

## **El Indecopi impuso multas por más de 1 500 UIT a líneas aéreas que infringieron normativa de protección al consumidor**

- ✓ **De junio de 2013 a mayo de 2017, a nivel nacional, la entidad registró 523 sanciones a 48 proveedores.**
- ✓ **A puertas de un feriado largo, la institución recuerda a los pasajeros cuáles son sus derechos y cómo deben proceder en caso de cancelación de vuelos.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), impuso multas por 1 512. 4 UIT (unidades impositivas tributarias) a diferentes aerolíneas, a nivel nacional, y dictó medidas correctivas a favor de los consumidores peruanos que fueron afectados por la cancelación, reprogramación y retraso de vuelos.

De acuerdo a las estadísticas oficiales publicadas en la herramienta 'Mira a quién le compras' ([www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)), desde junio de 2013 a mayo de 2017, el Indecopi registró 523 sanciones a empresas de aviación comercial por infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Entre las más recurrentes figuran la falta de idoneidad en el servicio: incumplimiento del servicio, falta de entrega de equipaje, pérdida de equipaje, cobros en exceso o no pactados, denegatoria injustificada del abordaje de pasajeros, actos de discriminación de usuarios con discapacidad, entre otras.

Las infracciones al Libro de Reclamaciones, como por ejemplo que los establecimientos no cuenten con el Libro de Reclamaciones o el aviso del mismo o la falta de atención a los reclamos, son otras de las infracciones que a lo largo del citado período se han sancionado.

Entre las empresas más sancionadas se encuentran: Lan Perú S.A., Trans American Air Lines S.A. (Taca), Peruvian Air Line SAC, American Airlines INC Sucursal de Perú y Aerovías del Continente Americano SA – Avianca Sucursal del Perú de acuerdo a 'Mira a quién le compras'.

La institución también impuso medidas correctivas para salvaguardar los derechos de los consumidores, entre las más frecuentes se encuentran: la devolución del costo del pasaje a los pasajeros que registraron su embarque en los vuelos afectados; pago de derechos especiales de giro o del valor del costo declarado a quienes sufrieron la pérdida de equipaje.

### **Feriado largo**

Ante la cercanía del feriado largo, programado del 29 de junio al 02 de julio, el Indecopi insta a las aerolíneas a cumplir con los viajes programados. Además, recuerda los derechos que tienen los pasajeros que compran un boleto aéreo:

- **Derecho a que se le brinde información sobre los términos y condiciones del servicio, tal como el peso y medida del equipaje permitido en cabina y bodega.**

#### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

- Derecho a abordar el avión y llegar a destino conforme a la fecha y hora acordada.
- Derecho a transferir el pasaje a otra persona (endoso) o a postergar la realización del servicio, previo aviso a la aerolínea con una anticipación de 24 horas, en el territorio nacional.
- Derecho a la entrega del equipaje en el punto destino.
- Derecho a que se le brinde información sobre la posibilidad de pagos adicionales por otros conceptos o servicios.
- Derecho al cumplimiento de cualquier otro servicio contratado con la aerolínea.
- Derecho a presentar su reclamo o queja por cualquier disconformidad con el servicio.

Ante cualquier eventualidad, los turistas nacionales o extranjeros cuentan con diversos canales de atención para hacer valer estos derechos:

- Exigir el Libro de Reclamaciones. Es importante recordar que, si registra un reclamo en este libro, debe llevarse consigo una copia. En caso que el proveedor no le conteste, puede enviar esta hoja a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos. Gracias a recientes cambios, proveedor y consumidor pueden registrar en el Libro una conciliación concreta con la firma de ambas partes, lo cual contribuye a una solución directa y rápida de cualquier conflicto. Si el proveedor incumple con el acuerdo podrá ser denunciado y recibir una multa de hasta 200 UIT sin derecho a apelar.
- Pueden acudir a la oficina del Indecopi ubicada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez que atiende los 365 días del año, las 24 horas del día, y cuyos números telefónicos son: 517 1835 y 517 1845.
- Los viajeros también tienen a su disposición la línea telefónica del Servicio de Atención al Ciudadano 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 para los usuarios de provincias.
- A través de la aplicación Reclamos Indecopi, para teléfonos Android.

**Lima, 19 de junio de 2017**

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.