



(ORI - PASCO)

Oficina Regional del Indecopi en Pasco

La Oficina Regional del Indecopi en Pasco realizó fiscalización preventiva en academias para verificar que brinden un servicio adecuado

En el marco de las supervisiones preventivas realizadas por funcionarios de la Oficina Regional del Indecopi en Pasco (ORI-Pasco) en diferentes academias privadas, se detectó que algunas no contarían con licencias de funcionamiento, certificado de Defensa Civil, Libro de Reclamaciones (LR), ni su respectivo aviso; conforme lo exige el Código de Protección y Defensa del Consumidor en los dos últimos casos.

El objetivo de estas supervisiones fue verificar el respeto a los derechos de los consumidores e informar a los proveedores de las deficiencias u omisiones que podrían estar incurriendo en el servicio que ofrecen.

Ante ello, los inspectores brindaron orientación a los representantes de estos centros de estudio respecto a que el LR es un instrumento que permite al consumidor dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado, por lo que los proveedores están obligados a contar con esta herramienta, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora).

Asimismo, informaron sobre los derechos de los consumidores, contemplados en el Código, como por ejemplo acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible para tomar una adecuada decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses. Además, que los consumidores pueden elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad que se ofrezcan en el mercado.

Finalmente, se les convocó a una reunión en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo, entidad con la que se coordinaron las supervisiones, con la finalidad de exponer los resultados obtenidos en estas visitas; así como sensibilizarlos a cumplir con las normas vigentes ya que de no subsanar los incumplimientos podrían afrontar procedimientos administrativos sancionadores.

Canales de atención

La institución recuerda que, ante alguna disconformidad, los consumidores tienen a su disposición los siguientes canales:

- Libro de Reclamaciones del proveedor. Puede ser físico o virtual. En cualquier caso, guarde una copia del reclamo.
- “Reclama Virtual” del Indecopi. Emplea un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se puede acceder ingresando a <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Teléfono 0-800-4-4040 (gratuito para las regiones).
- Web: www.indecopi.gob.pe/www.consumidor.gob.pe.

Cerro de Pasco, 06 de marzo 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

