

**Oficina del Indecopi instalada en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco brinda orientación a los consumidores y promueve solución inmediata de reclamos mediante la conciliación**

- ✓ **A seis meses de funcionamiento, desde noviembre del 2017, esta oficina muestra primeros logros a favor de los usuarios nacionales y extranjeros.**

En sus primeros seis meses de funcionamiento, la oficina del Indecopi instalada en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco ha permitido orientar a los consumidores en sus derechos, atender y tramitar adecuadamente sus reclamos y fiscalizar a los proveedores del servicio de transporte aéreo y a otros proveedores que ofrecen diferentes servicios y productos en este terminal aéreo.

Respecto a la labor de orientación, durante los primeros seis meses de funcionamiento los especialistas de esta oficina han atendido a 741 consumidores sobre los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo, competencias del Indecopi respecto de otras entidades, entre otros.

En cuanto a los reclamos, durante este mismo periodo, se han atendido 168 reclamos en diferentes temas relacionados a los derechos de los consumidores en este rubro, como por ejemplo demora en la salida de los vuelos, postergaciones o cancelaciones, pérdida de equipajes, principalmente.

Al respecto, el personal de esta oficina ha promovido la solución mediante la conciliación o mediación entre el proveedor y consumidor, con el fin de que este último logre una solución sin costo y en el menor tiempo posible.

A ello se suma la constante atención a los consumidores que afrontan problemas de consumo en otros rubros en los diferentes establecimientos comerciales instalados en este terminal aéreo, como por ejemplo con proveedores de alimentos, servicios de turismo, transporte en la ciudad, hospedaje, entre otros.

Los especialistas de esta oficina, también, han realizado 83 supervisiones a empresas aéreas, agencias turísticas, servicios de transporte ferroviario, entre otros, en salvaguarda de los derechos de los pasajeros.

Del total de supervisiones, 71 correspondieron a empresas de transporte aéreo: LC Busre S.A.C. (17), Lan Perú S.A. (20), Peruvian Airlines S.A. (10), Star Up S.A. (6), Trans American Airlines (7) y Viva Airlines Perú S.A.C. (11).

Entre los principales temas supervisados a estos proveedores se encuentran la llegada y salida de los vuelos nacionales e internacionales, el cumplimiento del itinerario de vuelo, si cumplen con poner a disposición de los pasajeros el Libro de Reclamaciones, entre otros. Los resultados

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

**NP**

Nota de Prensa

## (ORI Cusco)

Oficina Regional del Indecopi en Cusco



son informados a la Secretaría Técnica de la Comisión adscrita a la Oficina Regional del Indecopi en Cusco para que evalúe si amerita el inicio de un procedimiento administrativo.

Es importante destacar que la instalación de esta oficina respondió a la gran afluencia de pasajeros en este terminal aéreo, el cual tiene una frecuencia aproximada de 37 vuelos diarios que representa el 14.42% de los pasajeros de tránsito de los aeropuertos a nivel nacional, ocupando así el segundo lugar después del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima.

El horario de atención de esta oficina es de lunes a viernes de 07h30 a 16h30. También se ofrece atención a través del teléfono 913 015 928.

**Cusco, 11 de junio de 2018**

---

### Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)