

Estado de emergencia: Sepa qué hacer si tiene un viaje programado y las vías están bloqueadas

- ✓ **El mes pasado, el Indecopi identificó 243 reportes de problemas en el servicio de transporte terrestre a nivel nacional, de los cuales el 10% estuvo asociado al bloqueo de carreteras.**

Ante el reinicio de las protestas en el país, algunos servicios se han visto afectados en regiones, por ello, el Indecopi, a través de la 'Guía para consumidores en situaciones de emergencia en el Perú', brinda pautas para que los ciudadanos sepan cómo actuar e identifiquen a qué institución pueden acudir para reportar inconvenientes y obtener una respuesta oportuna en situaciones de emergencia, incluso sismos, huaicos u otros fenómenos naturales.

Accede a la guía gratuita en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3VUtIGE>.

Servicio de transporte

- Ante alguna situación que impida o retrase el viaje, tiene derecho a ser informado de manera oportuna sobre las razones de cancelación, y si se trata de un retraso, el tiempo probable de espera. Los proveedores deben exhibir la lista de precios de sus servicios y respetarla, además de cumplir con entregar las encomiendas en el plazo ofrecido.
- Si utiliza cualquier tipo de transporte en rutas nacionales, puede endosar o transferir la titularidad del servicio a favor de otra persona o postergar el servicio. Este trámite puede realizarse con un plazo mínimo de 24 horas antes del día y hora exacta de partida.
- En caso de accidentes, la empresa debe activar inmediatamente el SOAT o CAT respectivo, brindar asistencia a los heridos (pasajeros e implicados en el accidente) e informar a los familiares.
- Si tiene problemas con el proveedor del servicio de transporte, pida el Libro de Reclamaciones. Asimismo, podrá acudir a la oficina más cercana de atención al ciudadano del Indecopi a presentar su reclamo o denuncia.
- Visite el mapa interactivo de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) para conocer si la carretera por la que va a circular se encuentra bloqueada. En: http://gis.sutran.gob.pe/alerta_sutran/

Infraestructura de los servicios de transporte

- Si tiene inconvenientes con los servicios prestados en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao (recargas de las tarjetas), aeropuertos (operatividad de pantallas que informan el estado de los vuelos), puertos (daños en las mercancías) y carreteras concesionadas (falta de prestación de servicios de emergencia), repórtelo a las empresas a cargo de estas infraestructuras. Asimismo, puede acudir al Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran).
- Recuerde que las empresas a cargo de dichas infraestructuras no pueden suspender sus servicios, salvo que exista una causa justificada.

Inconvenientes en el transporte terrestre por las protestas en el país

En diciembre del 2022, el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi identificó 243 reportes de problemas relacionados con el servicio de transporte terrestre a nivel nacional, de los cuales el 10% estuvo asociado al bloqueo de carreteras, siendo la conducta que más afectó a los pasajeros la 'falta de atención de reclamos o solicitudes'.

Asimismo, las empresas de transporte más reportadas el mes pasado fueron: Turismo CIVA S.A.C., Transportes Cruz del Sur S.A.C., Shalom Empresarial S.A.C., entre otros.

Canales de atención al consumidor

El Indecopi pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención:

- Al correo: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- A las líneas telefónicas: 224-7777 (Lima) y 0800-4-4040 (provincias)

Lima, 11 de enero de 2023