

Fiscalizadores del Indecopi verifican cumplimiento de derechos de usuarios del servicio aéreo en el “Jorge Chávez”

- ✓ **Ante posibles problemas con alguna aerolínea, los consumidores pueden reportar al ‘WhatsApp Aeropuerto’ 985 197 624.**

La Dirección de Fiscalización (DFI) y la oficina local del Indecopi ubicada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, han monitoreado de manera remota, durante los primeros 19 días del mes de enero, la salida de 3175 vuelos nacionales e internacionales, verificando el cumplimiento del 87,84% de los itinerarios (2789) y detectando solo un 12.16% (386) de incidencias.

Respecto de las 386 incidencias reportadas, 172 vuelos fueron cancelados, en su mayoría por motivos operacionales, mientras que los cancelados por mal tiempo, fueron 12. Los otros 139 vuelos cancelados registran diferentes causas: comerciales, por tripulación incompleta o personal con problemas de salud. Además, 62 vuelos presentaron demoras y 1 vuelo fue reprogramado. La mayoría de las cancelaciones (298) fueron reportadas a los pasajeros con anticipación por las aerolíneas; mientras que otras 25 se hicieron en el momento del embarque, debido al mal clima (12 vuelos) y por motivos operacionales (7 vuelos).

Las aerolíneas que presentaron más incumplimientos fueron Latam (170 vuelos) y Sky Airlines (147 vuelos), concentrando el 82% de los servicios con retraso de itinerario. Le siguen Star Perú (21 vuelos, 5%) y Viva Air (12 vuelos, 3%). Al respecto, entre otras causas, las aerolíneas han informado que esto se debería al aumento del contagio de sus trabajadores por la nueva variante de la Covid-19, Ómicron.

Estas acciones de monitoreo las realiza el Indecopi con el fin de velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, en su calidad de consumidores en la prestación del servicio de transporte de aéreo. En ese sentido, el Indecopi ha exhortado a las aerolíneas mencionadas a cumplir con brindar información relevante y oportuna a los pasajeros sobre las medidas de bioseguridad implementadas en el aeropuerto, el itinerario de los vuelos (retrasos o cancelaciones), la implementación del Libro de Reclamaciones y el aviso de este; así como con cumplir, en caso de cancelaciones, con brindar las medidas de protección o devolver la contraprestación pagada al consumidor.

Ante cualquier incidente o problema, los consumidores pueden reportar estas conductas al **‘WhatsApp Aeropuerto’ 985 197 624**, las 24 horas del día, todos los días de la semana. También al Reclama Virtual (<https://bit.ly/3cYZYlj>), al correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe y las líneas telefónicas habilitadas: 224 7777, para Lima, y 0 800 44040, desde regiones.

Con esta labor, el Indecopi reafirma su compromiso con la defensa de la competencia de las empresas en el mercado peruano y la protección de los derechos de los consumidores, especialmente en este período de emergencia, para contrarrestar los posibles daños que pudieran ocasionar los proveedores que incumplan las normas.

Lima, 21 de enero de 2022