



(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional de
Protección del Consumidor

**El Indecopi brinda recomendaciones a consumidores que tienen
planificado viajar o adquirir productos o servicios durante
el feriado largo por Santa Rosa de Lima**

- ✓ **Estas recomendaciones están plasmadas en la guía digital “Feriado Largo Seguro”, que incluye servicios turísticos, transporte aéreo, terrestre, entre otros.**

Ante el feriado largo por el Día de Santa Rosa de Lima, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, presentó una guía digital con las principales recomendaciones para los ciudadanos que opten por viajar, acudan a restaurantes o realicen compras de productos y servicios, a fin de que eviten eventuales conflictos de consumo.

Esta amigable herramienta digital denominada ‘Feriado largo seguro’ puede ser revisada a través de este enlace <https://bit.ly/2NANGjR>, e incluye los principales deberes de los proveedores, quienes deben brindar un servicio idóneo e información relevante y veraz a los consumidores.

La guía se enfoca en consejos para contratar servicios turísticos, deportes de aventura, hospedaje, transporte aéreo y terrestre, restaurantes, así como en el uso adecuado de las tarjetas de crédito y las compras *online* para que los viajeros disfruten de estos días con responsabilidad. En ese sentido, el Indecopi, ofrece estas recomendaciones:

Si va a viajar:

- Infórmese sobre el servicio de transporte que desea contratar y verifique en la publicidad o a través de la página web de la empresa, el precio y las condiciones aplicables (forma de pago, tiempo de duración del viaje, servicios incluidos en el transporte, peso permitido de equipaje, etc.).
- Contrate con empresas formales y exija su boleto de viaje, este es la constancia de contratación del servicio y del vínculo con el proveedor. En caso de accidentes de tránsito, la empresa debe activar de forma inmediata el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) o el Certificado Contra Accidentes de Tránsito (CAT).

Si contrata un servicio de hospedaje:

- Los hoteles y hostales tienen la obligación de publicar, en un lugar visible de sus establecimientos, la lista de precios del servicio. Los precios exhibidos deben estar consignados en moneda nacional, pero si están en moneda extranjera se debe agregar el tipo de cambio aceptado para el pago.
- El monto consignado para la prestación del servicio de hospedaje, debe incluir el precio total, incluyendo cualquier tipo de recargo adicional, así como el IGV.

Si contrata una agencia de viajes:

- Verifique que la empresa sea formal y cuente con RUC. Al momento de efectuar algún pago, exija el comprobante correspondiente. Esto le permitirá identificar el nombre o la razón social de la persona o empresa con la que está contratando el servicio y le

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**

garantiza la posibilidad de presentar un reclamo si no se cumple con el servicio de acuerdo a lo ofrecido.

- No le pueden obligar a pagar sumas o recargos adicionales al precio informado, salvo que se trate de servicios distintos al originalmente contratado.

Compras online: Si realiza la contratación de algún servicio a través de páginas web o aplicaciones móviles, tenga en cuenta que:

- El proveedor del servicio debe brindar en su página web o aplicación móvil toda la información que resulte relevante para que los consumidores puedan tomar una decisión de consumo informada (precio, características del servicio, condiciones de compra, etc.). La información debe ser proporcionada en castellano, ser veraz, suficiente, fácilmente accesible, de fácil comprensión y no debe inducir a error.
- La página web o la aplicación móvil que se emplee para realizar la compra de un producto o la contratación del servicio debe garantizar seguridad. Por ello, prefiera las páginas que cuenten con el ícono de un candado en la parte superior de la misma.

Si va a un restaurante:

- Los restaurantes deben exhibir su lista de precios en el exterior de sus establecimientos para consulta de los consumidores. La lista debe incluir el precio final de cada plato, incluyendo el IGV.
- Recuerde que en este tipo de servicios está prohibido cobrar montos adicionales por cualquier concepto de manera separada del precio final, con excepción del recargo por propina. Aun así, este concepto debe ser informado de manera oportuna y visible.

¿Cómo reclamar?

Si tuviera alguna insatisfacción con algún producto o servicio tenga en cuenta lo siguiente:

- Informe al proveedor sobre el inconveniente para que lo solucione de manera directa.
- Tiene el derecho de exigir el Libro de Reclamaciones para dejar constancia de su reclamo o queja. Recuerde que todo establecimiento debe tener uno.
- El Indecopi pone a disposición de los consumidores sus diferentes canales de atención:
 - Portal institucional (www.indecopi.gob.pe/reclamo)
 - 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).
 - Asimismo, puede llamar a 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, 28 de agosto de 2019

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

