

El Indecopi fiscaliza más de 200 vuelos de la aerolínea Sky Airlines para verificar cumplimiento de itinerarios

- ✓ **Durante el primer trimestre del 2022 se registraron presuntos incumplimientos en los itinerarios de 234 vuelos de esta empresa, desde el Aeropuerto Jorge Chávez.**

La Dirección de Fiscalización del Indecopi inició una supervisión a la aerolínea Sky Airlines para verificar que cumpla con el deber de idoneidad y calidad de los servicios ofrecidos, tras detectarse presuntos incumplimientos en los itinerarios de sus vuelos. Por ello, se le ha solicitado información sobre las causas de las demoras y/o cancelaciones de los vuelos y las medidas de protección que habrían brindado a los pasajeros.

El objetivo de la fiscalización es que la aerolínea cumpla con lo dispuesto en los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (idoneidad y obligaciones de los proveedores), y en la Decisión 619 de la Comunidad Andina (derechos y obligaciones en el transporte aéreo).

En el primer trimestre del 2022, en Indecopi monitoreó 13,797 vuelos, de los cuales 2,003 pertenecen a la empresa Sky Airlines, registrándose presuntos incumplimientos de sus itinerarios en 234 vuelos que parten desde el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Esto significa un 11.68% de los vuelos pertenecientes a dicha empresa.

Cabe recordar que el Indecopi, a través de la Oficina Local del Indecopi en el Aeropuerto Jorge Chávez y la Dirección de Fiscalización, realiza un monitoreo constante de los itinerarios de vuelo, a fin de hacer un registro y seguimiento de aquellos vuelos que presenten incidencias que afecten su horario programado, ello, para velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, en su calidad de consumidores en la prestación del servicio de transporte de aéreo.

¿Qué hacer si la aerolínea retrasa o cancela mi vuelo?

Cuando un vuelo se cancela o se retrasa por responsabilidad de la aerolínea, esta debe informar las causas y qué harán para solucionarlo. Además, según cuanto tiempo haya transcurrido, el consumidor tiene derecho a las siguientes medidas de protección:

- Demora mayor a 2 horas y menor a 4 horas: Un refrigerio y una llamada telefónica
- Demora mayor a 4 y menor a 6 horas: Un refrigerio, una llamada telefónica y almuerzo o cena, según sea la hora.
- Demora mayor a 6 horas: Un refrigerio, una llamada telefónica, almuerzo o cena, según sea la hora, una compensación equivalente al 25% del tramo incumplido y; en el caso tengas que pernoctar porque estás fuera del lugar de residencia habitual, deberán cubrir los gastos por hospedaje y traslados desde y hacia el aeropuerto.
- Además, cuando el vuelo se cancela con necesidad de pernoctar:
 - i. La aerolínea debe reintegrar el valor neto del boleto o conseguir un vuelo sustituto para el mismo día. Si esto no ocurre, la aerolínea debe cubrir alimentación (desayuno, almuerzo, cena, según sea la hora), hospedaje y gastos de traslado.
 - ii. Además, si se presentaron demoras antes de la cancelación, se tiene derecho a recibir las compensaciones mencionadas previamente.

De hallarse indicios de infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, los resultados de la fiscalización serán remitidos a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi para que evalúe el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra la aerolínea, el que podría ser multada con hasta 450 UIT, equivalentes a 2 millones 70 mil soles.

Canales de atención:

- 'WhatsApp Aeropuerto' 985 197 624, las 24 horas del día, todos los días de la semana.
- Reclama Virtual (<https://bit.ly/3cYZYlj>)
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Líneas telefónicas: 224 7777, para Lima, y 0 800 44040, desde regiones.

Lima 20 de junio de 2022