

El Indecopi, autoridades municipales y transportistas se reunieron con ciudadanos del centro poblado Paria Willcahuain para informarles sobre sus derechos como usuarios del servicio de transporte

- ✓ **Con esta reunión se contribuye a fortalecer los derechos de pasajeros y pasajeras del transporte, así como destacar las obligaciones que deben cumplir los proveedores en favor de sus clientes.**

Especialistas de la Oficina Regional del Indecopi en Huaraz (ORI Huaraz), liderados por el jefe de la sede, Jorge Luis Cabel, se reunieron con autoridades y pobladores del centro poblado Paria Willcahuain, representantes de la Municipalidad Provincial de Huaraz y empresarios de transporte urbano e interprovincial para abordar temas relacionados a este servicio y los derechos que tienen los usuarios y las usuarias.

El jefe de la ORI Huaraz destacó las obligaciones que tienen los transportistas como, por ejemplo, implementar el Libro de Reclamaciones en sus oficinas, en caso algún pasajero requiera presentar un reclamo o queja. Asimismo, deben contar con un listado de precios de los pasajes, además de consignar un número telefónico de manera visible en cada unidad, por si algún pasajero o pasajera desee realizar un reclamo en la ruta.

En la reunión también se abordó la problemática del incumplimiento del medio pasaje en los vehículos de transporte urbano y el trato irrespetuoso de algunos conductores o sus ayudantes hacia las usuarias y usuarios cada vez que exigen el derecho al uso del medio pasaje.

En este sentido, el jefe regional del Indecopi señaló la importancia de que usuarias y usuarios se encuentren empoderados respecto a sus derechos y a las competencias que tiene el Indecopi en el servicio de transporte urbano de pasajeros.

Por su parte, el representante de la Subgerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huaraz, Andrés Inga, explicó los procedimientos para la presentación quejas y denuncias relacionadas al incumplimiento de los protocolos de bioseguridad (establecidos en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19) por parte de las empresas de transportes de la vía Paria Willcahuain, así como de las rutas y las condiciones para la permanencia en el mercado.

Tras el desarrollo de esta reunión intersectorial, las instituciones involucradas fortalecerán el trabajo interinstitucional para el monitoreo del mercado de transporte interurbano en esta ruta de la región Ancash.

Canales de atención

El Indecopi recuerda a la población que, ante cualquier reclamo o queja cuenta con los siguientes canales:

- Libro de reclamaciones del proveedor o proveedora, que puede ser físico o virtual en el establecimiento o paradero. En el caso de transporte de pasajeros, cada unidad vehicular debe tener visible un número telefónico para que el usuario pueda realizar su reclamo.
- 'Reclama Virtual' del Indecopi, que cuenta con un formulario simplificado y dinámico que permite a la ciudadana o ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se puede acceder al enlace <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.



Oficina Regional del Indecopi en Áncash sede Huaraz

- Correos electrónicos: anc-reclamos@indecopi.gob.pe / sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Celular y teléfono de contacto: 985187136 (llamadas o mensajes de WhatsApp) / 0-800-4-4040, opción 6, Anexo 4353.
- Web: www.indecopi.gob.pe/www.consumidor.gob.pe

Finalmente, la ORI Huaraz reafirma su compromiso con la ciudadanía de seguir supervisando a las proveedoras y los proveedores de todos los sectores económicos de la región, a fin de evitar vulneraciones a los derechos de los consumidores y consumidoras.

Huaraz, 27 de setiembre de 2021