

## **El Indecopi realiza acciones de fiscalización a empresas de transportes terrestres y vuelos aéreos en defensa de los consumidores**

- ✓ **Durante los días de fiestas navideñas se supervisó a 71 empresas de transporte terrestre y a 20 vuelos de tres aerolíneas, logrando subsanar las conductas que afectaban a los consumidores.**

Ante el incremento de viajes al interior del país por las fiestas navideñas y con el fin de verificar que las empresas de transporte terrestre y aéreo brinden un servicio idóneo a las y los consumidores el Indecopi, a través de la Dirección de Fiscalización (DFI), realizó los días 22 y 23 de diciembre acciones de monitoreo a terminales terrestres con mayor afluencia de pasajeros en Lima, como Yerbateros, Atocongo y Plaza Norte, logrando supervisar a 71 empresas de transporte interprovincial, y en el Aeropuerto Jorge Chávez, donde se fiscalizaron 20 vuelos.

Durante las inspecciones el personal de la DFI, además, buscó comprobar si los proveedores cumplían con dar información oportuna, veraz y accesible a la ciudadanía sobre los servicios o productos que ofrecen, de modo que permitan a estos efectuar un uso o consumo adecuado e informado.

Estas importantes acciones en bien de las y los consumidores, que son el centro de la atención de los servicios del Indecopi, fueron ejecutadas en los terminales terrestres junto con la Superintendencia de Transporte, Carga y Mercancía (Sutran).

Es así que el Indecopi verificó que las empresas cumplan con las siguientes obligaciones:

- Exhiban los precios de los pasajes en el establecimiento
- Informen y cumplan con el horario de salida de sus unidades
- Implementen el Libro de Reclamaciones y el aviso del mismo
- Implementen algún mecanismo que acredite la recepción del equipaje.
- Se informe de los seguros contratados en el boleto de viaje.

Durante las acciones conjuntas, el Indecopi, en el marco de sus competencias, monitoreó un total de 71 empresas de transporte interprovincial, advirtiendo algunos incumplimientos por parte de las empresas de transporte terrestre, los cuales fueron modificados por las empresas una vez alertadas de las mismas.

Estas son las conductas que fueron corregidas:

- 11 empresas no habían implementado la lista de precios de los pasajes.
- 15 empresas no cumplían con el formato actualizado del Libro de Reclamaciones.
- 09 empresas no cumplían con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones y/o el formato del mismo.
- 13 empresas no cumplían con informar en el boleto de viaje el seguro contratado.

En el caso de las aerolíneas se monitoreó un total de 20 vuelos de tres aerolíneas, verificándose el cumplimiento de sus itinerarios de salida, según lo informado a las y los pasajeros.

Desde el inicio de la pandemia, el Indecopi ha logrado atender un total de **17 314** reportes en el sector de Transporte Terrestre, gracias a la labor de monitoreo permanente que realiza la institución desde el primer día del estado de emergencia.

Cabe destacar que la presencia del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es permanente y durante los feriados se continuará brindando atención las 24 horas del día. Para más información pueden comunicarse a través del **WhatsApp Aeropuerto (985 197 624)**, a través del cual se atiende cualquier inconveniente de los pasajeros del servicio de transporte aéreo.

El Indecopi continuará con sus acciones de fiscalización para salvaguardar los derechos de las y los consumidores. En ese sentido, el personal de la DFI está atento a cualquier incidente o situación que requiera de una intervención inmediata por parte de la institución. Estas visitas continuarán en los próximos días, a vísperas del año nuevo.

**Lima, 27 de diciembre de 2021**