

El Indecopi fiscaliza a la aerolínea Copa Airlines por no permitir el embarque de más de 50 pasajeros

- ✓ El motivo sería fallas en el sistema *Check in* de la empresa.
- ✓ Se verifica si la aerolínea cumplió con las medidas de protección de los usuarios, conforme indica la ley.

Debido a que más de 50 pasajeros fueron impedidos de embarcar rumbo a Panamá por problemas en el sistema *Check in* de la empresa Copa Airlines, la Dirección de Fiscalización del Indecopi, en coordinación con la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte vienen verificando si la empresa respetó los derechos de dichos usuarios.

Como parte de las diligencias la autoridad evalúa si la empresa cumplió con adoptar medidas de protección a los pasajeros afectados de los vuelos 492 y 338, que cubrían la ruta Lima-Panamá en el horario de 01:00 am. Entre ellas, si brindó el servicio de alimentación, transporte y alojamiento debido; y si informó las causas del no embarque a los pasajeros.

Cabe señalar que, de verificarse algún incumplimiento de las normas de protección al consumidor, el Indecopi puede iniciar un procedimiento administrativo sancionador y en consecuencia imponer la multa máxima de 450 UIT, equivalente a S/ 2,070,000.

Información preliminar

El hecho fue reportado por una usuaria. Ante ello, el personal de la oficina del Indecopi, ubicada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se contactó de inmediato con la aerolínea para recabar información preliminar, tomando conocimiento que los afectados habrían tenido que dormir en el aeropuerto, ya que no se les pudo brindar los servicios de alimentación y hospedaje a todos.

La empresa precisó que los vuelos de estos usuarios están siendo reprogramados para el día de hoy, 22 de marzo. El Indecopi se encuentra monitoreando el cumplimiento de esta acción.

Canales de atención

Ante cualquier incidente o problema, los consumidores pueden reportarlos al 'WhatsApp Aeropuerto' 985197624, las 24 horas del día, todos los días de la semana. También al Reclama Virtual (<https://cutt.ly/jjW4l8m>), al correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe y a las líneas telefónicas habilitadas: 224 7777, para Lima, y 0 800 44040, desde regiones.

Con esta labor, el Indecopi reafirma su compromiso de proteger los derechos de los consumidores, para contrarrestar los posibles daños que pudieran ocasionar los proveedores que incumplan las normas.

Lima, 22 de marzo de 2022