



**(GSF)**

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

## **El Indecopi supervisó que empresas de transporte aéreo nacional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez cumplan con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

En el marco de su constante labor de monitoreo en el sector aéreo, para garantizar un servicio que respete los derechos de los consumidores, el Indecopi supervisó a cinco empresas que cubren rutas nacionales y con *counter* ubicado en la zona de preembarque del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para verificar si cumplían con las siguientes obligaciones señaladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor: ofrecer trato preferente, contar con el libro de reclamaciones así como exhibir el aviso respectivo, y cumplir con el deber de información e idoneidad en la zona de preembarque.

### **Los resultados**

Sobre el trato preferencial, el Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, debiendo facilitar a los consumidores todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma.

Así, los inspectores de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi, mediante la modalidad de consumidores encubiertos, verificaron que tres empresas cumplían con consignar un aviso de atención preferente, tener un *counter* especial para estos pasajeros, exonerándolos de turnos de espera y brindarles asistencia para acceder rápidamente al servicio. Dos empresas no cumplían con brindar asistencia para el trato preferente de estos pasajeros, y una de ellas no exoneraba de turnos de espera.

Respecto al Libro de Reclamaciones, los inspectores verificaron que todas las empresas contaban con su respectivo libro y exhibían el aviso que da cuenta de la existencia del mismo.

Sobre el deber de información en la zona de preembarque, se verificó que cuatro de las cinco empresas sí tenían personal de asistencia que brindaba orientación a los pasajeros para que puedan ubicar el *counter* correspondiente. Por el contrario, una de las empresas no cumplía con esta obligación.

Finalmente, se verificó que las cinco empresas respetaban el orden de atención de sus pasajeros en sus correspondientes filas, cumpliendo así con el deber de idoneidad en la zona de preembarque.

Cabe señalar que la GSF continuará monitoreando y fiscalizando los diversos sectores, a fin de prevenir el incumplimiento normativo y verificar el respeto a los derechos de los consumidores. En este sentido, el Indecopi exhorta a los proveedores a brindar sus servicios en cumplimiento de las normas de protección al consumidor y, si fuera el caso, a subsanar de

---

### **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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





**(GSF)**

**Gerencia de Supervisión y Fiscalización**

inmediato cualquier incumplimiento, a fin de mejorar el servicio que brindan a los consumidores.

#### **Canales de atención**

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

De la misma manera, los consumidores 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](mailto: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, 03 de diciembre 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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

