

En 372 acciones de fiscalización el Indecopi detectó diferentes incumplimientos en los servicios más demandados durante los feriados de Fiestas Patrias

- ✓ **Mediante campaña emprendida por la institución, se buscó verificar que se respeten los derechos de los consumidores a nivel nacional.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) identificó diferentes incumplimientos por parte de proveedores de servicios durante los feriados de Fiestas Patrias, en el marco de la campaña “Vacaciones Seguras en Fiestas Patrias 2017”. Los resultados de dicha fiscalización, realizada a nivel nacional, han sido comunicados a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 -encargada de temas de oficio-, para que evalúe el posible inicio de procedimientos administrativos sancionadores.

Los servicios supervisados a nivel nacional fueron: transporte de pasajeros (aéreo y terrestre), agencias de viaje, discotecas, servicios de hospedaje, restaurantes y servicios turísticos. La finalidad de la supervisión fue verificar las obligaciones que tienen dichos proveedores en cuando a: Idoneidad del Servicio, Información, Seguridad, entre otros.

Entre los principales incumplimientos detectados en algunos proveedores, durante esta campaña se encuentran:

- Incumplimiento de las obligaciones correspondientes al Libro de Reclamaciones.
- Falta de lista de precios.
- Falta de idoneidad del servicio.
- No se brindó información relevante al consumidor.
- Incumplimiento del horario de salida.
- Algunos buses interprovinciales no contaban con el número de teléfono para reclamos.
- El texto donde se precisan las condiciones del servicio, en los boletos de viaje, era menor a los 3 mm que exige la ley .
- Pérdida de equipaje y diferencia en el pesaje del mismo.
- Cancelación y retrasos de vuelos.
- Incumplimiento de horario de salida.
- Falta de atención preferente.
- Algunos establecimientos, como restaurantes, no contaban con anuncios de no fumador.

Como se informó oportunamente, la campaña “Vacaciones Seguras en Fiestas Patrias 2017” se desarrolló del 11 al 30 de julio. En ese período, se realizaron 372 acciones de supervisión a nivel nacional, tanto en Lima como en las Oficinas Regionales del Indecopi en Arequipa, Cajamarca, Chimbote, Cusco, Huánuco, Huaraz, Ica, Junín, La Libertad, La Merced, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, San Martín y Tacna.

Lima, 08 de agosto de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.