

¿Tiene algún costo adicional transferir o endosar pasajes a terceros?

- ✓ **Como parte de la campaña #NavidadSegura, el Indecopi dio pautas para reclamar este derecho.**

Todos los pasajeros tienen derecho endosar o transferir a terceros los pasajes que no usen, tanto en los tramos de ida como de vuelta, pero ¿acceder a este derecho tiene algún costo adicional? Al respecto, el Indecopi, en el marco de su campaña informativa #NavidadSegura señaló que acceder a este derecho no implica el pago de alguna penalidad.

La institución además brindó algunas pautas que los consumidores deben tomar en cuenta al momento de endosar sus pasajes de transporte terrestre, aéreo o fluvial:

- El endose de pasajes se aplica solo a rutas nacionales.
- Para rutas aéreas se debe informar a la empresa prestadora del servicio como mínimo 24 horas antes de la hora prevista para la salida y el consumidor solo debe asumir el gasto de la emisión del nuevo boleto.
- En el caso de los pasajes vendidos con la modalidad de tramos múltiples (*round trip*), el usuario que no hiciera uso del primer tramo mantiene su derecho a usar los tramos siguientes.
- En el transporte terrestre aplica la transferencia de pasajes a terceros sin cobro adicional.

Cabe señalar que este derecho, contemplado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, fue ratificado este año por el Poder Judicial. En ese sentido, el Indecopi indicó que las empresas de transporte que no cumplan con esta disposición podrían ser sancionados con multas de hasta 450 UIT, es decir, más de 2 millones de soles.

¿Qué hacer si la empresa no respeta este derecho?

Frente a cualquier inconveniente, los consumidores pueden presentar su reclamo ante el proveedor a través del Libro de Reclamaciones, físico o virtual. Tenga presente que deberá recibir una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si el proveedor se negara a entregar su Libro de Reclamaciones, puede reportarlo a través del correo electrónico: libroreclamaciones@indecopi.gob.pe.

También puede presentar su reclamo o denuncia ante el Indecopi, a través de los siguientes canales de atención:

- WhatsApp Aeropuerto: 985 197 624 (operativo las 24 horas del día, todos los días de la semana).
- Plataforma “Reclama Virtual”: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Líneas telefónicas: 224 7777 (Lima), y el 0 800 4 4040 (regiones).
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe

Asimismo, si es testigo de un hecho irregular, puede reportarlo a través del Formulario de ‘Vigilancia Ciudadana’: <https://cutt.ly/jjW4l8m>

Campaña #NavidadSegura

Ante las celebraciones de fin de año, el Indecopi lanzó la campaña #NavidadSegura con el propósito de poner a disposición de la ciudadanía recomendaciones e informativo útil para que



puedan ejercer sus derechos como consumidores; y promover el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de productos y servicios.

Lima, 15 de diciembre de 2022