

Los consumidores tienen derecho a transferir o postergar pasajes en cualquier medio de transporte nacional

En el marco de la campaña informativa Navidad 2016, el Indecopi recuerda que las personas que viajan dentro del país, usando cualquier modalidad de transporte (terrestre, aéreo, lacustre o fluvial), tienen el derecho a transferir su pasaje a otra persona o postergar la fecha del viaje.

Este derecho se encuentra estipulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En el caso del endoso de pasajes, el consumidor tiene la opción de transferir su boleto a un tercero, plenamente identificado. De ser así, tiene que asumir únicamente los gastos de emisión que genere el nuevo boleto.

Asimismo, los consumidores pueden postergar la fecha del viaje establecido. Para ello, deberán usar el monto pagado por el boleto inicial y abonar la diferencia del pasaje de la nueva fecha, si fuera el caso. Además, deberán asumir el costo de la emisión del boleto nuevo, como en el caso del endoso.

En ambos casos, tanto el endoso como la postergación, los consumidores deben 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.

Los usuarios del servicio de transporte que consideren que sus derechos han sido afectados, pueden pedir el Libro de Reclamaciones. El proveedor debe dar una respuesta en un plazo máximo de 30 días calendario.

El Indecopi recuerda a los consumidores que son los principales aliados para detectar las infracciones a las normas, por lo que pueden presentar sus denuncias informativas con medios probatorios (fotos y/o vídeos) a través de:

- Portal institucional, presenta tu reclamo:
http://servicio.indecopi.gob.pe/appSACPresentaReclamo/pgw_index.seam
- Nos pueden escribir al correo sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), llamando a los teléfonos 224 7777 desde Lima o al 0800-4-4040 desde provincias.
- Pueden utilizar aplicativo móvil 'Reclamos Indecopi' de descarga gratuita para teléfonos inteligentes con sistema Android.

Lima, 12 de diciembre de 2016

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