

Dirección de la Autoridad Nacional Protección del Consumidor

**Derechos de consumidores que usan plataformas digitales para contratar servicios de hospedaje están amparados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

- ✓ **Del total de cuatro millones de turistas extranjeros que ingresaron al país en 2017, el 26 % contrató alojamiento por Internet.**

Los usuarios de comercio electrónico turístico con enfoque de economía colaborativa no están desprotegidos, refirió Wendy Ledesma, Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi (DPC), tras explicar que, pese a que no existe regulación sectorial, los derechos de dichos consumidores están amparados por las normas de Protección y Defensa del Consumidor.

Ledesma destacó la importancia de las plataformas tecnológicas en el crecimiento del sector turismo, detallando que del total de turistas extranjeros (4 millones) que ingresaron al país en 2017, el 26 % contrató alojamiento por Internet.

No obstante, señaló que todavía existen retos como monitorear y conocer la problemática que afecta a los consumidores involucrados en la economía colaborativa, mayor capacitación e información a proveedores, innovación de solución de controversias y prevención de conflictos, creación y aplicación de un marco jurídico apropiado y el fortalecimiento de la cooperación internacional entre agencias de consumidor.

La autoridad participó en el foro '¿Plataformas Digitales o Intermediación de Servicios Turísticos?', evento organizado por la Cámara Nacional de Turismo del Perú (Canatur), con el tema "Acceso del mercado y seguridad en los servicios de arrendamiento".

El encuentro contó también con la participación de representantes de gremios y proveedores del sector turismo peruano, del Mincetur, Sunat, la Universidad San Martín de Porres, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, entre otros.

**Lima, 24 de setiembre de 2018**

**Glosario**

**Economía colaborativa:**

Economía colaborativa permite la creación y el desarrollo de mercados virtuales, puntos de encuentro e intermediación entre demanda y oferta, donde cualquier individuo puede convertirse en un proveedor de productos y servicios.

---

**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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016