

El Indecopi investiga retraso de vuelos de aerolíneas que operan en territorio peruano como una forma de proteger a los consumidores

Ante las recientes cancelaciones y retrasos de vuelos comerciales por parte de las diversas empresas de transporte aéreo que operan en el territorio nacional, como los ocurridos el jueves 31 con dos aviones de la empresa Peruvian Airlines y LC Perú, el Indecopi informa que se encuentra realizando las investigaciones correspondientes.

Precisamente, personal de la Oficina Local del Indecopi en el Aeropuerto Jorge Chávez y de la Oficina Regional del Indecopi en Cusco, ni bien tuvieron conocimiento de la cancelación y retraso, respectivamente, de los vuelos 211, 213, 214 y 215 (Cusco-Lima) que Peruvian Airlines tenía programado, efectuó las acciones respectivas y elaboró actas con la información obtenida.

Al mismo tiempo, verificó la existencia del Libro de Reclamaciones en ambos aeropuertos y su uso por parte de los pasajeros.

El Indecopi, actúa de igual manera frente a los retrasos y cancelaciones de vuelos ocurridos durante la Semana Santa y el pasado lunes 28, en que pasajeros que pretendían viajar a Lima en un avión de LC Perú quedaron varados en el aeropuerto de Jauja, además del retraso sufrido por un vuelo de esta misma empresa en la ruta Ayacucho - Lima.

Al respecto, la ORI-Cusco viene atendiendo a los pasajeros afectados por la cancelación del vuelo de Peruvian Airlines del pasado 24 de marzo.

Estas acciones son resultado del constante monitoreo que despliega el Indecopi a las aerolíneas que prestan servicios desde el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Mientras que en los aeropuertos del interior del país, a través de sus Oficinas Regionales (ORIS) realizan supervisiones in situ o remotas con el fin de conocer de manera directa e inmediata cualquier situación que podría afectar a los usuarios del transporte aéreo.

Cabe precisar que las acciones de supervisión se inician inmediatamente después de producido el retraso o la cancelación, y los reclamos de los pasajeros afectados son atendidos en las oficinas del Indecopi o a través de sus líneas telefónicas gratuitas. Además se realiza un constante monitoreo del uso del Libro de Reclamaciones de las empresas de transporte aéreo.

Consejos para los pasajeros:

- Las empresas de transporte aéreo de pasajeros tienen la obligación de brindar información veraz, clara y oportuna sobre las causas que producen los retrasos o

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016
Síguenos en   
Indecopi Oficial

cancelaciones del servicio.

- Si el retraso o la cancelación del viaje es responsabilidad de la empresa, esta queda obligada a proteger al pasajero, transportándolo en el vuelo más próximo de la misma aerolínea o de cualquier aerolínea, y asumiendo los costos de alimentación, hospedaje y llamadas telefónicas de los pasajeros afectados. Ello, de acuerdo a la Ley de Aeronáutica Civil, artículos 125° y 126°.
- En el caso de los consumidores, la institución les recomienda recurrir al Libro de Reclamaciones; a la APP de descarga gratuita “Reclamos Indecopi” (solo para Android).
- Los consumidores que se encuentren en Lima, pueden llamar al 224 7777 y para provincias, existe la línea gratuita: 0800 4 4040. También pueden escribir sus reclamos a: sacreclamo@indecopi.gob.pe o acceder al formulario de reclamos: <https://www.indecopi.gob.pe/reclamo>
- La Oficina del Aeropuerto Jorge Chávez atiende las 24 horas del día los 365 días del año; cuenta con las centrales telefónicas: 5171835 – 5171845. Quienes viajen por vía aérea, también pueden realizar sus consultas y reclamos a: indecopi_azn@indecopi.gob.pe indecopi_azi@indecopi.gob.pe.

El Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor insta a las empresas de transporte público de pasajeros de toda clase -terrestre, aéreo, lacustre o fluvial-, para que refuercen sus protocolos de información al público, con la finalidad de entregar adecuada información en el momento oportuno y transmitir a los consumidores la tranquilidad del caso, así como una solución adecuada ante la ocurrencia de incidentes que impidan la efectiva prestación del servicio.

Vuelos cancelados y/o retrasados bajo supervisión del Indecopi (31/03/16)			
Aerolínea	Ruta	Nº de Vuelo	Estado
Peruvian Airlines	Cusco-Lima	211	Cancelado
Peruvian Airlines	Cusco-Lima	214	Cancelado
Peruvian Airlines	Cusco-Lima	213	Cancelado
Peruvian Airlines	Cusco-Lima	215	Cancelación
Peruvian Airlines	Cusco-Lima	210	Retraso
Peruvian Airlines	Lima - Arequipa	231	Retraso
Peruvian Airlines	Lima - Arequipa	230	Retraso
LC Perú	Lima-Arequipa	2141	Retraso
LC Perú	Lima-Huaraz	1362	Retraso
LC Perú	Lima-Arequipa	2142	Retraso

Fuente: Oficina Local del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Lima, 01 de abril de 2016

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016
Síguenos en   
Indecopi Oficial