

#Balance2021

**45 mil vuelos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
fueron supervisados por el Indecopi**

- ✓ **Se busca garantizar servicios idóneos en defensa de los derechos de los usuarios.**

Con la finalidad de colocar al ciudadano al centro de sus servicios, la Oficina del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, en coordinación con la Dirección de Fiscalización, supervisó más de 45 mil vuelos, durante el 2021, y de esa manera velar por la idoneidad del servicio y prevenir afectaciones a los usuarios por demoras o cancelaciones de vuelos por causas atribuidas a las aerolíneas.

Hay que tener en cuenta que cuando los vuelos se demoran o son cancelados, por causas atribuidas a la empresa aérea, las aerolíneas están obligadas a proporcionar alimentos, hospedaje, transporte y/o compensaciones, según corresponda: https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=298557238977675&id=100064702027339

Asimismo, la institución informó constantemente a los pasajeros que el precio que paga por un boleto aéreo debe incluir los impuestos, comisiones y cargos aplicables. Los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio ofrecido, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales, siempre que se les haya informado previamente de manera adecuada y oportuna.

En caso los precios se publiciten en moneda extranjera, el proveedor está obligado a aceptar el pago en la moneda anunciada o en moneda nacional, debiendo este último anunciarse en caracteres y condiciones iguales a la de la moneda extranjera, incluyendo el tipo de cambio.

La oficina instalada en el Aeropuerto Jorge Chávez logró atender más de 1956 reclamos, de los cuales el 37% fueron solucionados a través de la conciliación entre consumidores y empresas.

También brindó 8527 asesorías gratuitas a través del Subdirección de Atención al Ciudadano de la institución, sobre derechos de los consumidores, el respeto a la propiedad intelectual y la promoción de la competencia.

Cabe destacar que desde la implementación de las medidas obligatorias declaradas por el gobierno ante la pandemia de la COVID-19, esta oficina no ha dejado de brindar servicios de atención a través del WhatsApp Aeropuerto, (985197624) con el fin de apoyar a los consumidores afectados por las restricciones de vuelos al interior y exterior del país y otros problemas de consumo. Desde el 15 de julio del 2020 esta oficina atiende ininterrumpidamente de manera presencial.

Lima, 06 de febrero de 2022