El Indecopi ofrece recomendaciones ante las nuevas medidas decretadas en el marco de la pandemia

Ante las nuevas disposiciones del Gobierno para mitigar los efectos de la pandemia de la COVID-19, entre ellas la prohibición de realizar eventos y reuniones sociales para recibir el Año Nuevo, el Indecopi brinda recomendaciones a fin de que se respeten los derechos de los consumidores.

Deberes que deben cumplir los proveedores

Ante la postergación o cancelación de eventos, el Indecopi señala que los proveedores deberán cumplir con lo siguiente:

- En caso de postergación del evento, los proveedores deberán brindar a los consumidores la opción de aceptar dicha postergación o devolverles su dinero.
- En caso de cancelación, están obligados a devolver el dinero en un plazo razonable y de acuerdo con el cronograma informado.
- Avisar con anticipación la cancelación o postergación del evento a su cargo.
- Deben mantener activos y operativos sus canales de atención de reclamos y consultas.
- Mantener a disposición de los consumidores su política de devoluciones.

Recomendaciones para los consumidores:

La institución brinda las siguientes recomendaciones para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas ante la postergación o cancelación de cualquier evento por las nuevas disposiciones establecidas por el Gobierno:

- Conserve sus comprobantes de pago, la publicidad recibida y cualquier otro documento donde se haya informado las condiciones del espectáculo. Estos serán útiles ante algún incumplimiento.
- Verifique las restricciones emitidas por el Gobierno en el actual estado de emergencia sanitaria. Cumpla con las medidas de seguridad y prevención para evitar exponer su salud.
- Ante cualquier inconveniente, póngase en contacto con el proveedor a través de sus canales de atención y, de ser necesario, use el Libro de Reclamaciones para presentar cualquier queja o reclamo.

Si tras haber presentado un reclamo no se encuentra conforme con la solución propuesta por el proveedor o no llegó a un entendimiento, puede comunicarse con el Indecopi mediante los siguientes canales:

- Reclama Virtual: https://bit.ly/3cYZYlj
- Teléfono: 224-7777 desde Lima, o al 0800-4-4040 línea gratuita para regiones, de lunes a viernes de 8:30 a.m. 4:30 p.m.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Formulario de Vigilancia Ciudadana: https://bit.ly/3GomZhv

Lima, 29 de diciembre de 2021