

## **El Indecopi realiza foro para que consumidores conozcan sus derechos en materia de transporte terrestre y telecomunicaciones en Chimbote**

- ✓ **Foro virtual fue organizado por la Oficina Regional Áncash del Indecopi sede Chimbote como parte del mes del consumidor, en coordinación con la Sutran y Osiptel.**

Con la finalidad de brindar información a los consumidores sobre las competencias y funciones que cumplen el Indecopi, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) y Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), estas instituciones organizaron una charla virtual para el público en general.

El “Foro: Derechos de los Consumidores en Materia de Transporte Terrestre y Telecomunicaciones” congregó a 132 personas, a las que se les informó sobre las normas de protección al consumidor en materia de transporte terrestre de pasajeros y de telecomunicaciones.

En representación de la Oficina Regional del Indecopi (ORI) Chimbote participó el expositor Ramón Castro Estrada, quien está a cargo de las supervisiones y fiscalizaciones; por parte de Sutran intervino Víctor Chavarri Cárdenas, especialista legal del Área de Prevención; y en representación de Osiptel intervino Jhony Quispe Núñez, jefe de la Oficina Regional de Servicio del Osiptel en Ancash.

Castro Estrada explicó las principales normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y demás normas sectoriales, con el fin de evitar vulneraciones y remarcó que los buses no deben embarcar ni desembarcar pasajeros en paraderos informales.

Además, las empresas deben informar de manera oportuna los precios o rutas de los servicios que ofrecen. Asimismo, a través del boleto de viaje deben informar el número de póliza y el nombre de la empresa aseguradora. También deben realizar el cobro del pasaje conforme al precio informado, deben cumplir con la prestación del servicio contratado y cumplir el horario de salida y llegada programada, entre otros.

Por su parte, el representante de la Sutran precisó que la competencia de esta entidad estatal abarca aspectos técnicos que implican sancionar el incumplimiento de las condiciones de acceso y permanencia para la prestación del servicio de transporte terrestre regular de personas, en el ámbito nacional.

En cuanto al representante de Osiptel este remarcó que dicha entidad estatal tiene competencia exclusiva para resolver reclamos de usuarios sobre facturación o cobro del servicio; instalación, activación o traslado del servicio; suspensión o corte del servicio; calidad e idoneidad en la prestación del servicio; falta de entrega del recibo o copia del recibo; y el incumplimiento en activar o desactivar servicios complementarios o adicionales.

### **Canales de atención**

El Indecopi recordó que, ante alguna disconformidad, los consumidores tienen a su disposición los siguientes canales de atención:

- Libro de reclamaciones del proveedor. Puede ser físico o virtual.
- “Reclama Virtual” del Indecopi: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.



- Correo electrónico: [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe)
- Teléfono: 0-800-4-4040 (desde regiones).

**Chimbote, 27 de marzo de 2022**