

Nota: De las 35 unidades mencionadas solo se consideran para efectos de este informe descartadas las aerolíneas 24. TRANSPORTES AÉREOS DEL MERCOSUR; 26. BOLIVIANA DE AVIACIÓN; 30 CONVIASA; 31; AEROREGIONAL Y 33 AEROLANE, las cuales, tras indagación, se evidenció que no cuentan con la política de desembarco por sobreventa de pasajes (*overbooking*), la cual deducimos se da por contar con unidades de transporte menos a los 50 pasajeros. 28: AEROGAL se ha fusionado oficialmente con AVIANCA;

En este segundo escenario tenemos que —no tomando en cuenta a las líneas aéreas que no tienen la política de desembarco por sobreventa de pasajes— el resto de empresas han transportado un total de 1,519,612 pasajeros en el periodo analizado, lo cual representa el 98.85 % del total de aerolíneas, lo cual confirma la relevancia de tomar en cuenta el factor usuario dentro de la problemática aquí planteada toda vez que según el manual para la aplicación del análisis de impacto regulatorio se establece que para efectos de definición de una problemática también se evalúa la magnitud de afectación del problema “considerando a quiénes o a qué afecta (directa o indirectamente)” (PCM. 2021, p. 18.).

Justamente en referencia a la cita señalada es que en segunda instancia consideramos que las mismas líneas aéreas que se ven inmersas en estos casos son también un grupo afectado directo tanto en imagen comercial como en materia económica en aquellos casos que los afectados no aceptan las condiciones planteadas y llegan a ser materia de procesos sancionatorios por vulneración de los derechos de consumidor. Si bien se puede considerar en términos económicos que dichas afectaciones conforman parte de “riesgos económicos asumidos como parte del giro empresarial”, este no deja de ser un perjuicio evidente por cuanto, si bien la Ley de Aeronáutica Civil no considera la referida práctica estrictamente como una actividad ilegal esto se confronta a la posición del Indecopi que la denomina una práctica abusiva y que colisiona contra los derechos de los consumidores en tanto atenta el concepto de “servicio idóneo” (Resolución N.º 22962009/SC2-Indecopi/ Resolución N.º 001-2006-LIN-CPC/Indecopi, “Lineamientos 2006 de la Comisión de Protección al Consumidor). Debemos además tener en cuenta que, si bien se cuentan con fundamentos legales respecto de medidas de protección para los usuarios afectados por este tipo de prácticas, las denuncias recibidas en el Indecopi confirman que no todos los usuarios están interesados y satisfechos con los beneficios que se ofrezcan a manera de compensación legal, deviniendo aquello en detrimento de la imagen empresarial.

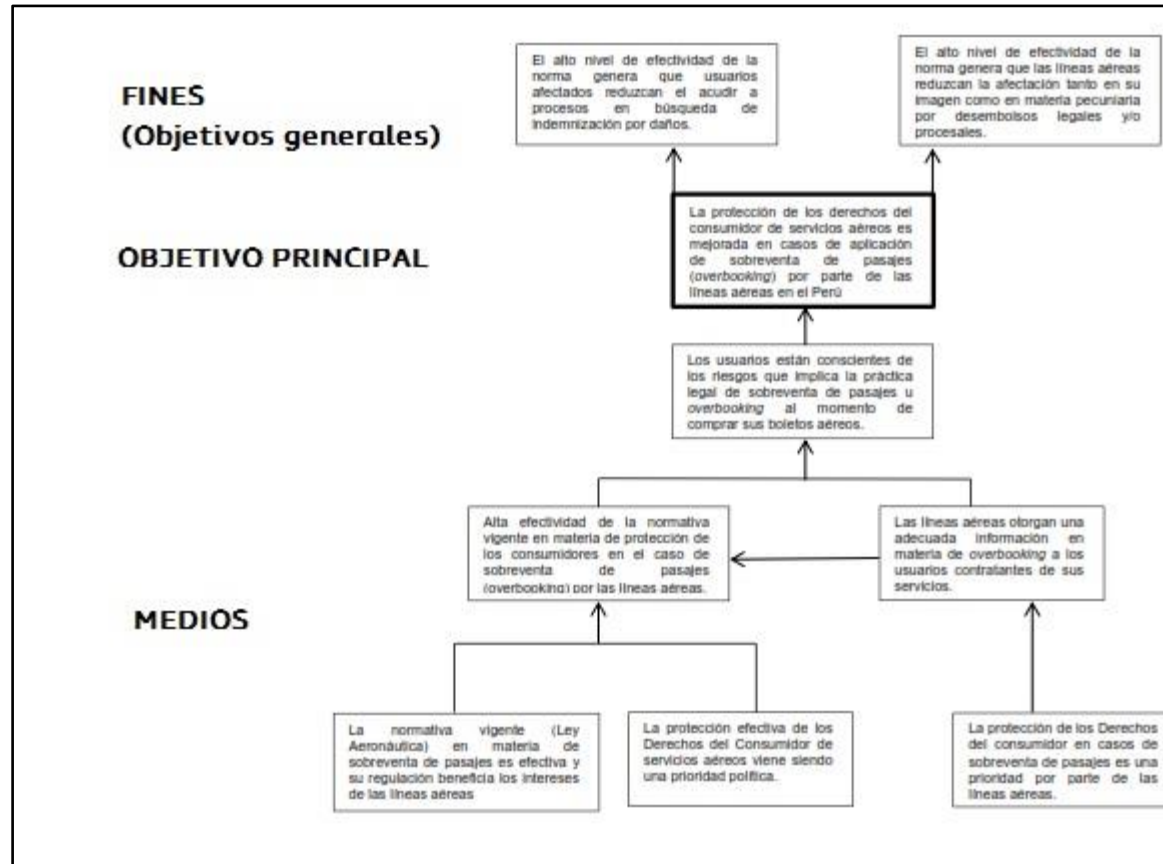
En tal sentido, anexamos al presente informe una tabla en la que se evidencia un trabajo pormenorizado de indagación con las respectivas líneas aéreas que se pudieron contactar postpandemia y reinicio de actividades aéreas para poder evidenciar cómo sus representantes asumen sus políticas de *overbooking*, las cuales previamente se constató forman parte de sus políticas y/o condiciones legales.

Sección II-Componente del Reglamento AIR: Identificación y desarrollo del o los objetivo/s consistente con el análisis del problema público identificado.

Tras haber hecho una descripción del problema público, a continuación en este apartado se busca definir los objetivos de intervención o lo que se pretende lograr con la propuesta planteada; Consideramos así que la identificación de los objetivos conllevará a una mejor identificación de la alternativa de solución más idónea al caso que se pretende abordar proyectándonos además, de ser aprobada la propuesta legal planteada, a una mayor claridad en materia de su monitoreo y evaluación de ser emitida y puesta en práctica.

Para tal fin nos apoyamos en lo planteado en el Manual elaborado por la PCM (2021), en el cual se plantea que la forma más eficiente de elaborar los objetivos dentro de un informe RIA es bajo un *árbol de objetivos*, **el cual** está a su vez basado en el árbol de problemas previamente diseñado y descrito en el apartado 2 del presente informe. Se hace presente además de manera puntual que para poder diferenciar el concepto de “objetivos” planteados dentro de este informe (naturaleza técnica) y los que se establecieron dentro de la tesis (naturaleza académica) que para efectos del informe RIA una distinción técnica entre objetivo general y específicos implica remarcar lo siguiente: “En el Perú, los objetivos generales están más equiparados a aquellos del gobierno, mientras que aquellos específicos/operativos estarán referidos a la intervención regulatoria (el llamado output)” (PCM, 2021, p. 18). Tras lo detallado, presentamos a continuación el árbol de objetivos planteado:

Figura 2
Árbol de objetivos



Fuente: Formato basado en USAID (2011) citado por PCM (2021)

- **Objetivo general:** Relacionado con el "futuro esperado" al solucionar el problema público y los objetivos de gobierno.

Tal como se puede evidenciar dentro de la gráfica presentada, existe un objetivo general, el cual es:

Mejorar el nivel de protección de los derechos del consumidor de servicios aéreos en casos de aplicación de sobreventa de pasajes (*overbooking*) por parte de las líneas aéreas en el Perú.

Tal como podemos apreciar el objetivo aquí fijado está directamente ligado a una meta de gobierno ya establecida previamente: La protección de los derechos de los consumidores, el cual está además refrendado dentro de la Constitución de 1993, el cual menciona lo siguiente: "Artículo 65: El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población". Del mismo modo esta consideración va de la mano de la doctrina en la cual encontramos posiciones como la mencionada por el jurista y magistrado Ricardo Vinatea que

establece que Los derechos del consumidor se han establecido progresivamente como un “Paradigma del Derecho dentro de una Economía Social de Mercado” (Vinatea, 2015), lo cual generó progresivamente el interés del Estado por dotarle de una adecuada regulación con lo cual se consolida su importancia como parte de la agenda gubernamental.

- **Objetivos generales operativos: relacionados con el proyecto normativo**

En materia de definición de objetivos generales el proceso de su elaboración claramente estuvo en relación con la problemática identificada previamente. En tal sentido hemos podido determinar que contamos con los siguientes objetivos:

- a. Reducir la recurrencia a procesos en búsqueda de indemnización por daños causados por denegatoria de embarque a causa de sobreventa de pasajes (*overbooking*) mejorando la efectividad normativa.
- b. Reducir la afectación institucional y pecuniaria por desembolsos legales y/o procesales a las líneas aéreas a causa de sobreventa de pasajes (*overbooking*) mejorando la efectividad normativa.

Se puede observar además que los objetivos planteados se adecuan al criterio SMART (establecido por la Comisión Europea) en tanto, los objetivos califican como específicos y medibles además de poder materializarse en metas de carácter realistas y alcanzables para el Estado pudiéndose en una etapa de su configuración normativa establecerse un horizonte de tiempo definido para evaluar su alcance.

Sección III: Componente del Reglamento AIR: *Identificación y desarrollo de las alternativas de solución regulatorias o no regulatorias.*

“Breve y clara descripción de las alternativas para resolver el problema y alcanzar los objetivos (se recomienda considerar **al menos tres opciones, considerando la opción cero, alternativa no regulatoria y regulatoria)**”

Una vez establecido tanto el marco problemático como los objetivos, nos encontramos en la etapa en la cual desarrollamos la exposición de las posibles alternativas que den un aporte de solución al problema público delimitado buscando así establecer una salida eficaz a la misma. Es así que sobre el análisis realizado en la tesis de investigación previamente desarrollada —la cual se ha valido de una previa recolección de fuentes investigativas tanto doctrinarias, documentarias y jurisprudenciales— así como la recopilación posterior de información de los principales agentes involucrados (consulta directa a representantes de las líneas aéreas operativas en territorio peruano) es que buscamos a continuación plantear el marco de alternativas. Sobre este punto amerita remarcarse:

Para la solución del problema identificado, la tercera fase del análisis define que se deben evaluar las opciones regulatorias que permitan cumplir los objetivos definidos para la intervención regulatoria, incluida aquella opción de no hacer nada, así como otras de tipo no regulatorios (Meléndez, 2018, p. 43)

En ese sentido, para poder elaborar un marco de opciones que esté plenamente justificado y no sea observado por falta de objetividad, se planteó tomar en consideración la denominada “Taxonomía de alternativas de solución” planteadas por el Manual de la PCM (2021), en el cual observamos un panorama amplio de opciones evaluando la pertinencia de poder ser incluidas (o no) dentro de este informe. Así mismo, se tomó en consideración el análisis del “árbol de objetivos” previamente planteado para, mediante el análisis de causalidad respectivo y así se pueda evidenciar en forma preliminar las propuestas que busquen solucionar el problema previamente planteado. Es así que teniendo en consideración los criterios de la *Taxonomía de alternativas de solución* descrita en el Manual para la aplicación de AIR de la PCM, las siguientes alternativas u opciones iniciales han quedado descartadas por razones de carácter legal, técnica y/o económicas que se exponen a continuación:

Tabla 11*Opciones regulatorias-y no regulatorias descartadas*

Alternativa de solución	Razón de descarte
a) Desregulación y discontinuación	o La desregulación de dicha práctica se torna complicada en la actualidad considerando que es una actividad permitida por la Ley de Aeronáutica Civil, la cual cuenta con un respaldo unánime por parte de las aerolíneas cuyas áreas legales fundamentan que no solo existe la vía de las compensaciones (inciso 3 del art. N.º 125), sino que ante la negativa de los usuarios existe la “posibilidad legal” que se pueda interponer una demanda por daños y perjuicios ante los tribunales ante, lo cual las aerolíneas se encuentran de acuerdo.
b) Aplicar estándares internacionales	o Cuando se busca en este caso analizar una aplicación de estándares internacionales nos topamos con la Decisión 619, “Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina”, la cual avala la legalidad de un régimen de protección para los pasajeros afectados por las sobreventas en el Lit. d) de su Art. N.º 8 con lo cual refuerza la vigencia de la práctica del <i>overbooking</i> asumiendo los posibles efectos por parte de las líneas aéreas con lo cual el problema subsiste.
c) Opciones de empujón “nudging”	o Esta consiste en considerar estrategias que promuevan un cambio de comportamiento que induzca al uso de una opción óptima. En este punto claramente debemos de considerar que nos encontramos en un escenario ideal para inducir a los usuarios de servicios aéreos a escoger “opciones óptimas” que los ayuden a evitar riesgos de desembarco por casos de sobreventa de pasajes pues en el estado actual nos encontramos ante una “asimetría de la información” por parte de las líneas aéreas quienes justamente no publicitan la información (casos, rangos, etc.) de estas actividades.
d) Instrumentos basados en mercado	o Según el PCM (2021) esta opción hace referencia al uso de incentivos monetarios (impuestos, tasas, etc.) que influyeran el comportamiento de los operadores en el mercado. En este caso consideramos que el uso de incentivos no solo generaría un gasto público que claramente se puede evitar con otras alternativas; sino que además las empresas vienen haciendo evidente su intención de “asumir riesgos monetarios” (tanto con las compensaciones, así como las demandas) como parte del mantenimiento de la legalidad de la figura del <i>overbooking</i> en el ordenamiento vigente.
e) Intervención pública directa (Inversión pública)	o Por su misma naturaleza (p. e. estrategias de nacionalización como forma de resolver problemas públicos) se descarta su uso para efectos del problema aquí planteado.
f) Campañas de información y sensibilización similares	o Este tipo de solución si bien va encaminado a subsanar la “falta de información” en el mercado, apunta a opciones no necesariamente vinculantes u obligatorias en el plano legal sino que apuntan a campañas de sensibilización y concientización (que no deben confundirse con la opción regulatoria que más adelante se planteará)

Fuente: Elaboración propia, basada en información de la PCM (2021)

Así mismo, se hace de conocimiento como parte de este informe que en lo correspondiente a la identificación de opciones o alternativas de solución vinculadas a la problemática de la práctica de *overbooking*, se hizo una búsqueda en las evidencias previas (antecedentes) sin que se haya podido encontrar referencias a opciones o propuestas regulatorias (además ninguno de los trabajos académicos previos enfoca esta problemática desde un enfoque de RIA o similares), lo cual (de haberse corroborado) hubiera sido considerado para su análisis en lo concerniente a otras opciones regulatorias o no regulatorias a evaluar.

Una vez establecida la labor de análisis previo de opciones regulatorias y no regulatorias (que obtenían, dependiendo de los casos un posible grado de relevancia y, en otros una potencial factibilidad) y posteriormente justificando el motivo de su descarte es presentaremos a continuación las alternativas de solución que consideramos factibles y relevantes de poder ser analizadas. En este caso tomamos en consideración lo enunciado por el *Manual para la aplicación del AIR ex ante* cuando menciona lo siguiente: “Se recomienda también que en el AIR de un proyecto normativo se incluya por lo menos la “opción cero”, una alternativa no regulatoria, y la opción regulatoria preferida” (p. 23).

Alternativa 1: Opción cero (renunciar a una intervención pública): Descripción, análisis.

La “opción cero” representa mantener el contexto vigente inamovible. En el caso concreto implica un régimen de protección para pasajeros afectados por una denegación de embarque por sobreventa de pasajes aun teniendo un pasaje con reserva confirmada y presencia oportuna para abordaje de cualquier usuario de las aerolíneas que operan en territorio nacional que consideran la práctica del *overbooking* dentro de sus condiciones de servicio. Se hace referencia a las disposiciones del artículo 125 de la Ley N.º 27261 en concordancia con la Decisión 619 de la CAN que refiere un criterio protector de los pasajeros que llegaran a ser víctimas de afectación por casos de sobreventa en el literal d) de su artículo 8. Esto conlleva mantener el nivel de riesgo de afectación vigente.

Alternativa 2: Opción no regulatoria: descripción, análisis.

Autorregulación de las aerolíneas comerciales de las prácticas

En este punto se plantea la posibilidad de la autorregulación del mercado. Teniendo en consideración la definición planteada por la PCM (2021) que esta práctica implica el establecimiento de “(...) códigos de conducta, y acuerdos voluntarios hechos por los actores económicos, grupos sociales, ONG y grupos organizados que se establecen ellos mismos de forma voluntaria para regular y organizar sus propias actividades”. Debemos de considerar que esta opción implicaría que las líneas aéreas comerciales que operan en el territorio peruano autorregulen sus prácticas de denegatoria de embarque por sobreventa de pasajes, lo cual se topa frente a la necesidad de preservar sus necesidades e intereses comerciales frente a los riesgos económicos derivados del denominado pasajero “no show”. Cabe resaltar un marco de autorregulación implicaría la intención empresarial de las aerolíneas de modificar el vigente

estado de asimetría informativa al que se encuentra sometido los usuarios de los servicios aéreos quienes en la actualidad no cuentan con la posibilidad a un acceso a información clara y detallada en forma previa sobre los casos de denegatoria de embarque por *overbooking* al momento de comprar un pasaje.

Alternativa 3: Opción regulatoria (proyecto normativo): descripción, análisis.

Mejorar la aplicación/ implementación de las reglas actuales

La opción regulatoria propone modificar el segundo párrafo del artículo 91 de la Ley N.º 27261, la cual se encuentra en el Capítulo IV, denominado: Autorizaciones para realizar actividades de Aviación Civil, del Título VIII.

“Artículo 91. De las obligaciones de los titulares de Permisos de Operación o Permisos de Vuelo

Toda persona natural o jurídica que obtenga un Permiso de Operación o un Permiso de Vuelo, sea para realizar actividades de Aviación Comercial o de Aviación General, nacionales o internacionales, según sea el caso, queda obligada a:

a) Hacer mención expresa, cuando realice publicidad o venta de sus servicios, de que el vuelo se efectúa con escalas, con conexión, en código compartido o bajo cualquier otra modalidad prevista o permitida por esta Ley, **del mismo modo de la frecuencia de casos de *overbooking* producidos por sobreventa de pasajes**, así como proporcionar cualquier otra información necesaria a fin de no inducir a error al usuario, especialmente en cuanto a las características y condiciones del servicio. (...)” **(El subrayado es nuestro)**

Teniendo en consideración lo manifestado en el *Manual para la aplicación de la AIR – Ex Ante* la presente Alternativa 3 encaja en la Opción regulatoria denominada **“Mejorar la aplicación/ implementación de las reglas actuales” presente dentro de la Taxonomía de alternativas de solución**. Se basa en una adecuación o reformulación de carácter taxativo en una norma vigente para mejorar sus actuales niveles de efectividad. Tal como se evidencia en este caso se busca añadir una obligación legal de carácter *ex ante*, vale decir que implique un deber de información previa a la concreción de la venta de un pasaje. Ya en estudio previo desarrollado (la presente Tesis) se ha desarrollado una descripción más profunda de esta propuesta legislativa.

Sección IV: Evaluación de impacto

Sección IV, componente del Reglamento AIR: *Evaluación de los impactos de las alternativas de solución (costos y beneficios que generan incluyendo sus mecanismos de cumplimiento) con la finalidad de elegir la mejor alternativa de solución del problema público identificado (regulatoria o no regulatoria)*

“En esta sección, los impactos identificados tienen que ser medidos, evaluados y comparados entre alternativas”.

- **“Identificar los impactos (positivos y negativos) y su significancia (fuerte o débil), así como los grupos (empresas, ciudadanos, etc.) que serán afectados por las alternativas (cuadro breve de impactos). Se sugiere tener en consideración las áreas u otras de la *Taxonomía de impactos*”.**

De acuerdo con lo señalado en este apartado por *Manual para la aplicación de la AIR –Ex Ante*, dicho documento nos señala que una vez determinadas e identificadas las alternativas posibles y factibles se debe de proceder a determinar los tipos de impactos que pueden derivarse de una posible aplicación de las mismas en un escenario probable. Para la realización de este análisis de impactos tomamos en consideración la denominada “*Taxonomía de impactos*” desarrollada por la PCM en el citado documento y que formalizamos en dos cuadros para efectos de este informe: *Impactos Económicos* e *Impactos Sociales* los cuales configuran los dos impactos vinculados directamente con la problemática de estudio

Tabla 12*Impactos económicos de opciones regulatorias*

Preguntas	Alternativas u opciones		
	Opción 1 Corregulación	Opción 2 Regulación Prescriptiva	Opción 3 Auto- Regulación
¿Contribuye a la mejora de las condiciones para la inversión y el correcto funcionamiento de los mercados?	SÍ	SÍ	SÍ
¿Conlleva cargas administrativas gubernamentales adicionales?	SÍ	SÍ	NO
¿Requiere la creación de nuevas autoridades o la reestructuración de las existentes?	SÍ	NO	NO
¿Afecta la naturaleza de las obligaciones de información a cargo de las empresas (por ejemplo, el tipo de datos requeridos, la frecuencia de reporte de los datos, la complejidad de las formas de envío de la información)?	SÍ	SÍ	SÍ/NO
¿Afecta positivamente calidad de información y protección del consumidor?	SÍ	SÍ	SÍ/NO
¿Tiene consecuencias importantes para la situación financiera de los individuos/hogares, tanto a corto como a largo plazo?	SÍ	SÍ	NO
¿Afecta a la protección económica de la familia y de los niños?	SÍ	SÍ	SÍ
¿Tiene un impacto en la productividad?	SÍ	SÍ	SÍ
¿Provoca o crea obstáculos a los flujos de inversión transfronterizos (incluida la reubicación de las actividades económicas)	NO	NO	NO
¿Acarrea precios más altos debido a una menor competencia?	NO	NO	NO
¿Propicia la creación de barreras para los nuevos proveedores y los proveedores de servicios?	NO	NO	NO
¿Facilita un comportamiento contrario a la competencia o la aparición de monopolios, la segmentación del mercado, etc.?	NO	NO	NO
¿Excluye a los consumidores más débiles del mercado?			
¿Afecta a grupos específicos (empresas y consumidores extranjeros y nacionales)?	SÍ	NO	SÍ

Tabla 13*Impactos sociales de opciones regulatorias*

Preguntas	Alternativas u opciones		
	Opción 1 Corregulación	Opción 2 Regulación Prescriptiva	Opción 3 Auto- Regulación
¿Tiene un impacto positivo sobre los servicios en términos de su calidad y el acceso a ellos a corto plazo?	SÍ	SÍ	NO
¿Puede hacer que el público esté mejor informado acerca de un tema en particular?	SÍ	SÍ	SÍ
¿Afecta el acceso del público a la información?	SÍ	SÍ	NO
¿Afecta a los medios de comunicación, el pluralismo de los medios y la libertad de expresión?	NO	NO	NO
¿Afecta la igualdad de trato y la igualdad de oportunidades para todos?	NO	NO	NO
¿Conlleva algún riesgo de tratamiento diferente a grupos o personas por género, raza, color, etc.?	NO	NO	NO
¿Tiene consecuencias específicas negativas para determinadas profesiones, grupos de trabajadores, o trabajadores autónomos?	NO	NO	NO
¿Tiene un impacto en el funcionamiento del mercado de trabajo?	SÍ	SÍ	SÍ
¿Afecta determinantes de la salud relacionados con el estilo de vida como el consumo de tabaco, alcohol, o la actividad física?	NO	NO	NO
¿Conduce directa o indirectamente a una mayor desigualdad/igualdad?	SÍ	SÍ	SÍ
¿Afecta la igualdad en el acceso a los bienes y servicios?	SÍ	SÍ	SÍ
¿Hace que el público pueda estar mejor informado acerca de un tema en particular?	SÍ	SÍ	SÍ

Como podemos evidenciar del desarrollo de estas tablas basadas en la taxonomía referida, evidenciamos que las tres opciones se encuentran preliminarmente muy parejas en cuanto sus efectos no obstante sus características difieren unas de otras. Esto confirma la necesidad de poder acudir a un sistema de análisis de estas opciones más profunda para que mediante un sistema analítico comparativo, podamos constatar si alguna de las tres se presenta como una opción relevante de entre las otras como propuesta de solución al problema planteado.

- **Presentar cuadros detallados de análisis de costos y beneficios de acuerdo con las tipologías de los manuales AIR.**

Citando la definición de la *Guía metodológica para la realización de análisis de impacto regulatorio en Osinergim* encontramos una definición de este particular tipo de herramienta analítica:

El Análisis Multicriterio (MCA, por sus siglas en inglés) es una metodología que permite la toma de decisiones a partir de un procedimiento sistemático y transparente, cuando la cuantificación de los impactos de la regulación no es posible. Los resultados de este tipo de análisis recaen en la ponderación y agregación de los distintos criterios de evaluación, lo que genera distintas maneras de desagregar un problema de decisión complejo (Osinergmin, 2016, p. 54)

En el caso concreto del estudio que conforma este informe, en el cual buscamos una propuesta de solución adecuada para la protección de los usuarios de servicios aéreos frente a una posible afectación por denegación de embarque por práctica de *overbooking*, consideramos no es factible una cuantificación exacta de los impactos y como puede evidenciarse implica criterios de análisis que no son en su totalidad de naturaleza cuantitativa (la afectación de un derecho a un pasajero que no embarca no se puede asegurar encaje en un monto indemnizatorio de modo exacto), lo cual encaja adecuadamente con este modelo de análisis en tanto como menciona el manual de la PCM (2021) “El AMC es una metodología que puede utilizarse aun cuando no es posible cuantificarse los impactos”. Aclarando además que “(...) no es una metodología única, sino que se trata más bien de una familia de métodos y se refiere a una amplia escala de técnicas” (p. 38). En ese sentido, y expresadas las características de esta metodología de análisis, procederemos a la aplicación del método de Análisis Multicriterio (AMC) como la metodología comparativa que consideramos más adecuada para efectos de este informe. Sin embargo, cabe aclarar que posteriores estudios con evidencias cuantitativas que se elaboren posteriormente a la realización de esta tesis pueden llegar a complementar, modificar o incluso validar los resultados de la elección definida mediante este método de análisis en el presente caso.

Primer paso: Establecimiento de objetivos a evaluar

En este caso se evidencia que el objetivo de la aplicación de este sistema de análisis busca encontrar la opción más adecuada y óptima que mejor ayude a viabilizar los objetivos descritos en la SECCIÓN II del presente informe.

Segundo paso: Identificar y seleccionar las opciones que apunten a alcanzar el objetivo.

De acuerdo con las acciones de análisis realizado anteriormente, y habiéndose descartado la opción de “no hacer nada”, se considera que las opciones que pueden apuntar a conseguir los objetivos de la SECCIÓN II del informe son:

- a) **OPCIÓN 1 (OP1): Co-regulación:** Establecimiento de “códigos de conducta” de carácter auto-regulatorio por parte de las líneas aéreas para regular y organizar el control de sus actividades relacionadas a la sobreventa de pasajes pero con involucramiento estatal para su adecuado monitoreo.

- b) **OPCIÓN 2(OP2) Regulación prescriptiva:** Propuesta normativa modificatoria del segundo párrafo del artículo 91 de la Ley N.º 27261, la cual se encuentra en el Capítulo IV, denominado: *Autorizaciones para realizar actividades de Aviación Civil*, del Título VIII que genere la obligación de informar la frecuencia de casos de *overbooking* a los potenciales compradores de boletos aéreos (**Hipótesis de estudio**)

- c) **OPCIÓN 3 (OP3) Autoregulación:** Establecimiento de “códigos de conducta” y/o “acuerdos voluntarios” por parte de las aerolíneas para regular y organizar el control de sus actividades relacionada a la sobreventa de pasajes buscando la menor afectación de los derechos de los consumidores de sus servicios.

Tercer paso: Identificar los criterios de evaluación para comparar las opciones

En ese sentido cabe indicar que los criterios de evaluación que a continuación se detallan son el resultado de una evaluación previa entre diversidad de opciones y tienen carácter de medición de naturaleza cualitativa y son los siguientes:

1. **Eficiencia regulatoria (C1):** La opción elegida tiene capacidad de manifestarse bajo un modelo normativo eficiente y que apunte al logro de los objetivos planteados en materia de defensa del consumidor de servicios aéreos.
2. **Generación de impactos (C2):** La opción elegida de ser adoptada genera un positivo nivel de impacto económico y social que beneficie a los actores involucrados (aerolíneas, usuarios de servicio) y al estado.
3. **Capacidad de sensibilización (C2):** La opción elegida de ser adoptada apunta a la capacidad sensibilizar a los agentes involucrados (oferentes y usuarios) en su toma de decisiones dentro del rubro comercial analizado.
4. **Transparencia (C3):** La opción elegida de ser adoptada genera un nivel transparencia en la toma de acciones y decisiones entre las aerolíneas para con los usuarios de sus servicios y para con el estado.

Como se puede evidenciar a cada uno de los criterios se le está asignando una abreviatura la cual nos servirá más adelante para poder realizar el ejercicio de ponderación.

Cuarto paso: La ponderación de criterios

La ponderación de criterios implica en términos sencillos la labor de asignar a cada uno de los criterios señalados en el apartado anterior un valor numérico resultante de una operación. Con la finalidad de poder elaborar este proceso con el criterio de la transparencia pasaremos a explicar detalladamente cada uno de los pasos a seguir de tal manera que quede claro cómo se asignó dichos valores. Partimos por señalar que para esta labor usaremos el *Método de análisis jerárquico* propuesto por el destacado matemático norteamericano Thomas Saaty, el cual consiste en:

(...) un procedimiento de comparación por pares de los criterios que parte de una matriz cuadrada en la cual el número de filas y columnas está definido por el número de criterios a ponderar. Así se establece una matriz de comparación entre pares de criterios, comparando la importancia de cada uno de ellos con los demás, posteriormente se establece el eigenvector principal, el cual establece los pesos (w_j) que a su vez proporciona una medida cuantitativa de la consistencia de los juicios de valor entre pares de factores (SAATY, 1980:17) 2. La escala de medida que se emplea en este método y que estima el coeficiente a_{ij} , ha surgido de 28 escalas alternativas que se ensayaron (Citado por Ramírez, 2004, p. 1).

La “escala de medida” a la que se hace alusión en la cita es la que presentamos a continuación y es la que nos ayudará con la labor de ponderación de nuestros criterios.

Tabla 14

Análisis AMC-Escala de medida

Escala	Valor
1	Igualmente, importante
3	Ligeramente más importante
5	Notablemente más importante
7	Demostablemente más importante
9	Absolutamente más importante

Fuente: Elaboración propia basada en el Método de Análisis Jerárquico de Saaty (1980)

Quinto paso: Combinar las ponderaciones y calificaciones de cada opción

Ahora que tenemos claros estos valores el siguiente paso es elaborar una “Matriz de comparación de criterios” en la cual entrecruzaremos los cuatro (04) criterios anteriormente señalados en el Punto III utilizando las abreviaturas asignadas respectivamente a cada una:

Tabla 15

Matriz de comparación de criterios

Matriz de comparación de criterios				
Criterios	C1	C2	C3	C4
C1	1	1/3	5	3
C2	3	1	7	5
C3	1/5	1/7	1	1/3
C4	1/5	1/5	3	1
TOTAL (N)	4.53	1.68	16.0	9.33

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se realizará la “Matriz normalizada”, la cual consiste en la división de los números (valores) que encontramos en la “matriz de comparación” entre los respectivos totales (por ejemplo: el valor 1 resultante del cruce entre C1 y C1 entre 4.53. Es decir, $1/4.53 = 0.22058824$) Este decimal se colocará en lugar del 1 y repetiremos la acción con todas las cifras.

Tabla 16
Matriz normalizada

Criterios	Matriz normalizada				Sumatoria	Ponderación (wi)	Porcentaje
	C1	C2	C3	C4			
C1	0.22058824	1/5	0.3125	0.32142857	1.05	0.26	26 %
C2	0.66176471	3/5	0.4375	0.53571429	2.23	0.56	56 %
C3	0.04	0.09	0.0625	0.03571429	0.23	0.06	6 %
C4	0.07	0.12	0.1875	0.10714286	0.49	0.12	12 %
TOTAL	1	1	1	1	4.00		100 %

Fuente: Elaboración propia

Hasta aquí hemos realizado la primera parte. Una vez realizado el proceso de división anteriormente señalado podemos evidenciar que la matriz normalizada genera en cada columna el valor de 1. En la columna “sumatoria” la cifra resultante en cada casilla es el valor de la suma de las cuatro filas respectivas y se puede evidenciar que el valor de total de dicha columna es 4.00. Nótese que la columna de ponderación se denomina con la nomenclatura W_i , la cual será útil para el paso siguiente.

Acto seguido tenemos que hacer una validación de las calificaciones otorgadas en la matriz de criterios. En términos sencillos lo que queremos es evidenciar que los valores dados en la tabla fueron asignaciones correctas desde un punto de vista numérico. Para tal fin haremos uso de la siguiente matriz de validación:

Tabla 17
Tabla de validación

		Descripción	Valores resultantes
Landa Max	$\Sigma(N*W_i)$	Es el resultado de multiplicar cada valor N obtenido en la anterior tabla por cada promedio de ponderación (W_i). Acto seguido se suma las cuatro multiplicaciones.	4.18
IC	$(Landa\ max-n)/(n-1)$	Índice de consistencia (IC). En nuestro caso “n” es el número de criterios que tenemos que en nuestro caso son 4.	0.058893254
ICA	Según tabla	Según tabla a 4 le toca el valor de 0.9	0.9
RIC	IC/ICA	Implica dividir los dos resultados anteriores	0.065436949 (es menor a 10)
Válido	RIC <0.10	El resultado de la división debe ser menor a 0.10 para asegurar que hemos validado nuestra tabla.	LA MATRIZ ES VÁLIDA

Fuente: Elaboración propia

Tal como se puede verificar, hemos podido validar nuestra tabla matriz de comparación de criterios. Ahora podemos elaborar las siguientes matrices de comparación, con un procedimiento similar al que hemos realizado anteriormente. Como tenemos cuatro (04) criterios de evaluación, por tanto, elaboraremos una tabla compuesta por cuatro (04) matrices separadas para efectos de su análisis:

Tabla 18
Criterios de evaluación

Criterio de evaluación 1:

Matriz de comparación de alternativas				Matriz normalizada			Sumatoria	Promedio
	OP 1	OP 2	OP 3					
OP 1	1	1/5	3	0.16	0.15	0.27	0.58	0.1931861
OP 2	5	1	7	0.79	0.74	0.64	2.17	0.7235061
OP 3	0.3333333	1/7	1	0.05	0.11	0.09	0.25	0.0833079
Total	6.3333333	1.3428571	11	1	1	1	3	1

Criterio de evaluación 2:

Matriz de comparación de alternativas				Matriz normalizada			Sumatoria	Promedio
	OP 1	OP 2	OP 3					
OP 1	1	5	1	0.45	0.45	0.45	1.36	0.4545455
OP 2	1/5	1	1/5	0.09	0.09	0.09	0.27	0.0909091
OP 3	1	5	1	0.45	0.45	0.45	1.36	0.4545455
Total	2.2	11	2.2	1	1	1	3	1

Criterio de evaluación 3:

Matriz de comparación de alternativas				Matriz normalizada			Sumatoria	Promedio
	OP 1	OP 2	OP 3					
OP 1	1	1/7	1/5	0.08	0.11	0.03	0.22	0.0718547
OP 2	7	1	5	0.54	0.74	0.81	2.09	0.6965313
OP 3	5	1/5	1	0.38	0.15	0.16	0.69	0.231614
Total	13	1.34285714	6.2	1	1	1	3	1

Criterio de evaluación 4:

Matriz de comparación de alternativas				Matriz normalizada			Sumatoria	Promedio
	OP 1	OP 2	OP 3					
OP 1	1	1/5	5	0.16	0.15	0.38	0.69	0.231614
OP 2	5	1	7	0.81	0.74	0.54	2.09	0.6965313
OP 3	1/5	1/7	1	0.03	0.11	0.08	0.22	0.0718547
Total	6.2	1.34285714	13	1	1	1	3	1

Fuente: Elaboración propia

Una vez elaboradas las cuatro tablas y quedando evidenciado en cada caso que la columna de los promedios respectivos da como resultado 1, buscamos finalizar el proceso analítico jerárquico de este *Análisis multicriterio* para lo cual seguidamente elaboramos la “Tabla de resultados” en la cual podremos evidenciar finalmente cuál de las opciones es la que resulta más adecuada con la data obtenida en cada una de estas tablas a partir de poder evidenciar la “priorización”.

Tabla 19

Resultado del Proceso analítico jerárquico para el AMC

Criterios Alternativas	Promedio Criterio 1 Eficiencia regulatoria	Prome dio Criterio 2 Impacto	Promedi o Criterio 3 Sensibil idad	Promedi o Criterio 4 Transpar encia	PRIORIZ ACIÓN	Porce ntaje
Opción 1 Co-regulación	0.19318606	0.45454 5455	0.07185 4707	0.231613 959	0.335777 291	33 %
Opción 2 Regulación prescriptiva	0.723506057	0.09090 9091	0.69653 13334	0.696531 334	0.365762 903	37 %
Opción 3 Autoregulació n	0.083307883	0.45454 5444	0.23161 3959	0.071854 707	0.297459 805	30 %
PONDERACIÓ N (Wi)	0.26	0.56	0.06	0.12	1	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Al trasladar las cifras resultantes de las cuatro columnas a esta tabla final podemos realizar la búsqueda de la priorización, la cual finalmente nos podrá evidenciar cuál de las tres opciones analizadas es la más recomendable como propuesta de solución a la problemática planteada. Recordar que las cifras que aparecen en la fila de Ponderación (Wi) las hayamos en la “Matriz Normalizada”. El cálculo de la “priorización” resultante de cada una de las tres opciones es el resultado de tomar cada cifra de promedio y multiplicarlo por cada cifra de ponderación y sumarlos. Este procedimiento se realizó para cada una de las tres opciones.

Finalmente, luego de realizar dicha operación tal como puede observarse después de un cuidadoso proceso de análisis multicriterio se evidencia que la **OPCIÓN 2: Regulación prescriptiva** es la que obtuvo la puntuación más alta por, lo cual se presenta como la mejor y más conveniente alternativa a partir de los criterios analizados en este análisis de manera objetiva. En segundo lugar, queda la OPCIÓN 1 (Co-regulación) y finalmente la OPCIÓN 3. (Auto-regulación)

- **Evaluación y comparación de las alternativas: Después de una evaluación comparativa, ¿se justifica la intervención regulatoria?**

Examinación de los resultados obtenidos

Luego de haber podido aplicar el Análisis Multicriterio (AMC) a partir de la herramienta de *Proceso analítico jerárquico* —el cual se ha descrito minuciosamente en cada uno de los pasos para su elaboración hasta el resultado final— procederemos a realizar una examinación general de los resultados presentando las opciones en orden a los resultados obtenidos para efectos de su análisis comparativo y así elaborar las conclusiones finales.

Tabla 20

Examinación de resultados obtenidos

Opción	Examinación de resultados
<p>OPCIÓN 2: Regulación Prescriptiva (37 %)</p>	<p>Esta opción implica una modificación legislativa taxativa del segundo párrafo del artículo 91 de la Ley N.º 27261, la cual se basa en un deber de información específico que, de implementarse, busca reducir considerablemente los impactos negativos ante un escenario de denegación de embarque por prácticas de <i>overbooking</i> toda vez que el usuario tendría un panorama informativo claro y directo de dicha figura (situación que no se cumple en la actualidad) asumiendo una compra debidamente informada. Esto, podría además incidir en una reducción de los impactos negativos tanto a nivel de imagen empresarial, así como en materia procesal por parte de las empresas aéreas involucradas en estas prácticas además de incidir en una mejor salvaguarda de los derechos del consumidor y una reducción de los procesos de indemnización por afectación de derechos, reduciendo así las cargas administrativas para el estado.</p>
<p>OPCIÓN 1: Co-regulación (33 %)</p>	<p>Esta opción tiene a consideración apelar a un sistema que inicialmente partiría de la autorregulación por parte de las líneas aéreas para regular y organizar el control de sus actividades relacionadas a la sobreventa de pasajes pero que considera necesario un involucramiento estatal para su adecuado monitoreo. Al no ser una medida que implique una prescripción legal específica sobre un deber informativo de manera precisa al usuario de la frecuencia</p>

OPCIÓN 3

Autorregulación (30 %)

de prácticas de *overbooking*, habría una reducción mediana de los impactos negativos tanto a nivel de imagen empresarial así como en materia procesal por parte de las empresas aéreas involucradas en estas prácticas además de incidir medianamente en la protección de los derechos del consumidor y una mediana reducción de los procesos de indemnización por afectación de derechos, reduciendo medianamente las cargas administrativas para el estado.

Esta opción implica “códigos de conducta” y/o “acuerdos voluntarios” por parte de las aerolíneas para regular y organizar el control de sus actividades relacionada a la sobreventa de pasajes. Si bien es un escenario deseado dentro de un contexto de libre mercado, esta opción al no generar un deber de información específico y concreto a las empresas aéreas involucradas, habría una reducción mínima de los impactos negativos tanto a nivel de imagen empresarial así como en materia procesal por parte de las empresas aéreas involucradas en estas prácticas además de incidir mínimamente en la protección de los derechos del consumidor y una mínima reducción de los procesos de indemnización por afectación de derechos y por ende mínima reducción las cargas administrativas para el estado en esa materia.

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, tras la realización de la puesta en práctica del análisis multicriterio por medio de la herramienta Proceso Analítico Jerárquico basado en el sistema del matemático Thomas Saaty —y, el cual buscamos describir minuciosamente paso a paso en todo su proceso de uso— podemos concluir para efectos de este informe que se justifica la intervención regulatoria propuesta dentro del escenario de problemática previamente planteado, la cual está se presenta como una opción válida y justificada para la solución del problema planteado en el estudio investigativo.

Conclusiones

- I. Se logró determinar tanto desde un análisis documental **así como por medio del requerido informe AIR —con el uso de la herramienta de análisis Multicriterio (AMC)—** que la propuesta regulatoria de modificación de la Ley N.º 27261 que apunta a la regulación prescriptiva del deber de informar por parte de las compañías aéreas sobre la frecuencia de casos de *overbooking* en las que incurren en el sistema aeroportuario peruano **es una opción válida y justificada** frente a otras opciones planteadas y en tanto salvaguarda el *derecho a la información del consumidor*, por cuanto dicha modificación generaría que los pasajeros puedan contar con información detallada y previa a la compra de sus boletos aéreos, con el propósito de evitar posibles desconciertos ante la posibilidad de un escenario de denegación de embarque a causa de una práctica de *overbooking*.
- II. Este estudio también llegó a evidenciar que si bien la Ley 27261, *Ley de Aeronáutica Civil del Perú* y su reglamento, regula las responsabilidades de los transportistas aéreos frente al incumplimiento de sus obligaciones, a través del artículo 125.4, del mismo modo regula las responsabilidades frente a la aplicación del *overbooking*, así también, en su artículo 91 regula la obligación o el deber de informar o publicar información adecuada o relevante acerca de sus servicios, no obstante evidenciamos aún adolece de vacíos legales que pueden ser mejorados para su regulación, en concordancia con la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- III. Con respecto a la figura del *overbooking* concluimos que si bien es considerada legal dentro de la normativa nacional e internacional y están regulados los procedimientos que se deben realizar cuando se deniega el embarque a causa de dicha figura, eso no quiere decir que deja de vulnerar los derechos de los

pasajeros quienes se presentan para embarcar su vuelo teniendo expectativas de que su viaje efectivamente se realizará y no le negarán el embarque a causa de la sobreventa de pasajes, puesto que mostramos que no se les brinda la información adecuada al momento de adquirir el boleto aéreo. Es por ello que muy aparte de que dicha figura es cuestionada por su idoneidad, es importante analizar el deber de la información y hacerlo respetar en favor del pasajero, vale decir, el deber de las aerolíneas de brindar información adecuada o relevante que en el presente caso sería la frecuencia de casos de *overbooking* realizada por cada línea aérea.

- IV. Así mismo, establecemos que el *derecho de información* para los consumidores va de la mano con el *deber de informar* por parte de las aerolíneas, quienes deben brindar la información sobre el porcentaje de casos de *overbooking* que se dan de manera mensual, cumpliendo de esta manera el *principio de corrección de asimetría informativa*, ya que son las líneas aéreas quienes cuentan con dicha información por encontrarse en una mejor posición dentro de la actividad del transporte aéreo. Así mismo, la información que se va a brindar debe ser adecuada o relevante para que el pasajero pueda tomar una mejor decisión al momento de la compra de su boleto aéreo, ya que al conocer la frecuencia de casos de *overbooking* por cada aerolínea tendrá conocimiento de los posibles conflictos a los que se tendrá que afrontar cuando adquiera el boleto.
- V. Finalmente, nuestra hipótesis proyectada sobre una propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de *overbooking* en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano en salvaguarda del *derecho del consumidor de acceso a la información*, **es válida y sostenible tanto desde un enfoque de análisis de impacto regulatorio (AIR) como desde la discusión teórico jurídica** con lo cual

se cuentan con las bases argumentativas de nivel técnico y jurídico suficientes en búsqueda de la salvaguarda de los derechos de los consumidores de servicios aéreos logrando que las aerolíneas cumplan con el *principio de corrección de asimetría informativa* y de esta manera, ante la necesidad de cumplir un mandato legal establecido, se desincentivaría la realización desmedida del *overbooking*, el cual está causando perjuicios al consumidor actualmente. Por lo que sostenemos que hay bases sólidas para plantear la modificación del articulado de la Ley 27261 de acuerdo con el modelo presentado en la presente investigación.

Recomendaciones

- I. Se recomienda a un nivel académico el poder implementar como parte de la formación de pregrado las bases para el análisis y la elaboración de **informes AIR** en tanto al ser una herramienta técnica con particularidades la ausencia de información y/o antecedentes previos en materiales académicos y técnicos hizo que la propuesta regulatoria de modificación de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de *overbooking* en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano sea más compleja ante la ausencia de dicha preparación que tuvo que asumirse en el camino.
- II. Se exhorta a la comunidad académica tener en consideración rondas de estudio o análisis sobre la actual conformación y funcionamiento de la Ley 27261, *Ley de Aeronáutica Civil del Perú* y su reglamento por cuanto a partir de este estudio pudimos evidenciar que aún adolece de vacíos legales que pueden ser mejorados para su regulación, en concordancia con la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo cual puede configurar fuente para nuevas y futuras investigaciones que la profundicen.
- III. Se invita a los especialistas en temas de derecho del consumidor hacer énfasis en el análisis y estudio de la figura del *overbooking* por cuanto si bien sigue siendo considerada legal su presencia, así como los procedimientos que la componen la realidad es que subsiste un fuerte debate sobre la constatable vulneración de los derechos de los pasajeros a causa de una denegación de embarque por sobreventa de pasajes. El desarrollo de análisis sobre el deber de brindar información adecuada al momento de adquirir el boleto aéreo a usuarios de estos servicios se convierte en temáticas donde los especialistas pueden seguir dando valiosos aportes jurídicos.

- IV. Así mismo, pedimos a instituciones como el Indecopi que más allá de la propuesta normativa propuesta en este estudio, se promueva capacitaciones o jornadas informativas sobre temas relacionados al *derecho de información* para los consumidores, *principio de corrección de asimetría informativa*, así como del *deber de informar* en casos específicos de denegación de embarque por *overbooking* que vayan dirigidas a los trabajadores y representantes de líneas aéreas para de esta manera poder complementar cualquier disposición legal que pueda ser aprobada sobre el tema como la propuesta en este estudio.
- V. Finalmente, la última recomendación va dirigida a nuestra casa de estudios para que se pueda promover la difusión que apunte una discusión posterior sobre la propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 planteada en esta tesis en tanto se ha podido evidenciar tanto desde **un enfoque de análisis de impacto regulatorio (AIR) como desde la discusión teórico jurídica** que esta guarda un nivel de viabilidad que podría llegar a ser planteada a niveles institucionales, pero con el apoyo institucional que ayudaría a perfeccionarla y complementarla.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, E. (2015). La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor. *PUCP-Revista de Actualidad Mercantil*, (04), 13-29. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14953/15487>
- Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC). (2013). *El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios*. Lima: Socican
- Asociación Peruana de Consumidores ASPEC. (2019). *Quienes somos*. [https://www.aspec.org.pe/crafty/Quienes %20Somos.html](https://www.aspec.org.pe/crafty/Quienes%20Somos.html)
- Augusto, I. (2009). *Régimen Jurídico del Turismo y de la zona Marítimo Terrestre*. México, UNAM. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2722/29.pdf>
- Bullard, A. (2010). ¿Es el Consumidor un Idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6(10), 1-58. <http://www.ipde.org.py/wp-content/uploads/2017/07/Es-el-consumidor-un-idiota-Alfredo-Bullard.pdf>
- Bullard, A. (2020) "Ficha de Cuestionario". On line. Lima
- Casanovas, O. (2016). El derecho turístico: de viajero a consumidor. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, (113), 33-50. https://www.cidob.org/es/articulos/revista_cidob_d_afers_internacionals/113/el_derecho_turistico_de_viajero_a_consumidor
- Calderón, C. (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* (Trabajo Académico para optar el Título de segunda especialidad en Derecho de Protección al Consumidor, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú). <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13919>
- El Kaoutit, T. (2012). *La responsabilidad de las compañías aéreas por el incumplimiento de horarios en el contrato de transporte aéreo de pasajeros Estudio jurídico en el marco de la política de transportes internacionales y de la Unión Europea* (Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos. Madrid, España). Recuperado de <https://eciencia.urjc.es/>
- Gildemeister, A. (1974). *Elementos del derecho aeronáutico*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Hurtado de Mendoza, F. (2017). De Varsovia a Montreal y de Montreal a Varsovia: Cuestionamientos Judiciales a la Incorporación al Derecho Nacional del Convenio de Montreal, Referido al Transporte Aéreo Internacional. *FORSETI-Revista de Derecho*, 1(1), 1-21. <http://forseti.pe/revista/derecho-corporativo/articulo/de-varsovia-a-montreal-y-de-montreal-a-varsovia>

- Hernández, A. (2015). "Overbooking Comparación Legislativa" (Ensayo para la obtención de grado, Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia). <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7648/Overbooking%20Comparacion%20Legislativa.pdf;jsessionid=27A9FF3A9CCFB6C2009B63CC3BB7443B?sequence=1>
- Herazo, G. & Huamavayo, J. (2018). *Relación de la calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de marca de los clientes de Latam en vuelos nacionales en el 2017*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú). http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3925/1/2018_Herazo-Pachas.pdf
- Juglart, M (1989). *Traité de Droit Aérien*. Segunda edición, Paris: Librairie générale de droit et de jurisprudence.
- Jurado, M. & Canca, D. (2012). "Una Introducción al Problema del Overbooking en el Transporte Aéreo" (Proyecto Fin de Carrera, Universidad de Sevilla. Sevilla, España). https://www.researchgate.net/publication/298453192_Una_Introduccion_al_Problema_del_Overbooking_en_el_Transporte_Aereo_An_Introduction_to_the_problem_of_overbooking_in_air_transportation_Spanish
- Llorente, I. (2015). *Sobre los incumplimientos de las compañías aéreas: derechos y obligaciones*. (Trabajo final de Grado en Turismo, Universidad Jaime, Castellón de la Plana, España). http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/142065/TFG_Llorente_%20Cort%20C3%A9s_Irina.pdf?sequence=1
- Mendoza, Francisco (no cuento con esta información, 2007). *Transporte Aéreo, Overbooking y Defensa del Consumidor*. Diario Gestión
- Mendoza, F. (2019) "Ficha de Cuestionario". On line. Lima
- Morais, J. (2006). La Protección de los Consumidores en la Unión Europea: ¿Mito o Realidad? *Revista de la Pontificia Universidad Javeriana* (6), 243-266. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2443869
- Navarro, M. (2015). El overbooking en el transporte aéreo y el concepto de denegación de embarque. *Derecho Aeronáutico y espacial*, 33(12) 1-65. <https://derechoaero.blogspot.com/2015/04/el-overbooking-en-el-transporte-aereo-y.html>
- OSINERGMIN. (2016) *Guía de Política Regulatoria N.º1: Guía Metodológica para la realización de análisis de impacto regulatorio en Osinergmin*. https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/RIA/Guia-Politica-Regulatoria-N-1.pdf
- Palacín, J. (1991). *Curso de Postgrado en Derecho Aéreo y Espacial*. Lima: PUCP
- Presidencia del Consejo de Ministros-PCM (2021) *Manual para la aplicación análisis de impacto regulatorio Ex Ante (AIR)*. Secretaría de Gestión Pública. www.gob.pe/pcm

- Quiroz, B. & Giraldo, A. (2011). El usuario frente a la línea aérea y al aeropuerto. Naturaleza y relaciones jurídicas. *Revista Latino Americana de Derecho Aeronáutico*, 2(384) (1-20). <http://www.rlada.com/articulos.php?idarticulo=42384>
- Ramírez, L. (2004) El método de jerarquías analíticas de Saaty en la ponderación de variables. Universidad Nacional del Nordeste-Argentina. Tesis para obtener el título de magister
<https://hum.unne.edu.ar/investigacion/geografia/labtig/publicaciones/public16.pdf>
- Rosler, H. (2012). Fundamentos del derecho del consumidor en la Unión Europea. *Ius Et Veritas*, 22(44), 184-198. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12029>
- Rodríguez, G. (2008). ¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor. *PUCP-Foro Jurídico*, (08), p. 113-119. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18500>
- Rojas, C. (2012). El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. *THEMIS-Revista de Derecho*, (62), 65-79. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9014>
- Rosa, C. (2012). *Los deberes de información y de secreto en la teoría general del contrato*. (Tesis para aspirar al título de Doctor en Derecho, Universidad Nacional del Litoral. Santa Fe, Argentina). <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/929/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, R. (2020) "Formulación de preguntas sobre la base de las variables materia de estudio" On line. Lima
- Tejeda, C. (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 Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú). http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5868/TEJEDALEON_CARLOS_DEJANDO_Indecopi.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Tovar, T. (2003). Responsabilidad civil y relaciones de consumo. *El deber de informar del proveedor y los defectos de información de los productos*. *Ius Et Veritas*, 13(26), 210-231. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16244>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: Fundamentos a favor de la modificación de la Ley N.º 27261 frente a la vulneración de los Derechos del Consumidor en los casos de *overbooking* acaecidos en el sistema aeroportuario peruano.

Área y línea de investigación: Derecho del consumidor

Problema general	Objetivo general	Antecedentes	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Es viable plantear una propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de <i>overbooking</i> en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano en salvaguarda del derecho del consumidor de acceso a la información?	Determinar la viabilidad de una propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de <i>overbooking</i> en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano en salvaguarda del Derecho a la información del consumidor.	<p>Derechos del consumidor en el transporte aéreo- Artículo redactado por el doctor Francisco Mendoza Choza.</p> <p>La protección del consumidor en el transporte aéreo- CECU Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios, diciembre del 2009</p>	Se debe plantear una propuesta modificatoria de la Ley N.º 27261 que implante el deber de informar sobre la frecuencia de casos de <i>overbooking</i> en las que incurren las compañías aéreas que operan en el sistema aeroportuario peruano en salvaguarda del derecho del consumidor de acceso a la información.	<p>Ley N.º 27261, <i>Ley de Aeronáutica Civil del Perú</i></p> <p><i>Derecho a la información</i></p> <p><i>Overbooking</i></p>	<p>Tipo: Investigación Aplicada</p> <p>Jurídico Propositiva</p> <p>Jurídica Prospectiva</p> <p>Alcance: Descriptivo Correlacional</p>

		<p>La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros-Ricardo Pazos Castro, edición 2018.</p> <p>El transporte aéreo de pasajeros en el Perú y los derechos de los usuarios- Estudio elaborado por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios-ASPEC.</p> <p>La Protección al consumidor en los servicios de Transporte Aéreo- Grado en derecho por Alicia Arroyo Padrón 2016-2017.</p>			<p>Diseño de Investigación:</p> <p>Diseño No Experimental</p>
--	--	--	--	--	---

Anexo 1

Gráfico 1-Prototipo de notificación-Web Aerolínea Avianca

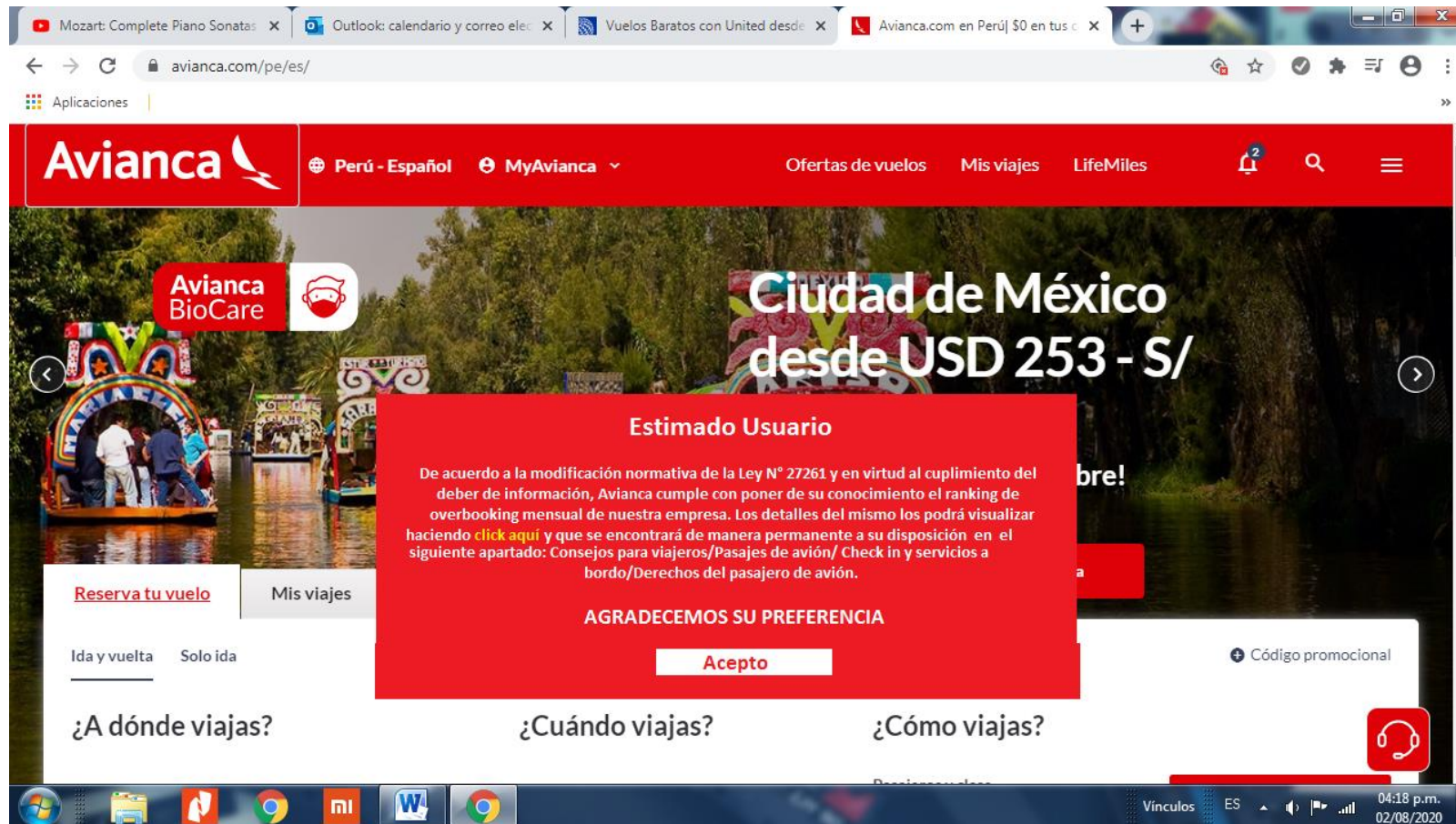


Figura 1: Modelo de propuesta de anuncio en una plataforma de vuelos internacional (AVIANCA) que busca informar a los usuarios la frecuencia de *overbooking* de la empresa antes de realizarse la posible selección y compra de boletos aéreos. En este modelo se remite al usuario a un link y se le describe un procedimiento de visualización posterior.

Gráfico 2-Prototipo de notificación-Web Viva Air



Figura 2: Modelo de propuesta de anuncio en una plataforma de vuelos internacional (VIVA AIR) que busca informar a los usuarios la frecuencia de *overbooking* de la empresa antes de realizarse la posible selección y compra de boletos aéreos. En este modelo se remite al usuario a un link y señala un apartado específico visualizado en el menú superior.



Figura 3: Modelo de propuesta de anuncio en una plataforma de vuelos nacional (STAR PERÚ) que busca informar a los usuarios la frecuencia de *overbooking* de la empresa antes de realizarse la posible selección y compra de boletos aéreos. En este modelo se remite al usuario a un botón de aceptación que redirecciona al usuario directamente a la información

Propuesta de contenido de información

¿Qué es el overbooking?

Overbooking es una práctica utilizada por las líneas aéreas que consiste en vender más pasajes del número de asientos disponibles en el avión. Las compañías aéreas definen los límites de overbooking con basándose en una evaluación detallada de los datos de vuelos copados y la media del porcentaje de pasajeros que no se presentan al check-in. De esta forma es poco probable que exista algún impedimento de embarque.

Sin embargo si ese caso ocurriera la compañía tiene la obligación de buscar personas que voluntariamente estén dispuestas a aceptar cambiar su vuelo por el próximo disponible. Si eso no fuera posible la empresa debe pagar una compensación apropiada cuyo monto dependa de la ruta del vuelo. Si no hubiese más vuelos en el día la aerolínea debe ofrecer alojamiento y transporte de ser necesario.

En todos los casos la transportadora tiene la obligación de informar a los pasajeros sobre los procedimientos para las compensaciones, así como la frecuencia del mismo:



Modelo de propuesta del contenido de la información, posterior al anuncio en la plataforma de vuelos nacional o internacional que busca informar a los usuarios la frecuencia de *overbooking* de la empresa antes de realizarse la posible selección y compra de boletos aéreos.

Anexo 5

Matriz de información de Aerolíneas activas que suministraron información para este estudio

Empresa	País	Contacto	Resumen de recolección de información primaria
1. Plus Ultra	España	Call-center	En este caso la atención de la operadora (no identificada) fue muy detallada en explicar que en dicha empresa: 1) “No hay posibilidad de esta práctica” (en referencia a la práctica de sobreventa) y 2) “La empresa tiene como política el ofrecimiento de pasajes dentro de los límites establecidos dentro de cada avión”. Se nos indicó que para poder corroborar esta afirmación se podía acceder al apartado “Condiciones de transporte” de su página web donde efectivamente se puede constatar que en el artículo 7: Denegación y limitación del transporte; específicamente en el numeral 7.1. Derecho a denegar el transporte se elabora una lista taxativa de trece (13) supuestos donde no hay referencia a casos de sobreventa de pasajes.
2. Sky Airlines	Chile	Counter presencial	En este caso el counter Jorge Velazco informó: 1) Los aspectos informativos relacionados a la sobreventa no se manejan por ese medio 2) Existe la figura del “Asesor de vuelo” al cual se tiene comunicación en el momento en el que se produce la afectación; 3) De producirse la afectación, cada situación se evalúa de acuerdo con el particular contexto: 4) Los counters o informantes en general no cuentan con una información detallada de ningún tipo sobre los números de frecuencia de este tipo de situaciones relacionadas a denegatoria de embarque. 4) Se hace énfasis que esta es una práctica legal ante, la cual el usuario “debe de leer las letras chiquitas (<i>sic.</i>) que forman parte de las posibilidades legales que tiene la empresa de poder hacer modificaciones y cambios en las horas, fechas, condiciones de vuelo, “siempre respetando la legislación vigente” acotó.
3. Aero México	México	Call-Center	En este caso la atención fue dirigida en forma clara y amable por la operadora Guadalupe Santoyo: Se especificó que en esta empresa 1) Que si bien existe la posibilidad de la sobreventa, “raras oportunidades” se han presentado mencionando expresamente que la cifra de “cinco (05) en un año es el máximo de casos acaecidos en la empresa” 2) Que aquellos casos se dan en épocas de demanda alta (julio/diciembre) No obstante se aseveró 3) Que ellos mismos no manejan con precisión las cifras, que en todo caso los counter tienen mayor especificación pero en los casos concretos (<i>sic.</i>)
4. Avianca	Colombia	Página Web.	Sus canales de atención dirigen inmediatamente a un “Canal de comunicación digital” via Whatsapp, el cual funciona bajo el modelo de robot al cual se intentó hacer las consultas sobre el tema sin éxito. Tras una búsqueda dificultosa en su página web se pudo encontrar una referencia al tema de estudio en el apartado: Centro de ayuda-Cambios y reembolsos-compensaciones. En, el cual menciona literalmente “ Denegación de embarque involuntario En diferentes situaciones, no encontramos voluntarios que cedan su silla. Por tal motivo, a cambio de una compensación, se te

5. Star Perú	Perú	Página web	<p>niega el abordaje sin tu consentimiento. Aplica para España, Estados Unidos y Londres (Avianca, 2021) No obstante la referencia taxativa de dichos países la imposibilidad de contar con una manifestación expresa de representantes de dicha línea aérea no nos pueden hacer confirmar la vigencia o no de dicha práctica en el Perú.</p> <p>Ninguno de sus canales de atención directa vía llamada telefónica nos atendió en tres oportunidades (Marzo 11 y 12 y Abril 6) siendo el lapso de espera promedio de 30 minutos sin contestación en tres oportunidades a pesar de la diferencia de tiempos entre las dos primeras oportunidades y la tercera. Para finales de este estudio se pudo acceder a la posibilidad de consulta por counter presencial en el Aeropuerto Jorge Chávez. No obstante se destaca la poca accesibilidad de sus medios de contacto.</p> <p>La counter Margarita Espinoza dijo que la Star Perú “se encuentra avalada por la ley, para poder acudir a políticas de desembarco en caso de sobreventa de pasajes pero que tratan de que sea una medida de carácter excepcional”. Ante la solicitud de información de la frecuencia de casos de <i>overbooking</i> señaló que “no se cuenta con esa información en esa área de atención” finalizando así la consulta presencial. En su página web no obstante se puede descargar el “Contrato de Transporte” en el que se menciona taxativamente en el artículo 2 “Normas generales del transporte aéreo de pasajeros”:</p> <p>K (...). “En el caso de que en un vuelo existan más pasajeros con reserva confirmada que espacios disponibles, siempre y cuando hayan efectuado los trámites de <i>check-in</i> con la anticipación mínima requerida, el Transportador pedirá voluntarios para que cedan su cupo confirmado a cambio de una indemnización pactada. Si no se encontraran suficientes voluntarios y se tuviera que denegar el embarque a pasajeros contra su voluntad, estos pasajeros tendrán derecho a las prestaciones que establezca la legislación aplicable”.</p> <p>https://sky-cms_prod.s3.amazonaws.com/e2899fc48ec34e18bedb2c734e23e3dd.pdf</p>
6. Copa Airlines	Panamá	No se contactó	<p>Se hizo 03 llamadas con fechas 20 de enero, 2 de febrero y 10 de febrero y la llamada permanecía retenida sin llegar a contactarnos con representantes de dicha aerolínea. Su página web no refiere a la opción de viajes en territorio peruano. La ausencia de información clara nos hace descartar esta aerolínea entre las fuentes de estudio.</p>
7. JET SMART	Chile	Página web Call center	<p>En el apartado bases legales se menciona las medidas ante una posible denegación de embarque por sobreventa de pasajes no obstante haciendo referencia a las leyes chilenas:</p> <p>VIII. CHILE: DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME AL CÓDIGO AERONÁUTICO DE CHILE, APLICABLES A OPERACIONES EN CHILE. VIII.I Denegación de embarque por sobreventa En caso de denegación de embarque por sobreventa, el Pasajero tendrá los derechos que se establecen en los artículos 133 y 133A del Código Aeronáutico de Chile.</p>

8. Air Canada	Canadá	Call center- Web page	<p>En llamada telefónica la operadora (no identificada) manifestó que “no tenía un conocimiento claro de la figura” pero que podíamos consultar con el apartado legal de su página central.</p> <p>En este caso el operador (no identificado) fue breve al remitir que este los casos de denegatoria de embarque por sobreventa son “escasos” y que no se han reportado ningún caso “durante lo que va del año 2022” (sin precisar casos anteriores) pero contestó que personal de información no cuenta con cifras oficiales o porcentajes exactos para ser brindados. En este punto hizo en el momento la búsqueda en su página web oficial de un apartado que posteriormente verificamos y que citamos literalmente: “En raras ocasiones, se debe a la sobreventa de pasajes. La mayoría de las aerolíneas internacionales sobrevenden vuelos debido a la cantidad de pasajeros que reservan sus pasajes y luego deciden no viajar sin cancelar la reserva o al sencillamente perderse el vuelo por problemas de conexión o de otro tipo. En vistas a la práctica de la industria, utilizamos las mejores herramientas disponibles para minimizar interrupciones para nuestros pasajeros. Para determinar los niveles aceptables de sobreventa se utilizan patrones de viajes históricos así como factores de mercado, esto, a su vez, permite que otros clientes reserven y viajen en vuelos que de otro modo no podrían haber estado disponibles. (...) Nuestra nueva herramienta de cambio de vuelo le proporciona a nuestros clientes otras opciones de viajes a cambio de una compensación”(Air Canada, 2022)</p> <p>https://www.aircanada.com/mx/es/aco/home/fly/flight-information/delayed-flights-and-cancellations/alternate-travel.html#/</p>
9. GOL	Brasil	Call-center	<p>El operador de nombre Alberto (sin especificación de apellido) amablemente detalló los siguientes puntos: 1) En GOL no trabajan con las políticas de sobreventas de pasajes; 2) Consideró en forma personal que “no existe esa palabra” dentro de la empresa y que dichas actividades son contrarias a un trato “humanizado” que deben de tener los pasajeros de sus servicios considerándolo una actividad “ilógica”. En ese sentido específico subrayó que son “muy cuidadosos” con las políticas de reservas y confirmación de pasajes. Finalmente sí expresó con claridad que cualquier cambio en rutas, itinerarios y fechas que se han dado durante el periodo 2020-2022 “han obedecido a casos específicos motivados por la Pandemia COVID-19” ante las cuales sí había una justificación de fuerza mayor.</p> <p>Sin embargo, al hacer la revisión de la página web oficial: Pudimos evidenciar que en el apartado “Contrato aéreo de transportes de pasajeros” se contempla taxativamente la posibilidad de sobreventa. En ese sentido se expresa en forma literal en el apartado de “Clausulas” en el numeral 7° “Cancelaciones y atrasos” se menciona lo siguiente: “7.1. Preterición de Pasajeros. Ante la hipótesis de que el Pasajero con reserva y pago confirmados deje de embarcar dentro del horario en razón de irregularidades técnicas, seguridad operativa o exceso de pasajeros, GOL le ofrecerá al Pasajero las alternativas establecidas por la legislación aplicable, además del pago de una</p>

			<p>compensación financiera, pudiendo esta ser realizada por medio de transferencia bancaria, voucher o en efectivo, a criterio de GOL, conforme está establecido en la legislación aplicable”.</p> <p>Como se puede apreciar se está ante un caso en que la poca claridad del supuesto genera un posible caso de desconocimiento de la figura para los mismos operarios de la firma aérea. Del mismo modo la negativa inicial puesta en contraste con la normativa citada que rige a todos sus vuelos internacionales no asegura su no práctica en el caso peruano.</p>
<p>10. Air Europa</p>	<p>España</p>	<p>Página web</p>	<p>En el caso de Air Europa quisimos realizar un contacto directo en tres ocasiones (Semana 1 –Mayo 2022) pero en las llamadas nos mantuvieron en estado de espera sin contestación alguna. Se procedió por tanto acudir a su página web oficial donde: 1) No figura un apartado expreso de términos y condiciones de vuelo o de acceso o descarga a los contratos de servicio. En su buscador no se obtuvo ningún resultado para los términos de búsqueda “sobreventa de pasajes”; “overbooking” y en la búsqueda por el criterio “cancelación” no figuraba el supuesto objeto de estudio lo cual, no obstante, no evidencia con certeza si dicha práctica es realizada en el Perú al no tener información concreta.</p> <p>Dato no menos importante: Para la fecha de consulta final realizada con fecha 5 de mayo 2022, en su página web en el apartado de normas Normativas para América donde se asegura “(...) podrás confirmar la información actualizada que necesitas conocer antes de iniciar tu viaje” a la consulta realizada para Perú aparece como respuesta: Página no encontrada (“Page not found”) situación que se corrobora para todos los países por igual. En el caso reseñado se puede consultar a la fecha de entrega de este proyecto:</p> <p>https://www.aireuropa.com/es/aea/informacion-para-volar/normativa-para-viajar/pe.html#acordeon_peru</p>
<p>11. Jet Blue</p>	<p>EE.UU.</p>	<p>Call-center /Página Web</p>	<p>En el centro de información de servicio se nos codujo directamente a su página web de para mayor especificación. En esta se especifica “Si bien JetBlue no reserva en exceso intencionalmente sus vuelos, todavía existe una pequeña posibilidad de que un asiento no esté disponible en un vuelo para el que una persona tiene una reserva confirmada. Si el vuelo está sobrevendido, a nadie se le negará un asiento hasta que el personal de la aerolínea solicite primero voluntarios dispuestos a renunciar a su reserva a cambio de un pago a elección de la aerolínea. Si no hay suficientes voluntarios, JetBlue negará el embarque a otras personas de acuerdo con su prioridad particular de embarque. Con pocas excepciones, incluido el incumplimiento de los plazos de check-in de JetBlue , las personas a las que se les niega el embarque involuntariamente tienen derecho a una compensación” También presente en su Contract of carriage:</p> <p>https://www.jetblue.com/magnoliapublic/dam/uiassets/p/contract_of_carriage.pdf</p>

12. Aerolíneas Argentinas	Argentina	Call-Center	Denegaron la información en dos oportunidades: Si bien se tuvo contacto y se especificó la posibilidad de solicitar información de casos de <i>overbooking</i> ante una eventual compra de boletos en dicha empresa en ambas llamadas los operadores colgaron la llamada como medio de respuesta.
13. United Airlines	EE.UU.	Call-center/ Página web.	<p>Su sistema de página web en el apartado de “Legales y condiciones de Transporte” no hace mención específica y concreta a acciones relacionadas a denegatorias de embarque por casos de <i>overbooking</i> o sobreventa de pasajes. No obstante las denegatorias expresas no aseguran estar ante un caso de imposibilidad de dichas prácticas en esta empresa en el Perú.</p> <p>En llamada a su central de consultas se nos redirigió amablemente a su página web para mayor información sobre los casos de <i>overbooking</i> siendo muy puntuales en decir lo siguiente: 1) “Es factible la posibilidad de sobreventa de pasajes para todos sus vuelos” 2) “No obstante por estas fechas no tienen registro de dichos eventos” ante, lo cual el operador remarcó que “no cuentan con una data exacta que pueda compartirse para aseverar la exactitud de casos”.</p> <p>En su página web se encontró la siguiente información en el “Documento de contrato de transporte” (Noviembre 8, 2021) “Todos los vuelos de UA están sujetos a <i>overbooking</i>, lo que podría resultar en la incapacidad de UA para proporcionar un espacio reservado previamente confirmado para un vuelo determinado o para la clase de servicio reservada. En ese caso, la obligación de UA con el Pasajero se rige por la Regla 2”</p> <p>https://www.united.com/es/US/fly/contract-of-carriage.html</p>
14. IBERIA	España	Call-center	<p>En el caso de los números de call-center de IBERIA estos se encontraron saturados en dos oportunidades (5 Diciembre 2021-16 Febrero 2022) y en una tercera (8 Marzo 2022) la operadora Mayra (sin registro de apellido) no dio mayores alcances solo aseverando que “los casos de <i>overbooking</i> son susceptibles de aparecer pero ella no contaba con mayor información sobre el mismo”</p> <p>Recibida esa respuesta se procedió a realizar una búsqueda en su página web donde se encontró en el apartado “Derechos del pasajero” la siguiente descripción:</p> <p>Denegación de embarque 1. Condiciones para pasajeros denegados a embarco siguiente:</p> <p>“En el caso de que en un vuelo existan más pasajeros con reserva confirmada que plazas disponibles siempre y cuando hayan efectuado los trámites de facturación con el tiempo mínimo requerido, IBERIA pedirá voluntarios para que cedan su plaza confirmada a cambio de una indemnización inmediata pactada y la asistencia mencionada en el apartado 1.2. Si no se encontraran suficientes voluntarios y se tuviera que denegar el embarque a otros pasajeros contra su voluntad, estos pasajeros tendrán derecho a una indemnización y a atenciones (IBERIA, 2022)</p> <p>https://www.iberia.com/pe/derechos-pasajero/</p>

15. American Airlines	EE.UU.	Call-Center	<p>Se contactó a dicha empresa en dos (02) oportunidades (15 de marzo y 16 de marzo 2022) En primera llamada el sistema no contestaba a pesar de permanecer 40 minutos en espera. En la segunda oportunidad tras 12 minutos de espera un representante de call-center respondió escuetamente ante la consulta si una compra de pasaje implicaba la posibilidad de <i>overbooking</i> que de estar interesados en información sobre ese punto “Consultáramos el apartado de Condiciones de Transporte” en su página web terminando así la comunicación.</p> <p>En su página web dicho apartado se encuentra al final sus opciones en el apartado “Información legal, de privacidad y de copyright”-“Condiciones de transporte” en la cual se establece en el sub apartado “Su vuelo” en el ítem 4 “Vuelos sobrevendidos” la siguiente descripción (que se especifica actualizada al 22 de febrero del 2022) :</p> <p>Compensación por embarque denegado en contra de su voluntad</p> <p>“Las normas del DOT determinan la cuantía de su compensación en función del retraso en llegar a su escala o destino. Nuestro objetivo es hacerle llegar a su siguiente parada o destino final programados lo antes posible, por lo que podemos ofrecerle vuelos en otras líneas aéreas u otros medios de viaje, como el tren. Si su vuelo está sobrevendido y no le permiten embarcar, le daremos un cheque o crédito de viaje el mismo día en el aeropuerto o se lo enviaremos por correo en un plazo de 24 horas” (American Airlines, 2022)</p> <p>https://www.aa.com/i18n/customer-service/support/conditions-of-carriage.jsp?locale=es_ES</p>
16. ATSA-	Perú	Página web	<p>Se acudió a llamar al número de contacto de la empresa en tres (03) oportunidades (2 y 27 Marzo -2022/10 Mayo 2022) evidenciándose que el número está sin servicio y siendo el único número que aparece en sus medios de contacto directos. Se envió posteriormente un correo electrónico (10 de mayo 2022), el cual obtuvo respuesta de tipo breve referenciando en un link su página web para efectos de mayor información.</p> <p>Al acudir a su página web se verifica que esta empresa se encarga de vuelos locales (rutas nacionales) de corto tramo y entre su apartado de “Términos y condiciones” no evidenciamos resultados ante la búsqueda de términos tales como “<i>overbooking</i>” “sobreventa de pasajes” y en el caso de “denegación de embarque” específicamente se establece taxativamente en el apartado XIII. Demoras y Cancelaciones de Vuelo:</p> <p>“Tomamos todas las medidas posibles para evitar cambios en los tiempos de vuelo, retrasos en los vuelos o cancelaciones. Sin embargo; la empresa no asume la responsabilidad por las pérdidas, daños y perjuicios que estas demoras, modificaciones o el no cumplimiento a tiempo de los itinerarios programados le puedan causar, siempre y cuando sean estos causados por motivos ajenos a nuestra responsabilidad o estén relacionados a factores climatológicos, operacionales o de mantenimiento no programados. Si por alguna de estas razones, las cuales son ajenas a la</p>

			<p>responsabilidad de la empresa, se ejecuta la acción de postergar el horario del vuelo o la cancelación del mismo, ATSA Airlines tiene derecho a completar el vuelo a su destino elegido (...). (ATSA, 2022) https://www.atsairlines.com/terminosCondiciones</p> <p>De la información recolectada se puede presumir la posibilidad que dicha empresa no acuda a la figura de sobreventa de pasajes, lo cual conmenciona con que sus vuelos son catalogados de VIP y chárter que conlleva a la reducida dimensión de sus unidades faltando solo la manifestación expresa de alguno de sus representantes que a la cual no se pudo acceder,</p>
15. LATAM	Chile	Counter presencial	<p>En este caso nos atendió la señorita María Jara de nacionalidad colombiana quien nos recalcó los siguientes puntos: 1) La sobreventa de pasajes en LATAM es un riesgo real; 2) “No obstante no es común” (pero no pudo precisar cifras que acerquen a concretizar esa aseveración pues afirmó no contar con dicha información) 3) Remarcó que es una práctica legal que no implica un ejercicio de autoridad prepotente sino que LATAM busca de darse el supuesto, que los usuarios puedan abordar un vuelo inmediato como principal opción, de no ser factible la opción secundaria son ofrecer las compensaciones de ley. 4) Estableció que la posibilidad aumenta “si el pasaje se compra el mismo día o en horas cercanas al vuelo” pero no pudo precisar más ese detalle ante solicitud de una explicación más profunda.</p> <p>En su página web de como complementario se evidencia en su apartado 2. Normas generales del transporte aéreo: 2.15 “En el caso de que en un vuelo existan más pasajeros con reserva confirmada que espacios disponibles siempre y cuando hayan efectuado los trámites de Check-in con el tiempo mínimo requerido, el Transportador pedirá voluntarios para que cedan su cupo confirmado a cambio de una indemnización pactada. Si no se encontraran suficientes voluntarios y se tuviera que denegar el embarque a pasajeros contra su voluntad, estos pasajeros tendrán derecho a las prestaciones que establezca la legislación aplicable”</p> <p>https://www.latamairlines.com/pe/es/legal/condiciones-del-contrato-de-transporte</p>
16. KLM	Países Bajos	No se contactó	<p>Se acredita que KLM tiene actividad vigente en cuanto reanudación de vuelos en el país pero no contestaron los correos electrónicos solicitando información y en las tres (03) oportunidades que se realizaron llamadas (1ra, 3ra semana de abril y 1 semana de mayo 2022) sus líneas de contacto nunca llegaron a contestar desconectando la llamada tras extensos tiempos de espera (30 minutos promedio) Motivo por el cual no se puede considerar como parte de la unidad de análisis por factores externos a los investigadores.</p> <p>En este caso es relevante señalar que la empresa tiene dentro de su página web un apartado minúsculo en tamaño y casi imperceptible (por el tipo de fuente y letra) al final de la página denominado “Información legal”, en el cual figura “Sobre condiciones generales de transporte”, en el cual se establece:</p>

ARTÍCULO 13: DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y DESCENSO DE CLASE

13.1 “En caso de que la Aerolínea decida denegar el embarque a un Pasajero, por exceso de reservas o cualquier otra razón, dando como resultado que la Aerolínea no esté en posición de ofrecer un asiento al Pasajero, incluso aunque éste tenga un Billete válido y haya llegado a facturar y embarcar según los plazos horarios y las condiciones requeridos, la Aerolínea garantizará al Pasajero, cuando proceda, la compensación contemplada en las normativas relevantes”

<https://www.klm.com.pe/information/legal/conditions-carriage>

17. British Airways	Reino Unido	Call Center	Hasta la fecha del cierre de esta investigación se pudo corroborar por (02) llamadas sucesivas que esta empresa no está generando vuelos operativos en territorio nacional delegando conexiones internacionales a la empresa American Airlines, motivo por el cual no podemos considerarlo dentro de la unidad de estudio por factores externos. No obstante, en su página web establecen como parte de sus políticas contractuales la posibilidad del <i>overbooking</i> en sus “Condiciones generales de transporte” 18a) “Si usted presenta una reclamación de indemnización por cancelación, gran retraso o denegación de embarque al amparo de la normativa europea 261/2004, o de la legislación nacional que incorpore la normativa europea 261/2004, serán de aplicación las siguientes consideraciones” (BA, 2021) https://www.britishairways.com/es-pe/information/legal/british-airways/general-conditions-of-carriage
18. Jethandling	Ecuador	No se contactó	El rubro de operaciones de esta línea aérea ecuatoriana (<i>handling</i> y combustible) no es de transporte civil masivo por, lo cual por encaja en los parámetros para conformar parte de la Unidad de análisis de la presente investigación.
19. VIVA AIR	Colombia (Perú)	Call-center	En llamada realizada con fecha 12 de febrero del 2022 el representante (no identificado) comentó que la política de la empresa es “que a pesar de ser una aerolínea <i>low-cost</i> se busca evitar en lo posible desembarque de pasajeros por denegación de embarque involuntario” No obstante no pudo suministrarnos una información de frecuencia de casos manifestando que “es información que maneja su departamento de vuelos pero que ese tipo de casos se da principalmente en fechas festivas (sic.)”. En ese sentido encontramos la información en su página web en el siguiente apartado, en el cual dirigen a enlaces para poder descargar formularios para dicha reclamación: https://www.vivaair.com/co/es/informacion_demoras-cancelaciones-y-sobrerreservas

19. Wingo	Colombia	No contactó	se	<p>En el caso de esta línea aérea su escaso margen de acciones en el territorio peruano es muy limitado (Un solo destino Lima-Bogotá que cuenta con muy pocas opciones de salidas), lo cual minimiza su participación en el mercado para efectos de una evaluación de criterios sobre políticas de <i>overbooking</i> que se compare al resto de empresas aquí citadas.</p> <p>Del mismo modo, no cuenta con números de contacto en territorio nacional lo que confirma no tenerla en cuenta dentro de la unidad de estudio.</p> <p>No obstante hacemos mención expresa que dentro de su página figura el “Contrato de Transporte”, en el cual afirma la posibilidad de acudir a la figura de <i>overbooking</i>:</p> <p>15.2. Sobreventas-<i>Overbooking</i> “Los vuelos operados por EL TRANSPORTADOR podrán estar sujetos a una sobreventa que puede resultar en la incapacidad de EL TRANSPORTADOR de proveer espacios previamente reservados y confirmados para un vuelo en específico. (...) (Wingo, 2020)</p> <p>https://storage.googleapis.com/gcp-wingo-pro-public/docs/contrato-transporte.pdf</p>
20. SPIRIT	EE.UU.	No contactó	se	<p>Hasta la finalización de este estudio no se pudo encontrar un counter físico o teléfonos de comunicación directa con dicha empresa para información de actividades en el Aeropuerto Jorge Chávez. Su único número de comunicación (01-649131) tiene atención en inglés al cual acudimos. El counter que atendió la llamada (no identificado) expresó que no manejan información de vuelos en territorio peruano siendo solo información para EE.UU. Motivo por el cual no se pudo considerarla como parte de la unidad de estudio por motivos ajenos a nuestra intención:</p> <p>En su página web tiene un apartado final, en el cual se puede descargar el “Contrato de transporte”, en el cual se enuncia expresamente en el numeral 7°:</p> <p>“Cuando se le niega el embarque a un cliente debido a un vuelo sobrevendido, éste será compensado y tratado de manera justa y consistente. El remover clientes pagando es la última opción. Primero, solicitaremos a voluntarios. Si no hay voluntarios, el último cliente en el registro podría ser removido del vuelo. Sin embargo, Spirit Airlines reserva el derecho a determinar la prioridad de acuerdo con la regulación 14 CFR Sección 250.3. Diríjase a la sección 9 del Contrato de transporte de Spirit para obtener más información sobre las opciones de negación de embarque y compensación”.</p> <p>https://content.spirit.com/Shared/es-pr/Documents/Contract_of_Carriage.pdf</p>

Fuente: Elaboración propia