

El Indecopi presenta una guía especial para los ciudadanos que se encuentran en zonas de emergencia

- ✓ **Contiene información sobre las competencias de los reguladores de servicios básicos; así como acerca de los servicios educativos, turísticos y de seguros.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) presentó una cartilla con información seleccionada para que los ciudadanos que se encuentren en zonas de emergencia, debido a fenómenos naturales u otras causas, conozcan sus derechos como consumidores, así como los canales de atención y los pasos a seguir para reportar acerca de cualquier falta de idoneidad o de información ante las entidades correspondientes.

[\[MIRA AQUÍ la conferencia de presentación de la 'Guía para el Consumidor en caso de emergencia'\]](#).

Se trata de un producto especialmente elaborado por el Indecopi, diseñado y redactado de manera amigable, para una fácil lectura y comprensión ([Guía para el Consumidor en caso de emergencia](#)). Contiene información sobre cómo deben proceder los ciudadanos que hayan verificado deficiencias, por ejemplo, en sectores básicos como electricidad, telefonía o agua, sobre todo en el periodo y en las zonas afectadas por 'El Niño Costero'. Asimismo, cuenta con información sobre los servicios de educación, bancarios, seguros e incluso servicios turísticos para que los usuarios puedan hacer valer sus derechos ante cualquier afectación.

La guía, que será distribuida de forma gratuita, en una primera etapa a los ciudadanos que habitan zonas afectadas, fue presentada por el presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Ivo Gagliuffi Piercechi, y la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Anahí Chávez.

Gagliuffi destacó que con este importante producto, la institución refuerza lo expuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor permitiendo que los ciudadanos accedan a productos y servicios idóneos y tomen las mejores decisiones de consumo, particularmente aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad debido a los desastres.

Explicó que los ciudadanos podrán conocer acerca de sus derechos en los servicios educativos, por ejemplo en la recuperación de clases escolares. También, tendrán información de cómo hacer efectivos los seguros contra riesgos o seguros agrícolas o algún otro seguro que hayan tomado para la protección de sus bienes.

Mientras que, respecto a servicios turísticos, se indican los procedimientos que deberán realizar aquellas personas que cuenten con reservas de paquetes turísticos y que no pudieron utilizarlos, debido a la situación de emergencia.

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

También se informa acerca de los reguladores que se encargan de los servicios básicos y los derechos que tienen los consumidores que se hayan visto afectados por la suspensión de dichos servicios.

Resumen del contenido de la guía:

SERVICIO	ORIENTACIÓN	ENTIDAD
Electricidad	Ante la falta de suministro por más de 4 horas, se compensa en recibo del mes siguiente.	Osinermin
Telefonía	Ante la falta de telefonía, Internet o TV por cable por más de 60 minutos, no se cobra por servicio no brindado.	Osiptel
Agua	Ante la falta de suministro, no se cobra por servicio no brindado	Sunass
Educación escolar	Las clases perdidas deben ser reprogramadas por el centro educativo.	Minedu /Indecopi
Movilidad escolar	Si se pagó el servicio por días que no se prestó, entonces los padres negocian con encargados de la movilidad para brindarlo en nuevas fechas de recuperación de clases.	Indecopi
Bancario	Puede consultarse ante banco o entidad financiera si ha implementado reprogramación de pagos y, de ser así, entonces en qué términos.	SBS / Indecopi
Seguros	En caso de seguro catastrófico o contra todo riesgo, contactar a aseguradora para indemnización.	Indecopi
Transporte	Se puede endosar pasajes y reprogramar fechas de viaje, sin penalidades, siempre que se informe a transportista con debida anticipación.	Indecopi
Turismo	Se puede reprogramar viaje con empresa operadora o gestionar devolución de dinero, pudiendo existir penalidades.	Indecopi

Lima, 21 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.