



(ORI-LMD)

Oficina Regional del Indecopi en La Merced

El Indecopi recibió 440 reclamos en La Merced contra los servicios de Banca y Seguros y Transporte

De enero a lo que va del presente año, la Oficina Regional del Indecopi en La Merced (ORI-La Merced) recibió 440 reclamos ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), siendo los sectores más reclamados Banca y Seguros y Transporte.

La jefa regional, Rebeca Rodríguez Porta, informó que entre las principales infracciones cometidas por los proveedores del servicio bancario se encuentran la falta de información acerca de las reprogramaciones de deudas y el incumplimiento del envío de estados de cuenta, entre otros. Mientras que, en el sector Transporte, la mayoría de los reclamos se debe a la pérdida de equipaje.

Precisamente, con la finalidad de reforzar el conocimiento de los derechos por parte de los consumidores, la jefa regional destacó que los consumidores pueden arribar a una solución de sus reclamos acudiendo a la vía de la conciliación. Este es un mecanismo alternativo de solución de conflictos de consumo, es gratuito y rápido.

Asimismo, destacó una serie de servicios virtuales que el Indecopi ha puesto a disposición de la ciudadanía en la nueva normalidad: 'Reclama Virtual' (www.indecopi.gob.pe/reclamavirtual), que facilita a la ciudadanía el registro de reclamos de consumo a nivel nacional. Gracias a esta plataforma pueden presentar sus reclamos durante todo el año, las 24 horas del día, desde la comodidad de su hogar o su trabajo.

La jefa regional del Indecopi resaltó asimismo que el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los consumidores tienen derecho a recibir información relevante, oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible para tomar una decisión de consumo, de acuerdo con sus intereses.

Agregó que los proveedores, por su parte, están obligados a cumplir con el deber de idoneidad, que es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, con relación a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida y las características y naturaleza del producto o servicio.

La información fue proporcionada durante un taller virtual en coordinación con el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinerghmin), en el que accedieron 40 ciudadanos.

El especialista de la Oficina Regional en Pasco de Osinerghmin, Luis Caballero Inga, informó sobre la aplicación del Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos (PAAR) para los usuarios del servicio público de electricidad; así como el procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios derivados únicamente de las facturaciones emitidas durante el actual estado de emergencia.

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
2247800 anexos: 5011 - 5016





(ORI-LMD)

Oficina Regional del Indecopi en La Merced

Esta acción forma parte del trabajo que ejecuta el Indecopi en todo el país para empoderar a los consumidores y salvaguardar sus derechos.

Para cualquier consulta o reclamo, se pueden contactar con la ORI-La Merced a través de:

- Central telefónica: 01-224-780 desde Lima (anexo 6453)
0-800-4-4040+6 desde provincia
945 769 546 (celular)
- Correos electrónicos : lmd-reclamos@indecopi.gob.pe, sacreclamo@indecopi.gob.pe

Chanchamayo, 14 de octubre de 2020

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
2247800 anexos: 5011 - 5016

