

¿La empresa de transporte perdió su equipaje? **Siga estos pasos para reclamar**

- ✓ Como parte de su campaña #NavidadSegura, el Indecopi señaló que cualquier percance con el equipaje es responsabilidad de la empresa de transporte terrestre o aéreo.

Con motivo de las fiestas de fin de año los viajes aumentan, por lo que podrían ocurrir algunos inconvenientes relacionados con el equipaje. Al respecto, el Indecopi resaltó que la pérdida, robo, avería o destrucción, es responsabilidad de las empresas que ofrecen el servicio de transporte aéreo y terrestre; y brindó algunas recomendaciones que los consumidores deben tomar en cuenta al embarcar su equipaje:

1. Exija el *ticket* de registro al momento de ingresar su equipaje a bodega. Con este podrá reclamar en caso de robo, pérdida o alguna afectación.
2. Si transporta objetos de valor, debe informarlo previamente a la aerolínea o a la empresa de transporte terrestre.
3. Recuerde que su equipaje debe llegar al destino en la misma fecha y hora que usted.

¿Qué hacer si la empresa pierde o afecta su equipaje?

Si la empresa de transporte no soluciona el problema o no cubre los daños puede presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones. El proveedor tendrá 15 días hábiles para brindar una respuesta.

Asimismo, puede presentar su reclamo o reportar el incidente 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).
- Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Teléfonos: 224-7777 desde Lima, y 0800-4-4040 línea gratuita para regiones

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, 21 de diciembre de 2022