

El Indecopi permitió que pasajeros interprovinciales logren reprogramar viajes u obtener devolución de su pasaje tras el accidente ocurrido en la Carretera Central

- ✓ **Empresa de transportes ‘Transmar’ y ‘Salazar’ corrigieron conductas que afectaban derechos de los pasajeros.**

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi realizó acciones de supervisión para proteger los derechos de los pasajeros varados de viajes interprovinciales, tras el accidente ocurrido el último sábado 27 de marzo en la Carretera Central, producto de la explosión de seis camiones cisternas cargados de combustible.

En ese sentido, la citada Gerencia identificó que la empresa de transportes Transmar Express SAC, con la ruta Lima- Pucallpa, no culminó el servicio de transporte contratado, por lo que los pasajeros quedaron varados por 12 horas a la altura del Km 85 de la Carretera Central. Además, se tomó conocimiento de que el proveedor tampoco cumplió con brindar información exacta o precisa a los pasajeros.

Ante esta problemática, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización se contactó con dicha empresa para asegurar el cumplimiento de los derechos de los consumidores, por ello, como resultado, Transmar atendió a los pasajeros y les brindó alternativas como: la reprogramación de pasajes con fecha abierta, endoso y devolución. Es así que, de los 46 pasajeros, 4 optaron por la devolución de su dinero y 42 por la reprogramación de sus pasajes.

Por otro lado, escuchando la voz de los ciudadanos mediante los distintos medios de comunicación, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización tomó contacto de manera proactiva con la Empresa de Transportes Salazar EIRL, ubicada en el terminal Yerbateros, ya que, mediante una entrevista, un pasajero informó que la empresa se negaba a devolver el monto de su pasaje adquirido, ofreciéndole únicamente la opción de reprogramarlo.

Como resultado de la comunicación, la empresa indicó que se brindó opciones a los pasajeros para reprogramar sus pasajes o solicitar la devolución de su dinero, según la necesidad de los mismos, comprometiéndose además con comunicar a todas las oficinas y puntos de venta las medidas que deben ofrecer a los pasajeros, entre ellas no negarse a la devolución de los pasajes.

El Indecopi reitera su compromiso con la vigilancia y supervisión del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos consumidores y les recuerda sus canales de atención gratuitos:

- Formulario web ‘Vigilancia Ciudadana’: <https://cutt.ly/jjW4l8m>
- WhatsApp de ‘Vigilancia Ciudadana’ 999 273 647, para colaborar con el Indecopi reportando cualquier incidente que podría afectar los derechos de los consumidores.
- Servicio de Atención al Ciudadano 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe para consultas y reclamos.

Lima, 29 de marzo de 2021