

Semana Santa: El Indecopi lanza guía 'Checa tu viaje' con recomendaciones para evitar inconvenientes con proveedores

✓ **Institución promueve el consumo informado y seguro.**

Ante los próximos feriados por Semana Santa, y en el marco de la campaña “#CiudadanosAlCentro”, el Indecopi lanzó la guía “Checa tu viaje”, con importantes recomendaciones para que los consumidores puedan informarse y tomar precauciones antes de adquirir productos o contratar servicios relacionados a viajes, hospedajes, alimentación, entre otros.

Como principal recomendación, la guía recuerda que los proveedores están obligados a brindar información certera, clara y oportuna para que los consumidores comparen y decidan si les conviene comprar un producto o contratar un servicio. Cabe señalar que todo lo informado debe ser cumplido por la empresa.

Viajes

En caso decidan viajar, los usuarios deben informarse sobre el servicio de transporte que desean contratar, la forma de pago, tiempo de duración del viaje, servicios incluidos, peso permitido de equipaje, etc. Asimismo, este servicio debe cumplir con los protocolos de bioseguridad por la COVID-19 establecidos por el Gobierno.

Se deben contratar empresas formales y exigir el boleto de viaje. Esta es la constancia del vínculo con el proveedor y le garantiza la posibilidad de presentar un reclamo si no se cumple con el servicio de acuerdo con lo ofrecido, como los horarios de salida anunciados y con las demás prestaciones para el transporte.

Hospedajes

Estos proveedores tienen la obligación de publicar, en un lugar visible, la lista de precios de los productos y servicios que ofrecen ya sea en soles o moneda extranjera, indicando el tipo de cambio aceptado. Además, los precios ofrecidos deben ser los totales, incluyendo cualquier tipo de recargo adicional, así como el IGV. Si existen servicios que generen cobros adicionales la empresa debe informarlo de manera oportuna y clara.

Agencias de turismo

En caso contrate con agencias de viaje y turismo estas deberán ser formales, el proveedor tiene la obligación de ofrecerle toda la información necesaria sobre las características del servicio: itinerario, duración del tour, lugares que serán visitados, si el costo de las entradas a centros arqueológicos o históricos está incluido en el paquete, entre otros.

Deportes de aventura

Es importante recordar que solo las agencias de viaje y turismo debidamente autorizadas pueden prestar servicios de turismo de aventura y que estos deben contar con personal especializado con una experiencia mínima de tres años, así como contar con conocimientos certificados de primeros auxilios de acuerdo con la modalidad brindada y los equipos idóneos para la práctica de dichas actividades.

Si desea conocer más sobre sus derechos como consumidores y la oferta turística en el país, puede ingresar al siguiente enlace: <https://bit.ly/3KxkVWL>.

De advertir alguna irregularidad en los servicios contratados puede informar al proveedor y darle la oportunidad de solucionar el problema. Asimismo, tiene derecho de exigir el Libro de Reclamaciones para dejar constancia de su reclamo o queja.

Si no se encuentra conforme con la solución propuesta o no ha podido llegar a un entendimiento con el proveedor, puede acudir al Indecopi y presentar un reclamo a través de los siguientes canales de atención:

- Servicio gratuito “Reclama Virtual”: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- WhatsApp Aeropuerto: 985 197 624 (las 24 horas del día, todos los días de la semana)
- Líneas telefónicas: 224 7777 para Lima, y el 0 800 4 4040 para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Además, si eres testigo de un hecho irregular, puedes reportarlo a través del Formulario Web “Vigilancia Ciudadana”: <https://cutt.ly/jjW4l8m>.

Lima, 12 de abril de 2022

Reel de video: <https://we.tl/t-bw6ArVzoXh>

Transmisión en vivo: <https://fb.watch/cliSbxTsgL/>