

El Indecopi brinda importantes recomendaciones para evitar conflictos de consumo con ocasión del Año Nuevo

A pocos días de celebrarse el Año Nuevo, el Indecopi pone a disposición de los consumidores valiosas recomendaciones que les permitirá hacer valer sus derechos al contratar un servicio o adquirir un producto, y así prevenir posibles problemas de consumo en caso decidan viajar o acudir a un local para recibir el 2018. Estos consejos pueden ser descargados fácilmente desde el enlace: <https://goo.gl/fZGkWA>

Consejos para viajeros:

- **Contrate con una agencia formal** que entregue boletas de pago u otro documento para que pueda sustentar un eventual reclamo o denuncia.
- Revise el registro **“Mira a quién le compras”** del Indecopi para verificar si la agencia de turismo o empresa de transporte elegida ha sido sancionada anteriormente por la institución.
- **Verifique si la agencia de turismo cuenta con servicio de transporte**, programas turísticos; así como la disponibilidad de los lugares que se visitarán, a fin de evitar el incumplimiento de los itinerarios y horarios.
- **Exija información clara sobre las escalas de los vuelos**, tarifas aeroportuarias, límite de equipaje, prendas adecuadas, distancias al hotel de destino, entre otras.
- **Si la agencia no puede cumplir con lo ofrecido**, tiene derecho a la sustitución del servicio contratado por otro servicio similar o a la devolución total de lo pagado. Es más, no debe permitir cobros adicionales por los servicios contratados.
- Los proveedores tienen la obligación de brindar información completa para que tú, como consumidor, elijas lo que más te convenga. Además, el proveedor debe ofrecer un servicio idóneo.

Derecho a postergar o transferir sus pasajes:

- Las personas que viajen dentro del país, usando cualquier modalidad de transporte (aéreo, terrestre, lacustre o fluvial) tienen derecho a endosar o transferir su pasaje a otra persona. También pueden postergarlo o hacer uso de alguno de los tramos de pasajes adquiridos.
- Cuando se trate de endoso, el consumidor puede transferir su boleto a un tercero, plenamente identificado. En este caso tiene que asumir únicamente el costo de emisión de nuevo boleto.
- El consumidor también puede postergar la fecha del viaje. Para ello deberá abonar el saldo del pasaje de la nueva fecha, si fuera el caso. Además, deberá asumir el costo de la emisión del nuevo boleto, como en el caso del endoso.
- Tanto para el endoso como para la postergación, el consumidor debe hacer los trámites con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje.

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

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

Síguenos en   
Indecopi Oficial

- Los proveedores de servicio de transporte aéreo de pasajeros deben poner a disposición de los pasajeros el Libro de Reclamaciones cuando lo soliciten. Además, pueden implementar cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.

Consejos a tener en cuenta para fiestas de fin de año:

- Los promotores de espectáculos deben respetar la capacidad máxima del local donde se desarrollarán las actividades; también deben respetar las zonas establecidas de acuerdo al pago realizado por los consumidores, es decir, zona preferencial, VIP, Platinum, etc; según sea el caso; así como cumplir con el horario previamente anunciado.
- Los organizadores deben brindar la alimentación y otros productos para la realización de la fiesta de Año Nuevo, tales como cotillón, champagne, corcho libre, etc.; tal cual haya sido promocionado.
- Si por algún motivo de fuerza mayor el evento tuviera que ser cancelado, la empresa organizadora está en la obligación de avisar con anticipación a los consumidores y devolverles el dinero que invirtieron. Esto se hará en un plazo razonable y de acuerdo a un cronograma.
- El Indecopi recomienda guardar el ticket y el aviso publicitario del espectáculo o fiesta que eligieron, pues servirán como prueba, en caso se registre algún incumplimiento por parte de los organizadores y puedan presentar los reclamos o denuncias que consideren necesarios.
- Cabe precisar que la Dirección General de Gobierno Interior ha indicado una relación de fiestas que cuentan con autorización : <http://www.onagi.gob.pe/portal/garantiasactuales>

La institución recuerda a los consumidores que son los principales aliados para detectar las infracciones a las normas. En ese sentido, pueden presentar sus denuncias informativas con medios probatorios (fotos y/o videos) o realizar sus consultas, a través de los siguientes canales:

- Portal institucional (<http://servicio.indecopi.gob.pe/appSACPpresentareclamo>)
- Aplicativo móvil para Android (Reclamos Indecopi)
- Correo electrónico (sacreclamo@indecopi.gob.pe)
- Servicio de Atención al Ciudadano (224 7777 desde Lima o al 0800-4-4040 para provincias). Por medio de estas dos últimas vías también pueden realizar sus consultas.

El Indecopi, asimismo, pone al servicio de los consumidores los números 517 1835 y 517 1845, de la Oficina del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, donde se atiende las 24 horas del día, todos los días del año.

Lima, 29 de diciembre de 2017

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

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

Síguenos en
Indecopi Oficial   