



**Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos**  
Congreso de la República

**INDECOPI: Acciones realizadas a consecuencia de la paralización de vuelos en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)**

Ana María Salazar Laguna  
Directora  
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

10 de junio de 2024



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



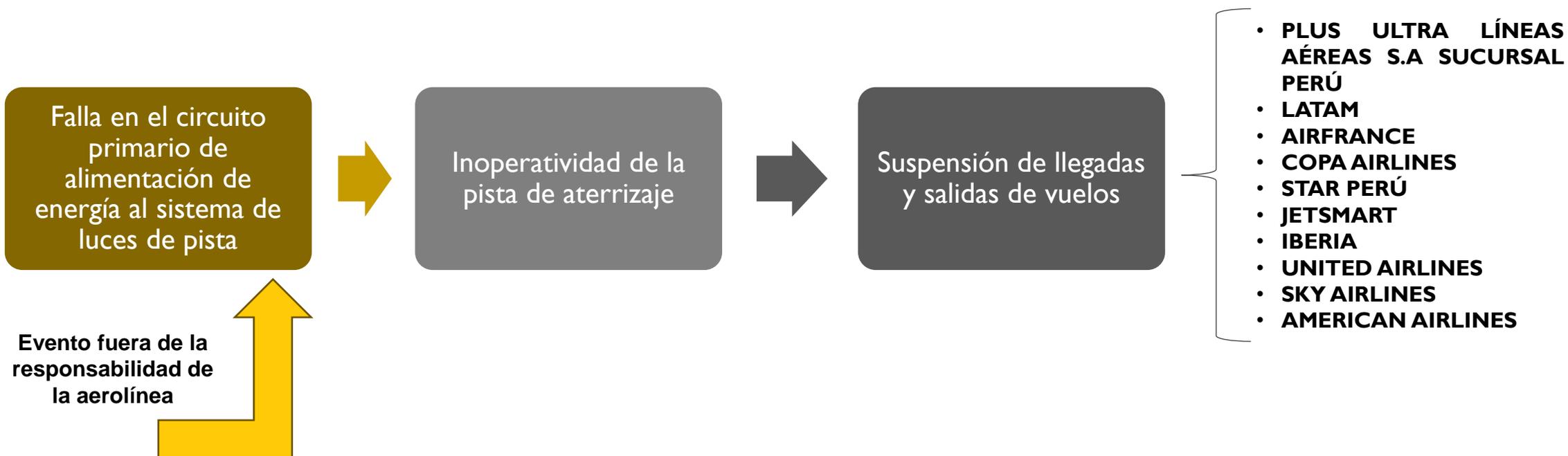
Indecopi

31  
AÑOS

# I. CONTEXTO Y ACCIONES REALIZADAS POR EL INDECOPÍ

- **Evento del 02.06.2024:** falla en el circuito primario de alimentación de energía al sistema de luces de pista, lo cual ocasionó que los vuelos programados por las distintas aerolíneas no hayan podido despegar ni aterrizar oportunamente en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - AIJCH.

## Esquema del evento



## II. INDECOPI Y LAS AEROLÍNEAS



**Cancelación - Postergación**

### Eventos de responsabilidad de las aerolíneas:

- a) **Informar las razones de la cancelación del vuelo.**
- b) **Acciones a favor de los consumidores:** alimentación, llamada, hospedaje, traslado, devolución y compensación.

**Eventos fuera de su responsabilidad:** Brindar información, reprogramar o devolver dinero y poner a disposición Libro de Reclamaciones.

### Supervisión (del Indecopi) a través de:

- Puertas de embarque.
- Call Centers (operatividad).
- Páginas web y redes sociales (difusión del incidente)
- Counter.



**450 UIT +  
Medidas  
Correctivas**

### III.VIGILANCIA DEL MERCADO

**Del 02 al 04 de Junio de 2024** , el INDECOPI, a través de la Dirección de Fiscalización (DFI) y la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR) realizaron **visitas de monitoreo presenciales a los diferentes aeropuertos a nivel nacional con la finalidad de vigilar que las aerolíneas cumplan con sus obligaciones en beneficio de los consumidores**, vinculadas al deber de información, así como a la puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, las cuales resultan ser conductas indispensables ante las cancelaciones reportadas como consecuencia de las fallas técnicas de la pista.

#### Monitoreo a nivel nacional



349



Vuelos  
afectados

Día 02/06: 63 vuelos

Día 03/06: 282 vuelos

Día 04/06: 04 vuelos

Día 02/06: 22 aerolíneas

Día 03/06: 11 aerolíneas

21



Call centers de  
aerolíneas

(Nº de contacto, horarios  
restringidos, Call operativo, etc.)

5



A páginas web y  
redes sociales

(Difusión del incidente)

+ de **5,000**  
**Orientaciones**  
**presenciales**

## IV. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE

INDECOPI fortaleció la acción de supervisión y además difundió información (principalmente por redes sociales) a los consumidores afectados por la cancelación de vuelos.

Entre el 2 y 5 de junio se reportó :

Alcance a **83,365** usuarios en redes sociales.

**6,105 interacciones** (usuarios que calificaron y compartieron la información).

La información fue difundida por **19 medios masivos** de comunicación.



# GRACIAS

[www.gob.pe/Indecopi](http://www.gob.pe/Indecopi)

Síguenos en: **Indecopi Oficial**



[indecopi.gob.pe/radio-indecopi](http://indecopi.gob.pe/radio-indecopi)



BICENTENARIO  
PERÚ  
2024

## COMPETENCIAS EN EL MERCADO DE TRANSPORTE AÉREO



**Funciones:** Proteger a los consumidores frente a la adquisición de productos y servicios en general, incluido el transporte aéreo.

**Mecanismos de atención:**

- Consultas y reclamos ante la Subdirección de Atención al Ciudadano.
- Denuncias ante los órganos de procedimientos sumarísimos o las comisiones de protección al consumidor.
- Solicitudes de Arbitraje de Consumo.



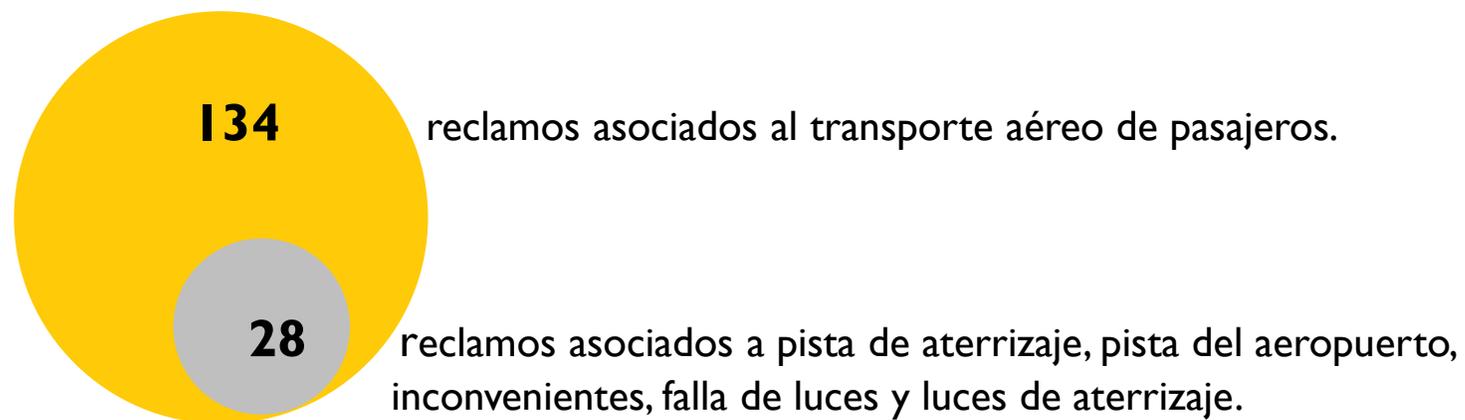
**Funciones:** Proteger los derechos los ciudadanos que utilizan los aeropuertos supervisando la calidad del servicio en estas infraestructuras.

**Mecanismos de atención:**

- Orientación y absolución de consultas de las y los usuarios de aeropuertos.
- Atención de denuncias de usuarios por incumplimientos a las obligaciones contractuales y legales por parte de las entidades prestadoras, presentadas ante la Gerencia de Atención al Usuario del Ositrán.
- Atención de los reclamos de usuarios en segunda instancia administrativa, resueltos por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositrán.

## ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS

**Del 02 al 05 de Junio de 2024** , el INDECOPi, a nivel nacional, a través de su Servicios de Atención al Ciudadano reportó:



# COORDINACIÓN CON DIVERSOS AGENTES DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



Entre el 02 y 04 de Junio

## Se remitieron **oficios a:**

- Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC Perú S.A.
- Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público OSITRÁN.
- Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC.

## Se remitieron **cartas a:**

- Lima Airport Partners S.R.L. – LAP y a 15 aerolíneas.

## Se remitieron **cartas a 15 aerolíneas:**

- Sky Airline, Latam Airlines, Jetsmart Perú, Plus Ultra Líneas Aérea, Societe Air France, Star Perú, Aerovías Del Continente Americano Avianca, Iberia Lineas Aereas de España, Aerolíneas Argentinas, United Airlines, Delta Air Lines, Jetblue Airways Corporation, Boliviana De Aviación, Compañía Panameña De Aviación Copa, Aerovías de México.
- Solicitud principal: **Información para conocer posibles afectaciones.**

## Cartas a 15 aerolíneas.

Fecha de notificación: 05/06/06

**Asunto:** Solicitud de información sobre los hechos suscitados el 02 de junio de 2024 en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

*Resumen:* considerando las posibles afectaciones que puedan continuar generándose a raíz de lo sucedido se les solicitó la siguiente información:

- Listado de pasajeros afectados en los vuelos suspendidos, cancelados y reprogramados.
- Detalle de las reprogramaciones efectuadas a los vuelos.
- Documentos que acrediten el traslado de la información a los pasajeros afectados en los vuelos y en el aeropuerto (AIJCH), así como los medios que utilizaron para ello.
- Número de reclamos presentados en sus Libros de Reclamaciones.
- Protocolos que adoptaron frente a la suspensión.
- Cómo se atendieron los pasajeros que han tenido que arribar en un aeropuerto distinto a la ciudad de destino y qué acciones se adoptaron para su traslado.
- Precisar si en los vuelos afectados hubo pasajeros que se encontraban viajando por situaciones de emergencia (salud) y qué medidas adoptaron

| N° | Proveedor                                     | Documento                         |
|----|---|-----------------------------------|
| 1  | AEROLÍNEAS ARGENTINAS S.A                     | Carta N° 000351-2024-DPC/INDECOPI |
| 2  | AEROVÍAS DE MÉXICO SA                         | Carta N° 000357-2024-DPC/INDECOPI |
| 3  | AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.AVIANCA | Carta N° 000349-2024-DPC/INDECOPI |
| 4  | BOLIVIANA DE AVIACIÓN                         | Carta N° 000355-2024-DPC/INDECOPI |
| 5  | COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. COPA       | Carta N° 000356-2024-DPC/INDECOPI |
| 6  | DELTA AIR LINES INC                           | Carta N° 000353-2024-DPC/INDECOPI |
| 7  | IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A            | Carta N° 000350-2024-DPC/INDECOPI |
| 8  | JETBLUE AIRWAYS CORPORATION                   | Carta N° 000354-2024-DPC/INDECOPI |
| 9  | JetSMART Perú                                 | Carta N° 000345-2024-DPC/INDECOPI |
| 10 | LATAM AIRLINES PERÚ S.A.                      | Carta N° 000344-2024-DPC/INDECOPI |
| 11 | PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREA S.A.                  | Carta N° 000346-2024-DPC/INDECOPI |
| 12 | SKY AIRLINE PERU                              | Carta N° 000343-2024-DPC/INDECOPI |
| 13 | SOCIETE AIR FRANCE                            | Carta N° 000347-2024-DPC/INDECOPI |
| 14 | STAR PERU S.A.C.                              | Carta N° 000348-2024-DPC/INDECOPI |
| 15 | UNITED AIRLINES INC.                          | Carta N° 000352-2024-DPC/INDECOPI |