

El Indecopi sigue en su décima semana de fiscalizaciones a proveedores para que respeten derecho a la información de los consumidores y atiendan sus reclamos

- ✓ **Las acciones de fiscalización siguen desarrollándose en el país, ante la emergencia climática y por el último feriado por Semana Santa.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en el marco del estado de emergencia por el fenómeno 'El Niño Costero', sigue monitoreando a los proveedores para que respeten el derecho a la información que tienen los consumidores y para que atiendan sus reclamos, poniendo a su disposición el Libro de Reclamaciones.

Solo en los últimos siete días, la institución ha enfatizado la fiscalización, tanto en Lima como en regiones, para verificar si los proveedores cumplen con exhibir la lista de precios de sus servicios; si brindan información precisa, clara y relevante; y si cuentan con el Libro de Reclamaciones, tal como lo exige el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por ejemplo, en la ciudad de Lima, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización inspeccionó los terminales terrestres de Atocongo, Yerbateros y Lima Norte, donde fiscalizó 20 empresas de transporte terrestre de pasajeros. En todas ellas se inspeccionó que la lista de precios de los pasajes se encuentren en lugar visible y que dichos precios sean respetados.

En la región Lambayeque, la fiscalización se dirigió a las agencias de turismo, con el fin de verificar que los proveedores cumplan con poner a disposición de los consumidores el Libro de Reclamaciones y que exhiban la lista de precios de sus servicios.

En Cajamarca, fueron fiscalizadas las empresas de transporte terrestre de pasajeros, donde se verificó también que cumplan con poner a disposición de los pasajeros el Libro de Reclamaciones, así como el tarifario de cada uno de los servicios y destinos. Esta actividad se realizó de manera conjunta con la Sutrán.

Adicionalmente, los funcionarios de la Oficina Regional del Indecopi en Cajamarca desarrollaron una campaña informativa en la plaza de armas donde difundieron el derecho a la información que tienen los consumidores, así como el derecho a recibir servicios y productos idóneos.

En Cerro de Pasco fueron fiscalizadas las empresas de transporte terrestre que ofrecen sus servicios en el terminal de la ciudad, para verificar si cumplen con informar a los pasajeros sobre los precios, horarios de salida y si el Libro de Reclamaciones se encuentra a disposición.

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio INDECOPÍ**
www.indecopi.gob.pe

Además, empresarios de hoteles y restaurantes participaron en una charla en la que se les informó sobre sus obligaciones como proveedores y se instalaron módulos informativos en el terminal terrestre para informar a las personas que deben exigir su boleto de viaje, el ticket de su equipaje y solicitar el Libro de Reclamaciones, cada vez que lo consideren necesario.

Asimismo, en la ciudad de Huaraz las acciones de fiscalización se dirigieron a las empresas de turismo para verificar que cumplan con ofrecer información sobre el estado de las carreteras, si cuentan con planes de contingencia ante cualquier eventualidad, que cumplan con el servicio de guías de turismo cuando lo anuncian, exhiban los precios y horarios, y ofrezcan el Libro de Reclamaciones.

También fueron visitadas las empresas de transporte interprovincial de pasajeros para verificar si cumplen con mostrar sus listas de precios, los horarios de salida y si ofrecen el Libro de Reclamaciones.

Los resultados de las fiscalizaciones serán presentadas a las Comisiones de Protección al Consumidor para que sean evaluadas y, de ser necesario, iniciarán los procedimientos sancionadores que correspondan.

Como se sabe, el Artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor precisa que: “Los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual”, mientras que el Artículo 151 agrega: “A efectos del Artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente”.

Por otro lado, el mismo Código, en el Artículo 5.1. precisa que: “Los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor, los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores. En el caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo debidamente organizados y de fácil manejo para los consumidores”.

Lima, 19 de abril de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio INDECOPÍ**
www.indecopi.gob.pe