

## **El Indecopi recomienda informarse bien antes de contratar cualquier servicio de transporte a nivel nacional**

- ✓ **274 agencias de viajes fueron sancionadas entre el 2011 y abril de 2016. A estas les aplicaron multas por un 687.6 UIT.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), recomienda a los consumidores informarse bien antes de contratar cualquier tipo de servicio de transporte de pasajeros a nivel nacional. Tales consejos forman parte de la campaña de información por la celebración del Día del Padre.

A través de esta campaña, la institución brinda información importante para que los consumidores tomen en cuenta al momento de contratar un servicio de transporte terrestre, aéreo o fluvial.

Si viaja a través de una agencia de viajes debe tener en cuenta:

- Contratar una agencia formal, que dé boletas de pago u otro documento para poder sustentar una eventual queja o reclamo.
- Revisar el registro “Mira a quién le compras” del Indecopi ([www.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras](http://www.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras)) donde se puede verificar si la agencia elegida ha sido sancionada anteriormente por el Indecopi.
- Verificar que la agencia cuente con servicio de transporte, programas turísticos, así como la disponibilidad de los lugares que se visitarán, a fin de evitar el incumplimiento de los itinerarios y horarios.
- Contar con información clara sobre las escalas de los vuelos, tarifas aeroportuarias, límite de equipaje, prendas adecuadas, distancias al hotel de destino, entre otras.
- Si la agencia no puede cumplir con lo ofrecido, los consumidores tienen el derecho a la sustitución del servicio contratado por otro servicio similar o a la devolución total de lo pagado. Es más, no se debe permitir cobros adicionales por los servicios contratados.
- Los proveedores tienen la obligación de brindar información completa para que los consumidores elijan lo que más les convenga, además de entregar un servicio idóneo.

### **Los servicios de transporte deben contar con Libro de Reclamaciones**

- Las unidades que prestan el servicio de transporte terrestre de pasajeros a nivel urbano, interprovincial e internacional, incluido el transporte fluvial, deben contar con un aviso consignando el número telefónico de la empresa y otro medio alternativo, a través del

#### **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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 / 5016  
Siganos en     
Indecopi Oficial

cual los consumidores podrán presentar sus reclamos o quejas.

- Los proveedores de servicios de transporte aéreo de pasajeros deben poner a disposición de los pasajeros el Libro de Reclamaciones cuando lo soliciten. Además, pueden implementar cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.

#### **Derecho a postergar o transferir sus pasajes**

- Las personas que viajan dentro del país, usando cualquier modalidad de transporte de pasajeros, tienen el derecho a endosar o transferir su pasaje a otra persona. También, pueden postergarlo o hacer uso de alguno de los tramos de los pasajes adquiridos.
- Cuando se trate de endoso, el consumidor puede transferir su boleto a un tercero, plenamente identificado. En este caso tiene que asumir únicamente los gastos de emisión del nuevo boleto.
- El consumidor también puede postergar la fecha del viaje. Para ello deberá usar el monto pagado por el boleto inicial y abonar el saldo del pasaje de la nueva fecha, si fuera el caso. Además, deberá asumir el costo de la emisión del nuevo boleto, como en el caso del endoso.
- Tanto para el **endoso** como para la **postergación**, el consumidor debe hacer los trámites con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje.

En esta Campaña, los consumidores podrán participar activamente mediante las redes sociales y, desde allí, obtener respuestas a sus consultas.

**Lima, 17 de junio de 2016**

#### **Misión del INDECOPÍ**

*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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 / 5016

Siganos en     
Indecopi Oficial