



La Oficina Regional del Indecopi en Cusco supervisa el reembolso o reprogramación de pasajes a los consumidores afectados por el choque de trenes de las empresas Perú Rail e Inca Rail

Continuando con la labor de verificación de la normativa en protección de los derechos de los consumidores que resultaron afectados por el choque de trenes de las empresas Perú Rail S.A e Inca Rail S.A.C, el pasado martes, 31 de julio, el Indecopi informa a la ciudadanía lo siguiente:

- Especialistas de la Oficina Regional del Indecopi en Cusco supervisaron el proceso de reembolso o reprogramación de pasajes a los consumidores que viajaban en los trenes siniestrados de las empresas Perú Rail S.A. e Inca Rail S.A.C.
- Paralelo a ello, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi recibió reclamos de turistas que solicitaron a Perú Rail S.A la devolución de sus pasajes de tren y el pago de gastos adicionales (transporte). Dichos reclamos fueron trasladados a la empresa operadora, que se comprometió a brindar una respuesta y/o propuesta de solución inmediata, lo cual el Indecopi verificará.
- Adicionalmente, los especialistas de la sede regional visitaron la Clínica Pardo, donde todavía permanecen tres turistas de nacionalidad chilena, canadiense y brasileña. En el lugar brindaron información a sus familiares sobre sus derechos.
- Asimismo, la institución viene participando en las reuniones convocadas por la Red de Protección al Turista, presidida por Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur), donde cada entidad expuso las acciones adoptadas desde sus competencias. También participaron los operadores ferroviarios involucrados.
- El personal del Indecopi, tanto de su Oficina Regional como de la instalada en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, se mantiene atento a los reclamos que los afectados en este lamentable accidente consideren interponer, al margen de las investigaciones de oficio que inició el mismo día que ocurrieron los hechos.
- Los canales de atención en el Cusco son los siguientes:
 - **ORI Cusco:** Urbanización Constancia Mz A-11-2, de lunes a viernes de 08:30 a 16:30 h). Teléfono 2247777 opción 6.
 - **Oficina en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete:** horario de atención de lunes a viernes de 07h30 a 16h30. Teléfono 913 015 928.
 - **Correo electrónico:** sacreclamo@indecopi.gob.pe
 - **Teléfono:** 0800 4 4040

Lima, 02 de agosto de 2018

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

