

## **El Indecopi monitorea que aerolíneas que operan en Puno cumplan con reprogramar vuelos cancelados por cierre del aeropuerto de Juliaca**

- ✓ **Para proteger a pasajeros afectados por la medida ordenada con el fin de dar mantenimiento a la pista de aterrizaje.**

En el marco de la campaña #Ciudadanos al Centro, el Indecopi, en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, monitorea que las empresas aéreas que operan en la región Puno cumplan con reprogramar los vuelos cancelados ante el cierre del aeropuerto Inca Manco Cápac de la ciudad de Juliaca, del 29 de abril al 5 de mayo. Ello, con el fin de salvaguardar los derechos de los pasajeros afectados por esta situación y, teniendo en cuenta la cercanía de un feriado largo.

La Oficina Regional del Indecopi en Puno y la Oficina del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez vienen coordinando y requiriendo información correspondiente sobre las medidas adoptadas por cada una de las aerolíneas para garantizar a los consumidores la reprogramación de sus vuelos, así como que brinden la debida información al respecto y sus vías de atención. Algunas de ellas ya vienen anunciando las acciones a tomar.

Además, el Indecopi mantienen coordinaciones con otros organismos relacionados con el sector turismo, como IPerú para evitar la vulneración de las normas de protección al consumidor de los turistas que buscan visitar los atractivos turísticos de esta importante región del sur del país.

Cabe recordar que el Ministerio de Transporte y Comunicaciones y la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) suspendieron las operaciones de este terminal aéreo a fin de permitir que se brinde mantenimiento a la pista de aterrizaje que se encontraba en mal estado.

Finalmente, el Indecopi recuerda a los ciudadanos que ante cualquier consulta o eventuales reclamos cuenta con los siguientes canales de atención:

- WhatsApp 985 197 624 de su oficina instalada en el Aeropuerto Jorge Chávez, donde serán atendidos por especialistas, las 24 horas del día y los 365 días del año,
- Reclama virtual <https://bit.ly/3cYZYlj>, es otra herramienta *online* que permite gestionar reclamos de consumo en línea, desde el hogar o la oficina. Emplea un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Dichos reclamos serán atendidos por especialistas de la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi (SAC), quienes los resolverán a través de la mediación y la conciliación, de manera rápida, sencilla y gratuita.
- Además, si eres testigo de un hecho irregular, puedes reportarlo a través del Formulario de Vigilancia Ciudadana <https://bit.ly/3GomZhv>.
- Cabe señalar que en los días hábiles los consumidores cuentan los siguientes teléfonos y correo para presentar su reclamo o denuncia a través de sus canales de atención: [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) 224-7777 (Lima) y 0800-4-4040 (provincias).
- También está los números de contacto de la oficina de Puno: 944 812 179 y el correo electrónico: [wzanabria@indecopi.gob.pe](mailto:wzanabria@indecopi.gob.pe)

**Lima, 29 de abril de 2022**