



DPC

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

El Indecopi realiza monitoreo constante de los servicios de transporte ferroviario y terrestre en la ruta Cusco-Machu Picchu para salvaguardar los derechos de los consumidores

- ✓ **Como resultado de supervisiones realizadas, entre 2014 y 2018, por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Cusco, se impusieron multas por 61.46 UIT contra los proveedores infractores de este servicio.**

Entre 2014 y 2018, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Cusco impulsó siete procedimientos administrativos sancionadores (PAS) que representaron la imposición de multas por 61.46 UIT (unidades impositivas tributarias), lo que significa 255 059 soles, contra proveedores que cometieron infracciones en el servicio de transporte terrestre ferroviario Cusco-Machu Picchu y transporte terrestre en la vía Aguas Calientes-Machu Picchu, en el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la institución en este sector.

Las empresas multadas fueron Inca Rail S.A.C (4.99 UIT), Perú Rail (25.47 UIT) y Consettur Macchu Picchu S.A.C. (31 UIT en total, de las cuales 15 UIT están en apelación). Las sanciones fueron impuestas por infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor, como no contar con el Libro de Reclamaciones (LR) y su respectivo aviso, no responder los reclamos presentados en el LR, falta de idoneidad, brindar el servicio de tren superando su capacidad, así como por suspender indebidamente el citado servicio.

En tanto, existen cinco investigaciones en curso contra Perú Rail respecto al LR y por presuntas infracciones al deber de idoneidad (desperfecto de una locomotora, suspensión del servicio, descarrilamiento de un vagón y accidente en vía férrea); una investigación en trámite contra Inca Rail, respecto al LR, y otras dos investigaciones contra Consettur por presuntas infracciones al deber de idoneidad.

Así lo destacó la directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) del Indecopi, Wendy Ledesma Orbegozo, durante su participación en la “Sesión descentralizada y tercera audiencia pública sobre la problemática del consumidor y usuario de los servicios públicos del departamento del Cusco”, realizada por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco) del Congreso de la República, el día de hoy, en la ciudad del Cusco.

Precisamente, al abordar el tema “Prestación del servicio de transporte terrestre ferroviario en la ruta Cusco-Machu Picchu, así como el Estado y operatividad de la concesión Perurail e Inca Rail”, la autoridad señaló que las actividades relacionadas al turismo han sido supervisadas constantemente (agencias de viaje), (hoteles y similares), (restaurantes y similares), (Transporte aéreo) y transporte ferroviario y terrestre. Esto último incluye la prestación del servicio de transporte turístico de acceso a la referida Ciudadela Inca operado por Consettur Machu Picchu S.A.C, así como del transporte ferroviario operado por Perurail e Inca Rail.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

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





DPC

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

Cabe precisar que, el Indecopi, a través de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia (CLC), en el marco de su función de promoción de la competencia, ha elaborado una 'abogacía de la competencia'. Se trata de un estudio que formula recomendaciones a otras entidades del Estado para la remoción de obstáculos que limiten la competencia, analizando así las condiciones de competencia del citado servicio.

En otros puntos, en dicho documento la institución considera que el servicio de transporte turístico de acceso a la ciudadela de Machu Picchu debe ser nuevamente licitado promoviendo la competencia por el mercado. Este importante estudio puede ser visualizado en el siguiente link: <https://goo.gl/fYs5SH>

Adicionalmente, se contempla el desarrollo de un trabajo institucional destinado a lograr una mayor información sobre las condiciones de los servicios por parte de los proveedores, coordinaciones de fiscalización con otras entidades y generación de competencia.

También es importante mencionar que la demanda de los servicios brindados por el Indecopi en la región Cusco se incrementó considerablemente, reportándose 2 839 reclamos en 2018, un 52% más que la cifra reportada en 2013. Además, entre 2016 y 2018, un total de 51 627 consumidores fueron beneficiados por las acciones de orientación brindadas dentro y fuera de la institución.

La ocasión permitió a la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor recordar a los presentes que, desde el 23 de noviembre de 2017, se cuenta con una oficina en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de esta ciudad, la cual se constituye, junto con la oficina del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima, en importantes puntos de atención rápida *in situ* de los reclamos que puedan presentar los pasajeros ante una eventual afectación de sus derechos por parte de las aerolíneas que prestan sus servicios.

Esta oficina funciona de lunes a viernes, desde las 07:30 hasta las 16:30 horas y está a cargo de personal especializado de la Oficina Regional del Indecopi en Cusco.

Cusco, 15 de febrero de 2019

Glosario

Artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Idoneidad: Correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad o información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción (..)

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

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





DPC

Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

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

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio