

## **El Indecopi recuerda que consumidores tienen derecho a postergar y endosar sus pasajes en cualquier modalidad de transporte**

El Indecopi recuerda que las personas que hacen uso de cualquier modalidad de transporte de pasajeros (terrestre, aéreo, lacustre o fluvial) dentro del país, tienen el derecho, reconocido por ley, a endosar o transferir a otra persona sus pasajes, así como a postergarlos o hacer uso de alguno de los tramos de los pasajes adquiridos.

De acuerdo al artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el caso del 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.

Para el caso de pasajes vendidos con la modalidad de tramos múltiples (*round trip*), que suele aplicarse en el transporte aéreo, el Código puntualiza que el consumidor que no hiciera uso del primer o primeros tramos, mantiene su derecho a usar los tramos siguientes. La aerolínea no puede impedir viajar al pasajero.

Hay que precisar que este derecho se puede hacer efectivo en todos los servicios de transporte de pasajeros dentro del territorio nacional, en cualquier modalidad, sin restricción alguna.

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor precisa que los proveedores que incumplan con lo indicado en el Código, en vulneración a los derechos de los consumidores, podrían afrontar procedimientos administrativos ante los órganos resolutorios del Indecopi y de comprobarse la infracción serían sancionados con multas de hasta 450 unidades impositivas tributarias.

Los usuarios del servicio de transporte que consideren que sus derechos han sido afectados, pueden hacer uso de los mecanismos de solución de conflictos de consumo tanto directos (a través del Libro de Reclamaciones del proveedor) o utilizando los servicios brindados por el Indecopi. Estos son: el Servicio de Atención al Ciudadano, que soluciona los reclamos mediante la conciliación o los Órganos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor.

Asimismo, tienen a disposición el teléfono 224 7777 para Lima y 0800 4 4040 para regiones. También pueden enviar un correo electrónico a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe).

### **Si viaja por avión**

- ✓ Elija el lugar de destino y el tiempo de permanencia en función a su presupuesto.
- ✓ Revise que sus boletos tengan claramente escritos su nombre, el destino, fecha y hora de

#### **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  
Síguenos en     
Indecopi Oficial

salida y retorno. No olvide confirmar a tiempo las reservaciones.

- ✓ Cuento con información clara sobre las escalas de los vuelos, tarifas aeroportuarias, límite de equipaje, prendas adecuadas, distancias al hotel de destino, entre otras.
- ✓ Los consumidores pueden solicitar el Libro de Reclamaciones en las áreas previas al embarque y posteriores al desembarque.
- ✓ El Indecopi cuenta con una oficina instalada el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, donde atiende las 24 horas del día. Los teléfonos son: **517-1835 y 517-1845**.

#### **Si viaja por carretera**

- ✓ La empresa que escoja debe tener buses en buenas condiciones de funcionamiento, seguridad e higiene. Debe contar con una póliza de seguro que cubra accidentes durante el viaje. Reclame si hay un número de pasajeros mayor a la cantidad de asientos.
- ✓ Está prohibido detener el vehículo en paraderos no autorizados. No permita que el bus se detenga en medio de camino o que suban más pasajeros, pues muchos asaltos se producen debido a ello.
- ✓ Los choferes deben cumplir el límite de velocidad establecido.
- ✓ Exija tu boleto con el número de asiento. Si llevas equipaje, solicita el boleto respectivo. Reclama en caso de robo o pérdida. Si llevas objetos de valor, informa previamente.
- ✓ Exija información oportuna si ocurre algún retraso en el viaje, del por qué del mismo y el tiempo probable de espera.
- ✓ En caso de accidente, la empresa deberá auxiliar a los pasajeros, tripulación y terceros, y disponer el traslado de los heridos al centro médico más cercano asumiendo los gastos correspondientes y facilitando el transporte de los familiares hasta el lugar del incidente.
- ✓ Recuerda siempre guardar los boletos y la publicidad de la empresa en la que viajas, ello servirá para sustentar cualquier reclamo posterior.
- ✓ Si se trata de un viaje corto y lo realiza en su propio auto, considere que el vehículo se encuentre en óptimas condiciones (verifique las llantas, luces, tanque de gasolina, frenos, el nivel de aceite y limpiadores. Asegúrese de que en la ruta encontrará lugares donde abastecerse de combustible y tenga a mano los números telefónicos de emergencia.

Para mayor información escucha la entrevista a la funcionaria de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi, Gladys Kaylin Rengifo:

<https://soundcloud.com/indecopioficial/recomendaciones-para-consumidores-que-adquieren-servicios-turisticos>

**Lima, 22 de julio de 2015**

#### **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   