



El Indecopi implementa nueva estrategia de presencia en los 24 aeropuertos comerciales del Perú, en coordinación con sus concesionarios, para orientar o atender *in situ* reclamos de pasajeros

- ✓ Esta nueva presencia tiene diferentes niveles en cada aeropuerto que implican oficinas permanentes o módulos ambulantes y paneles informativos y/o vídeos en circuito cerrado de TV de JC Decaux.
- ✓ Los derechos son difundidos de manera amigable y didáctica en las zonas pública, de embarque y desembarque de los terminales aéreos.
- ✓ Además, la entidad lanza el 'WhatsApp Aeropuerto' (985197624) para atender a pasajeros y facilitar la atención de sus reclamos.

Gracias a una alianza estratégica con las cuatro empresas concesionarias de los 24 aeropuertos a nivel nacional y la empresa encargada del circuito cerrado de TV, el Indecopi brinda información a las personas que acuden a estos terminales sobre sus derechos como usuarios del servicio de transporte aéreo, a través de spots, módulos informativos y paneles. Estas acciones de acercamiento con los usuarios, emprendidas por la institución en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, fueron presentadas hoy, martes 12 de noviembre, en conferencia de prensa.

El objetivo es empoderar a los usuarios del servicio de transporte aéreo para que conozcan sus derechos como consumidores, cómo actuar ante algún inconveniente y los canales de atención que ofrece el Indecopi en caso afronten algún problema. Así, podrán ser asistidos, informados y, de ser el caso, gestionar la pronta solución del problema.

En esta alianza se encuentran los aeropuertos administrados o concesionados por Lima Airport Partners (01), Aeropuertos del Perú S.A. (11), Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (05) y Corpac S.A. (07). Asimismo, la empresa JCDecaux, que difunde el spot elaborado por el Indecopi en los terminales aéreos de Lima, Cajamarca, Chiclayo, Iquitos, Piura, Pucallpa, Tumbes, Tarapoto y Trujillo.

Los derechos de los usuarios de este servicio, estipulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, han sido plasmados de manera didáctica y amigable en un **spot útil** para los ciudadanos (<https://youtu.be/J9jhzQi1f20>) y se transmite en los aeropuertos que cuentan con monitores, antes mencionados. En los demás terminales aéreos, que no cuentan con estos equipos, se han instalado módulos informativos, paneles o parantes, con una infografía denominada '**Indecotip**' (<https://bit.ly/2Ns7xre>), con la misma información.

Hay que destacar que, en todos estos productos, elaborados por el Indecopi, se ha incluido el '**WhatsApp Aeropuerto**' (985 197 624) que el consumidor podrá utilizar para entrar en contacto directo con la institución, si considera que sus derechos han sido afectados.

Así, los usuarios, nacionales y extranjeros, pueden conocer esta información en la zona pública, zona de embarque o en la zona de desembarque de los terminales aéreos, según sea el caso.

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



Distribución de productos informativos por aeropuerto

Concesionario de Aeropuerto	Aeropuerto	Zona Pública					Zona de Embarque			Zona de Desembarque
		Oficina	Parante	Panel	Módulo	Spot	Panel	Parante	Spot	Parante
Lima Airport Partners	Aeropuerto Internacional Jorge Chavez - Callao									
Aeropuertos del Perú S.A.	Pisco									
	Piura									
	Iquitos									
	Tumbes									
	Cajamarca									
	Chiclayo									
	Chachapoyas									
	Tarapoto									
	Trujillo									
	Pucallpa									
	Talara									
Concesionario de Aeropuerto	Aeropuerto	Zona Pública					Zona de Embarque			Zona de Desembarque
			Parante	Panel	Módulo	Spot	Panel	Parante	Spot	Parante
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.	Arequipa									
	Ayacucho									
	Madre de Dios									
	Juliaca									
	Tacna									
Concesionario de Aeropuerto	Aeropuerto	Zona Pública					Zona de Embarque			Zona de Desembarque
		Oficina	Parante	Panel	Módulo	Spot	Panel	Parante	Spot	Parante Informativo
Corpac S.A.	Cusco									
	Huánuco									
	Andahuaylas									
	Jaén									
	Jauja									
	Ilo									
	Tingo María									

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



Aeropuertos donde se difunde material informativo para usuarios

Aeropuertos

Lima Airport Partners (LAP)	1
Aeropuertos del Perú S.A.	11
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.	5
CORPAC S.A.	7



¿Cómo reclamar?

Cabe recordar que, si la aerolínea contratada no respeta los derechos de los pasajeros, estos tienen diferentes alternativas para presentar sus reclamos:

- Solicitar el Libro de Reclamaciones de la aerolínea.
- 'WhatsApp Aeropuerto' del Indecopi: 985 197 624.
- Llamar al Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (224 7777 desde Lima o al 0800-4-4040 desde regiones).
- Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Pedir la intervención del personal de las oficinas del Indecopi instaladas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, donde se atiende las 24 horas del día, todos los días del año (teléfonos: 517 1835 y 517 1845) o en el aeropuerto internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco.

Para una mayor información sobre los servicios que ofrecen las empresas de transporte aéreo de pasajeros, el Indecopi ha elaborado la guía informativa 'Checa tu Aerolínea' (<https://bit.ly/2X32QY4>).

Lima, 12 de noviembre de 2019

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

