



PRESENTACIÓN DEL INDECOPI ANTE LA COMISIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Junio, 2025



PERÚ

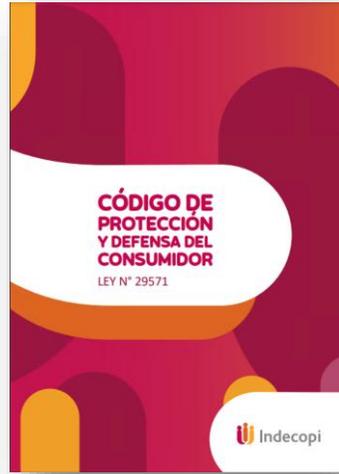
Presidencia
del Consejo de Ministros





**SUPERVISION DEL CUMPLIMIENTO
DE LOS DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES**

Rol del Indecopi en materia de protección al consumidor



“El Indecopi es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.”

Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones

Artículo 2.- Funciones del INDECOPI.-

El INDECOPI es el organismo autónomo encargado de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 105.- Autoridad competente.

El (...) INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el (...) Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas (...), conforme al Decreto Legislativo N° 1033 (...). ***Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.***

Obligaciones de las aerolíneas

- ✓ Libro y aviso de Reclamaciones
- ✓ Información clara y oportuna en caso cancelación o retraso.
- ✓ Cumplimiento de itinerario y medidas de protección:

Quando el retraso o la cancelación sea atribuible a la aerolínea, debe:

	Motivo	Medidas de protección
Retraso	mayor a 2 horas	Refrigerio, Comunicación gratuita
	mayor a 4 horas	Refrigerio, Comunicación gratuita, Alimentos según horario.
	mayor a 6 horas	Refrigerio, Comunicación gratuita, Alimentos según horario, Hospedaje y traslado, Compensación del 25%.
Cancelación		Devolución del costo del boleto o Reprogramación de vuelo, y hospedaje y traslado (si es para otro día)
Sobreventa		Vuelo más próximo

DERECHOS de los PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AÉREO

- Las aerolíneas deben atender tus consultas, quejas o reclamos, y poner a tu disposición el Libro de Reclamaciones.
- Tienes derecho a endosar o transferir tus boletos aéreos para vuelos nacionales. Recuerda que puedes hacerlo con 24 horas de anticipación como mínimo.
- Las personas con discapacidad o con necesidades especiales tienen derecho a ser asistidos y contar con facilidades para el embarque y desembarque.

Ante demoras por causas atribuibles a la aerolínea:

- Demora mayor a 2 hrs. y menor a 4 hrs.: Refrigerio, Llamada telefónica.
- Demora mayor a 4 hrs. y menor a 6 hrs.: Refrigerio, Llamada telefónica, Alimentos (según la hora).
- Demora mayor a 6 hrs.: Refrigerio, Llamada telefónica, Alimentos (según la hora), Compensación (por una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto no cumplido), Hospedaje (en caso sea necesario permear), Transporte DESDE y HACIA el Aeropuerto.

7 Cuando no abordas por sobreventa de pasajes: Compensación (equivalente al 25% del valor del trayecto no cumplido), Reprogramación (nueva fecha y ruta).

*En caso la aerolínea no disponga de vuelo en la misma fecha y ruta, deberá realizar las gestiones necesarias para el reabogado del pasajero en otra aerolínea, a la brevedad posible.

8 Cuando el vuelo se CANCELA: Devolución del valor neto del pasaje, Embarque en vuelo sustituto. Si no ocurre la devolución o vuelo sustituto el mismo día, te deben compensar: Hospedaje (en caso sea necesario permear), Transporte DESDE y HACIA el aeropuerto, Alimentos (En caso exista retraso antes de la cancelación).

¿Problemas con el equipaje? La aerolínea es responsable del equipaje declarado previamente y entregado, reclama tu ticket con el podrás reclamar en caso de robo, pérdida o daño. Si no cubre estos daños puedes presentar tu reclamo o denuncia ante el Indecopi.

CONSULTAS Y RECLAMOS
WhatsApp AEROPUERTO +51 985 197 624
Atención las 24 horas del día

ACCIONES DEL INDECOPI

Asesorías y reclamos atendidos

DATA COMPARATIVA DE RECLAMOS AIJCH			
FECHA	ANTIGUO TERMINAL	FECHA	NUEVO TERMINAL
01.05.25	15	01.06.25	4
02.05.25	21	02.06.25	7
03.05.25	10	03.06.25	20
04.05.25	11	04.06.25	12
05.05.25	15	05.06.25	14
06.05.25	10	06.06.25	1
07.05.25	14	07.06.25	13
08.05.25	12	08.06.25	10
TOTAL	108	TOTAL	81

DATA COMPARATIVA DE ASESORÍAS AIJCH			
FECHA	ANTIGUO TERMINAL	FECHA	NUEVO TERMINAL
01.05.25	55	01.06.25	1486
02.05.25	109	02.06.25	764
03.05.25	87	03.06.25	770
04.05.25	98	04.06.25	913
05.05.25	27	05.06.25	686
06.05.25	31	06.06.25	636
07.05.25	63	07.06.25	347
08.05.25	36	08.06.25	330
TOTAL	506	TOTAL	5932

EQUIPO DE TRABAJO INDECOPI	
Fecha	N° de colaboradores
01-Jun	39
02-Jun	23
03-Jun	29
04-Jun	19
05-Jun	17
06-Jun	16
07-Jun	10
08-Jun	10



Fiscalización permanente presencial desde la marcha blanca

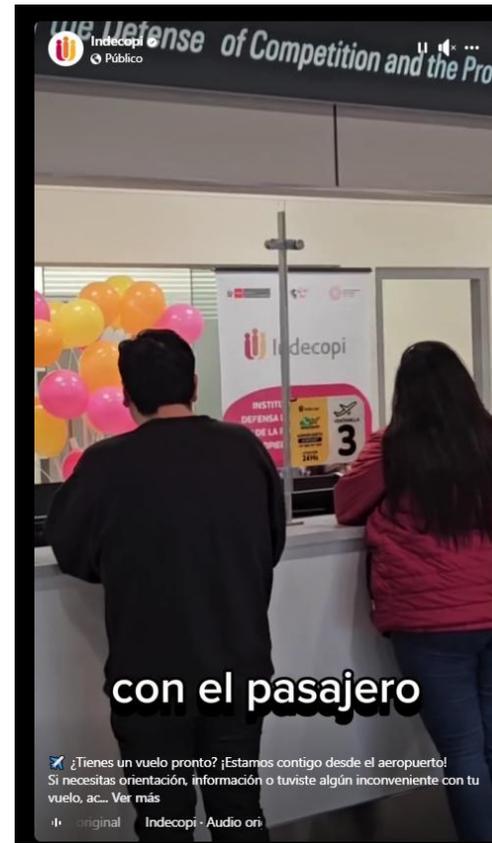
17 Aerolíneas fiscalizadas

58 vuelos fiscalizados

39 vuelos demorados - cancelados



INFORMACION EN ANALISIS



Equipo especializado con atención continua durante las 24 horas del día en el área de check-in y salas de embarque.

Atención los 365 días del año, incluyendo sábados, domingos y feriados.

Activación de whatsApp aeropuerto las 24 horas del día.

Difusión de Nota de prensa y post en redes sociales

Sábado, 31 de mayo de 2025

[Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual](#)

Indecopi brinda recomendaciones para un viaje sin contratiempos ante inicio de operaciones del nuevo Aeropuerto Jorge Chávez

Nota de prensa



31 de mayo de 2025 - 9:45 a. m.

Ante el inicio de operaciones del nuevo terminal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, prevista para este domingo 1 de junio, el Indecopi brinda recomendaciones a los pasajeros y exhorta a las aerolíneas a respetar los derechos de los consumidores, establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias.

Para evitar contratiempos y facilitar el proceso de embarque, considerando que se trata de un nuevo terminal aún no familiar para los usuarios, el Indecopi recomienda a los pasajeros tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Llegar con anticipación adicional:** presentarse en el aeropuerto con una (1) hora adicional a la recomendada por las aerolíneas. Es decir, llegar con cuatro (4) horas de anticipación para vuelos internacionales y tres (3) horas para vuelos nacionales.
- **Seguir las señalizaciones:** estar atentos a las señalizaciones dentro del nuevo terminal y seguir las indicaciones del personal de apoyo.
- **Verificar información del vuelo:** consultar constantemente el estado del vuelo y la puerta de embarque en las pantallas informativas, ya que esta información puede cambiar.

Exhortación a las líneas aéreas

A las aerolíneas se les pide tener en cuenta las siguientes medidas en favor de los pasajeros:

- **Brindar información oportuna:** mantener permanentemente informados a los usuarios sobre cualquier cambio en los horarios programados y brindar canales de atención.
- **Atención accesible y clara:** asegurar que los canales de atención estén activos y brinden información veraz, clara, oportuna y comprensible, permitiendo realizar consultas y poner a disposición el Libro de Reclamaciones para quejas o reclamos, en caso de inconvenientes.
- **Informar sobre embarque y condiciones de viaje:** comunicar adecuadamente a los pasajeros sobre las salas de embarque, los documentos requeridos para el viaje y las condiciones del equipaje.
- **Ofrecer orientación adicional:** considerar que, por tratarse de un nuevo terminal, los pasajeros requerirán orientación y el máximo apoyo posible.

También se pone a disposición de los ciudadanos el Indecotip "Derechos de los pasajeros en el transporte aéreo", donde se detallan las principales obligaciones que deben cumplir las aerolíneas. Puede acceder a la infografía aquí: <https://www.gob.pe/es/5719990>.

Asimismo, se informa que el Indecopi cuenta con una oficina en el nuevo terminal del Aeropuerto Jorge Chávez para atender a los pasajeros. Además, se encuentran disponibles los siguientes canales para presentar reclamos:

- Correo: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Teléfonos: 224 7777 (Lima) y 0 800 4 4040 (regiones)
- WhatsApp Aeropuerto (24h): 985 197 624
- Plataforma Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>

Lima, 31 de mayo de 2025



← Post

Indecopi Oficial
@IndecopiOficial

¡Atención, pasajero!
Este domingo 1 de junio inicia operaciones el nuevo aeropuerto Jorge Chávez [📍](#).

📌 Si tienes un vuelo programado, ten en cuenta estas recomendaciones para evitar contratiempos y viajar con tranquilidad [👉](#)

Indecopi brinda recomendaciones para un viaje sin contratiempos ante inicio de opera...

De gob.pe

7:05 p. m. · 31 may. 2025 · 928 Visualizaciones

Publicación de Indecopi

Indecopi
30 de mayo a las 17:30

¡Atención, pasajero!
Este domingo 1 de junio inicia operaciones el nuevo aeropuerto Jorge Chávez [📍](#), un hito importante para la conectividad aérea del país.

📌 Si tienes un vuelo programado, ten en cuenta estas recomendaciones para evitar contratiempos y viajar con tranquilidad.

📌 ¡Infórmate, prepárate y comparte esta info con tu contacto!

#IndecopiInforma #NuevoAeropuertoJorgeChavez #ViajeSeguro #ProtecciónAlConsumidor

¡NO PIERDAS TU VUELO!
Seguir estas recomendaciones.

Planifica y organiza tu tiempo. No esperes el último momento para hacer su check-in. Recuerda, el nuevo aeropuerto es más grande que el anterior. Toma tus precauciones.

Conoce más aquí: <https://www.gob.pe/tema/indecopi>

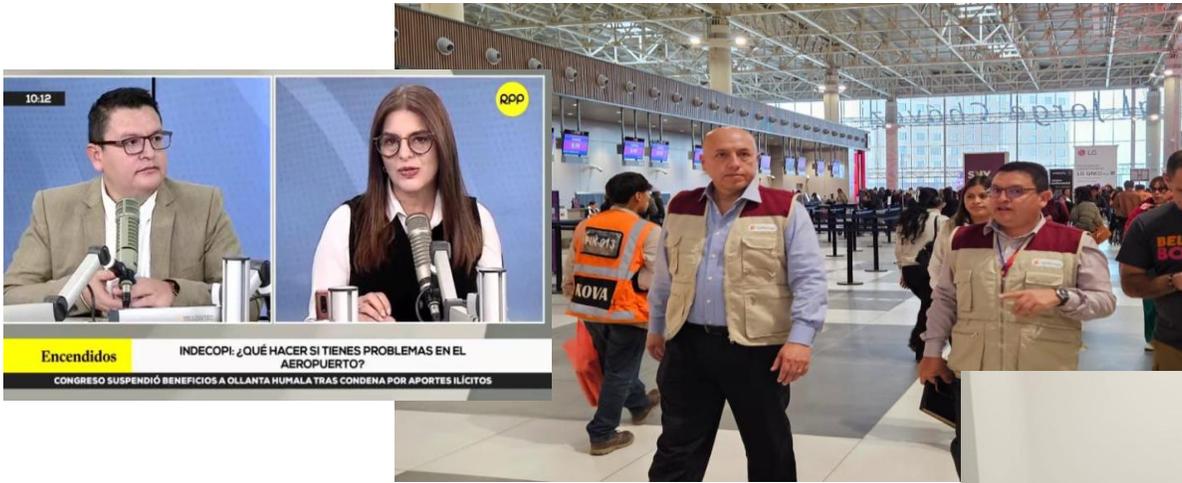
Revisa los términos y condiciones de tu boleto, para que tu equipaje se encuentre acorde al servicio pagado. Si vas a comprar equipaje adicional asegúrate de tener en cuenta que esta puede generarte algún costo.

Evita llegar en tu momento de llegada. Llegar con cuatro (4) horas de anticipación para vuelos internacionales y tres (3) horas para vuelos nacionales.

Revisa los términos y condiciones de tu boleto, para que tu equipaje se encuentre acorde al servicio pagado. Si vas a comprar equipaje adicional asegúrate de tener en cuenta que esta puede generarte algún costo.

Debes tener la documentación necesaria para el viaje, como pasaporte, visa, boleto de avión, etc. Verifica que tu documentación esté en orden. Recuerda que el nuevo aeropuerto es más grande que el anterior. Toma tus precauciones.

Activa coordinación y difusión en medios



Impacto de las acciones de comunicación



Entrevistas otorgadas: 14

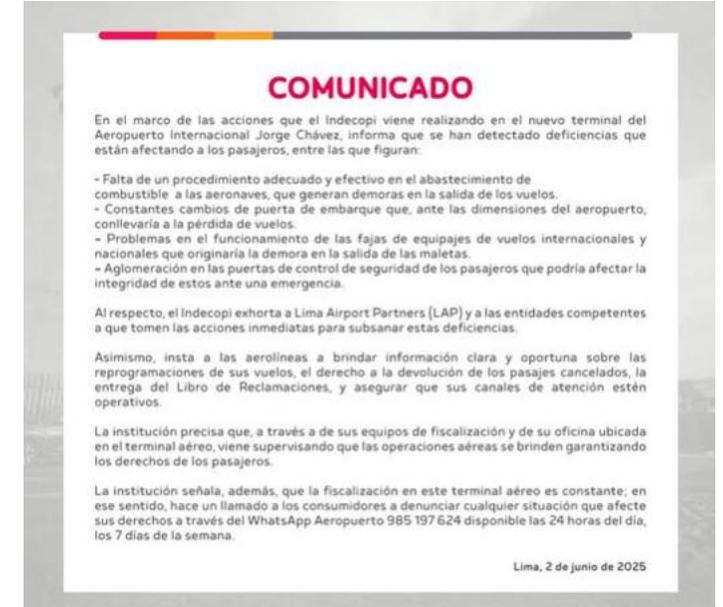


Notas de prensa / Comunicados: 2



Post en redes sociales: 18

265 125 personas en redes sociales



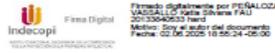
**COORDINACIONES CON LAP Y
MTC PARA PROTEGER A LOS
CONSUMIDORES**

Oficio entidades competentes

Lunes, 2 de junio de 2025



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



Firmado digitalmente por PEÑALOZA
VASSALLO Katia Silvana FAU
2013049533 Inad
Método: Símbolo de autógrafo
Fecha: 02.06.2025 18:55:24 +05:00

San Borja, 02 de Junio del 2025

OFICIO MULTIPLE N° 000030-2025-DPC/INDECOPI

Señor
Juan José Salmón Balestra
Gerente General
Lima Airport Partners
https://s300.lima-airport.com/lap_mpv/home/login

Señor
Donald Hildebrando Iván Castillo Gallegos
Director General
Dirección General de Aeronáutica Civil
<https://mpv.mtc.gob.pe/>

Señora
Verónica Zambrano Copello
Presidenta Ejecutiva
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso
Público – OSITRAN
<https://ositran.administracionelectronica.net/SedeDigital/>

Presente. -

Asunto : Se informa incidentes vinculados al inicio de operaciones en el nuevo terminal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Previos cordiales saludos, me es grato dirigirme a ustedes en representación de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, para informarles que, a través de las acciones de fiscalización que viene realizando nuestra institución y de la oficina ubicada en el terminal aéreo, se ha tomado conocimiento de inconvenientes que estarían afectando el servicio de transporte aéreo brindado a los consumidores. Entre los principales problemas reportados se encuentran:

- **Demoras y cancelaciones de vuelos**, ocasionadas por presuntas deficiencias en el procedimiento de abastecimiento de combustible a las aeronaves.
- **Cambios frecuentes de puerta de embarque**, los cuales podrían derivar en la pérdida de vuelos por parte de los pasajeros.
- **Retrasos en la entrega de equipaje**, tanto en vuelos nacionales como internacionales.
- **Aglomeración en las puertas de control de seguridad de los pasajeros**.
- **Falta de carritos portaequipajes**, lo que dificulta el traslado de pertenencias.
- **Pantallas informativas inadecuadas**, debido a su tamaño reducido, lo que dificulta su visibilidad y genera aglomeraciones en los puntos de información.



- **Limitaciones en accesos y rampas**, que dificultan el desplazamiento de los pasajeros.

Como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor¹ nos corresponde la formulación y ejecución de acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor²; para lo cual nos encontramos facultados a recabar información de entidades públicas y privadas³.

Bajo dicho marco normativo y considerando que los hechos antes descritos podrían estar generando vulneraciones a los derechos de los consumidores, solicitamos a sus respectivas entidades que puedan adoptar las medidas pertinentes, en el marco de sus competencias, para atender y mitigar los problemas reportados.

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier información o coordinación adicional que resulte necesaria.

Atentamente,

KATIA SILVANA PEÑALOZA VASSALLO
Directora
Dirección de la Autoridad Nacional de
Protección del Consumidor

KPV/fja

¹ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 29571

Artículo 135.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema.

Artículo 136.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
Sin perjuicio de las facultades y funciones establecidas en el ordenamiento legal vigente, son funciones del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las siguientes:
(...)
l. Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. (...)

² CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 29571

Artículo 136.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
Sin perjuicio de las facultades y funciones establecidas en el ordenamiento legal vigente, son funciones del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las siguientes:
(...)
c. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos. (...)

³ Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado mediante la Resolución N° 000063-2021-PRE-INDECOPI

Artículo 101.- Funciones de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Son funciones de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor las siguientes:
(...)
m) Solicitar a las entidades públicas, privadas y a la sociedad civil información sobre el consumo de los bienes y servicios que ofrecen en el mercado; así como recopilar, procesar, evaluar y difundir información relevante que facilite la toma de decisiones del consumidor.

(...)



HABLEMOS CLARO

TAM	LA	2203	AREQUIPA	07:00	Info de puerta a la: 06:00
TAM	LA	2304	PIURA	07:10	Info de puerta a la: 06:00
Perú	ZI	2123	CHICLAYO	07:15	CONFIRMADO
Perú	ZI	3111	IQUITOS	07:15	CANCELADO
TAM	LA	2059	HUARAZ	07:20	Info de puerta a la: 06:10
TAM	LA	2209	JULIACA	07:30	Info de puerta a la: 06:20

Katia Peñaloza
DIRECTORA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL INDECOPI

ENLACE

10

Encendidos

LUIS NARANJO - JEFE DE OFICINA DEL INDECOPI EN AEROPUERTO

INDECOPI: ¿QUÉ HACER SI TIENES PROBLEMAS EN EL AEROPUERTO JORGE CHÁVEZ?

LA LIBERTAD: RESCATAN A TRES ADOLESCENTES QUE ERAN EXPLOTADAS LABORALMENTE EN BARES



Canales de atención del Indecopi

Canal Virtual



Líneas telefónicas



224-7777
(Lima)

0800-4-4040
(provincias)

Corre electrónico



sacreclamo@indecopi.gob.pe

Mensajería instantánea



WhatsApp
AEROPUERTO
985 197 624

Redes sociales



#IndecopiOficial

<https://www.gob.pe/indecopi>

GRACIAS

www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: Indecopi Oficial



BICENTENARIO
PERÚ
2024