

Indecopi y Sutran fiscalizaron servicio de transporte terrestre y aéreo para verificar que se ofrezca de manera adecuada por fin de año

- ✓ **De las 52 empresas de transporte interprovincial que operan en Yerbateros, Atocongo y Plaza Norte se detectaron 28 incumplimientos. Además, se monitorearon 16 vuelos de 4 aerolíneas.**

Ante el incremento de viajes al interior del país por las fiestas de fin de año, el Indecopi, a través de la Dirección de Fiscalización (DFI), realizó acciones de monitoreo en los terminales terrestres con mayor afluencia de pasajeros en Lima, tales como Yerbateros, Atocongo y Plaza Norte; así como en el Aeropuerto Jorge Chávez.

Con estas acciones se busca verificar que las empresas de transporte terrestre y aerolíneas brinden un servicio idóneo a las personas, así como información oportuna, veraz y accesible a la ciudadanía sobre los servicios o productos que ofrecen, de modo que permitan a estos efectuar un uso o consumo adecuado e informado.

Este trabajo se realizó de manera conjunta en los terminales terrestres con la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancía (Sutran). En ese sentido, el Indecopi verificó que las empresas cumplan con las siguientes obligaciones:

- Que exhiban los precios de los pasajes en el establecimiento.
- Que informen y cumplan con el horario de salida de sus unidades.
- Que implementen el Libro de Reclamaciones y el aviso respectivo.
- Que implementen algún mecanismo que acredite la recepción del equipaje.
- Que se informe de los seguros contratados en el boleto de viaje.

Durante las acciones conjuntas, el Indecopi, en el marco de sus competencias, monitoreó un total de 52 empresas de transporte interprovincial, y advirtió que 28 empresas habrían incurrido en incumplimientos; no obstante, adecuaron su conducta una vez alertadas de las mismas, los incumplimientos fueron:

- 06 empresas no cumplían con exhibir la lista de precios.
- 05 empresas no cumplían con el formato actualizado del Libro de Reclamaciones.
- 06 empresas no cumplían con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones y/o el formato de este.
- 11 empresas no cumplían con informar en el boleto de viaje el seguro contratado.

En el caso del Aeropuerto Jorge Chávez, se monitoreó presencialmente un total de 16 vuelos correspondientes a 4 aerolíneas, verificándose el cumplimiento de sus itinerarios de salida, según lo informado a las y los pasajeros.

Desde el inicio de la pandemia, el Indecopi ha logrado atender un total de 17 591 reportes en el sector de transporte terrestre. En el caso de las aerolíneas, la Dirección de Fiscalización ha monitoreado a la fecha un total 51 778 vuelos (salidas), de los cuales se verificó el 92.73% de cumplimiento de itinerario.

Cabe recordar que, la presencia del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es permanente, y durante los feriados se continuará brindando atención las 24 horas del día. Para más información pueden comunicarse a través del **WhatsApp Aeropuerto (985 197 624)**, a

través del cual se atiende cualquier inconveniente de los pasajeros del servicio de transporte aéreo.

Finalmente, les recordamos los diferentes canales de atención del Indecopi:

- Reclama Virtual: <https://bit.ly/3cZYIj>
- Teléfono: 224-7777 desde Lima, o al 0800-4-4040 línea gratuita para las demás regiones de lunes a viernes de 8:30 a.m. 4:30 p.m.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Enlace del Formulario de Vigilancia Ciudadana: <https://bit.ly/3GomZhy>.

Accede a las fotos de esta fiscalización en los siguientes enlaces:

- **Supervisión en terminales terrestres:**
<https://www.flickr.com/photos/140570407@N06/albums/72177720295611346>
- **Monitoreo en el Aeropuerto Jorge Chávez:**
<https://www.flickr.com/photos/140570407@N06/albums/72177720295614889>

Lima, 31 de diciembre de 2021