

Indecopi brinda recomendaciones a pasajeros y aerolíneas ante próximo mantenimiento de la pista de aterrizaje del Aeropuerto Jorge Chávez

- ✓ **Mantenimiento programado de la pista de aterrizaje se realizará del 29 de agosto al 29 de octubre, entre 2 a.m. y 5 a.m.**

Ante los trabajos de mantenimiento programados que serán realizados por Lima Airport Partners (LAP) en la pista de aterrizaje del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez del 29 de agosto al 29 de octubre del presente año, entre las 2 a.m. a 5 a.m., el Indecopi, en su calidad de ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, brindó algunas recomendaciones a los pasajeros y aerolíneas.

En principio, dichos trabajos no deberían conllevar inconvenientes en la prestación de los servicios de transporte aéreo, considerando que, de acuerdo con el marco normativo vigente, deben ser puestos en conocimiento de las aerolíneas y de la Dirección General de Aeronáutica Civil, entidad encargada de aprobar los itinerarios de las operaciones aéreas.

No obstante, en caso los usuarios del servicio de transporte aéreo presenten problemas relacionados a la reprogramación de vuelos o cancelaciones durante dicho periodo, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Las aerolíneas deben mantener informados a los usuarios sobre posibles afectaciones en los horarios programados para sus vuelos y brindar los canales disponibles y las facilidades para que puedan realizar la reprogramación correspondiente o acceder al reembolso del valor neto del boleto, en caso sea solicitado por el usuario, en tanto la ejecución del vuelo no le resulte útil.
- De igual manera, las aerolíneas deben mantener activos sus canales de atención, a fin de que las y los usuarios puedan acceder a información veraz, de fácil comprensión, oportuna y accesible que les permita, de ser el caso, formular sus quejas o reclamos ante los inconvenientes surgidos.
- En caso los vuelos adquiridos se vinculen a la prestación de servicios turísticos, se invoca a las empresas que brindan dichos servicios a otorgar facilidades a los consumidores que tenían programadas actividades, las cuales podrían no hacerse efectivas en las condiciones inicialmente pactadas.

El Indecopi reitera su compromiso en resguardo de los derechos de las y los consumidores y recuerda que, ante cualquier incidente o problema, la ciudadanía puede reportarlos al **'WhatsApp Aeropuerto' 985 197 624**, las 24 horas del día, todos los días del año.

Además, podrán comunicarse con las oficinas locales del Indecopi en el Aeropuerto Jorge Chávez a las líneas telefónicas: (01) 224 7800 (anexo 3201 y 3202), 5171835 y 5171845, o a los correos electrónicos: indecopi_azn@indecopi.gob.pe e indecopi_azi@indecopi.gob.pe.

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.



Asimismo, los usuarios pueden acudir al Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) ante algún inconveniente relacionado con los servicios brindados por el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, mediante la línea gratuita: 0800-11-004 y el correo electrónico: usuarios@ositran.gob.pe.

Lima, 12 de agosto de 2022