

El Indecopi fiscaliza servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros por Navidad y Año Nuevo

- ✓ **En caso de bloqueo de carreteras, las empresas no deben vender pasajes hasta que se liberen las vías y se les exhorta a que regresen a los pasajeros varados.**

El Indecopi realizó hoy una fiscalización en el servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. La supervisión se realiza en el contexto de las fiestas de Navidad y Año Nuevo, de manera conjunta con la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran). Hoy fueron visitadas 29 empresas ubicadas en el Terminal Terrestre Plaza Norte para verificar:

1. Que las empresas cumplan con exhibir la lista de precios para que los pasajeros tomen decisiones de compra debidamente informados.
2. Que tengan el libro de reclamaciones implementado y que este se encuentre a disposición de los consumidores.

Estas acciones de supervisión, que se realizan en el marco del Plan de Fiscalización de Emergencia, continuarán en los próximos días, a fin de asegurar el respeto de los derechos de los pasajeros.

Bloqueo de carreteras

Adicionalmente, ante el conocimiento del bloqueo de las carreteras Panamericana Norte y Sur por motivo del paro agrario, el Indecopi viene supervisando que dichas empresas cumplan con:

1. Informar a los pasajeros respecto del bloqueo de las rutas.
2. Que no realicen la venta de pasajes a las rutas bloqueadas.
3. Que ofrezcan a los consumidores las medidas de devolución o reprogramación correspondientes.

Asimismo, se viene comunicando con las empresas de transporte cuyas rutas se encuentra afectadas por el bloqueo, a fin de exhortarlas a abstenerse de vender pasajes hacia dichas zonas y que tomen las medidas para trasladar a los pasajeros varados (por ejemplo, buses de retén para regresarlos).

Los ciudadanos que requieran reportar incumplimientos por parte de las empresas pueden contactarse con el Indecopi a través del formulario web "Vigilancia ciudadana" <https://cutt.ly/VhUPm7j> o escribiendo al WhatsApp "Vigilancia Ciudadana" **999 273 647**.

Además, para consultas y reclamos pueden llamar al 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones; y al correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Recomendaciones

En este servicio, las personas tienen derecho a endosar (transferir) o postergar (cambiar la fecha) sus pasajes en cualquier tipo de transporte (aéreo, terrestre, fluvial) dentro del

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
2247800 anexos: 5011 - 5016



territorio nacional y sin restricción alguna. En estos casos, se debe realizar el trámite con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje. Además, los proveedores se encuentran en la obligación de cumplir con los horarios de salida ofrecidos a los consumidores y exhibir la lista de precios de sus servicios y respetarla.

Si opta por viajar en un transporte terrestre recuerde que:

- Debe exigir su boleto en el cual conste el número de asiento, así como los datos de la compañía de seguros que brinda el SOAT o CAT respectivo.
- Tiene derecho a exigir el *ticket* respectivo si transportas equipaje en la bodega.
- Puede reclamar inmediatamente en caso de robo o pérdida de su equipaje. Si transportan objetos de valor, es conveniente que lo informen previamente a la empresa.
- Tienen derecho a ser informado sobre las razones del retraso (si lo hubiera) y el tiempo probable de espera.
- La empresa de transporte terrestre está prohibida de recoger pasajeros en ruta o en paraderos no autorizados, a fin de evitar exponer a los pasajeros a riesgos en su seguridad.
- En el caso de accidentes, la empresa debe activar de forma inmediata el SOAT o CAT respectivo, brindando asistencia a los heridos e información a los familiares.

Lima, 21 de diciembre de 2020

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
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio