

El Indecopi supervisa que las aerolíneas cumplan con brindar trato preferente a las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en sus módulos de atención ubicados en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en el marco de su constante labor de monitoreo del mercado, supervisó a proveedores del servicio de transporte aéreo con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas al trato preferente, establecidas en el artículo 41 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Como se sabe, este artículo señala que el proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma.

Así, la Gerencia de Supervisión Fiscalización (GSF) del Indecopi realizó esta supervisión mediante la modalidad de consumidores encubiertos, y se enfocó en los módulos de atención a sus clientes (venta de pasajes, registro de equipaje, entre otros) instalados en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

En ese sentido, las inspecciones buscan constatar lo siguiente:

- Que el proveedor cumpla con informar, en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles, el derecho a la atención preferente.
- Cumpla con exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de trato preferente.
- Cumpla con implementar mecanismos de atención de quejas por eventuales incumplimientos de las obligaciones previamente indicadas.

El Indecopi exhorta a los proveedores a brindar sus servicios en cumplimiento de las normas de protección al consumidor y si fuera el caso, subsanar de inmediato cualquier incumplimiento, a fin de mejorar el servicio que brindan a los consumidores.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi continuará vigilando y fiscalizando los diversos sectores, a fin de prevenir el incumplimiento normativo y verificar el respeto a los derechos de los consumidores.

Canales de atención

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
  
Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

NP

Nota de Prensa

(GSF)**Gerencia de Supervisión y Fiscalización** **Indecopi**

La institución recuerda a los consumidores que ante un posible conflicto de consumo pueden recurrir al Libro de Reclamaciones del proveedor, que permite en la actualidad, acuerdos conciliatorios para la solución directa de los conflictos entre proveedores y consumidores.

De la misma manera, cuentan con el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi, a través del teléfono 224-7777 para Lima y 0800-4-4040 para regiones o enviando un correo electrónico a la dirección: sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Finalmente, el Indecopi recuerda que se pueden realizar consultas o presentar reclamos en la oficina del Indecopi ubicada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (Callao), que atiende los 365 días del año y las 24 horas del día a través de las centrales telefónicas: 517 1835 y 517 1845.

Lima, 24 de mayo 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

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio