

Estado de emergencia: Indecopi brinda recomendaciones a consumidores que planeen usar el servicio de transporte terrestre

- ✓ La institución pone a disposición de la ciudadanía la ‘Guía para los consumidores en situaciones de emergencia en el Perú’ (<https://bit.ly/3VUtIGE>)

Frente a las manifestaciones y movilizaciones que se registran a nivel nacional, el Indecopi, en su calidad de ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, brinda recomendaciones a los ciudadanos que planeen usar el servicio de transporte terrestre, y recuerda a los proveedores que, ante la imposibilidad de brindar sus servicios por motivos de fuerza mayor, deben garantizar los derechos de los consumidores.

A través de la ‘Guía para los consumidores en situaciones de emergencia en el Perú’, que puede revisarse aquí: <https://bit.ly/3VUtIGE>, se ofrecen pautas para que la ciudadanía sepa cómo actuar e identifique a qué institución puede acudir para reportar inconvenientes y obtener una respuesta oportuna en situaciones de emergencia.

En el caso del servicio de transporte terrestre, las principales recomendaciones para los consumidores son las siguientes:

- Si estás evaluando viajar, mantente atento a la información brindada por las autoridades competentes sobre el estado de las vías de transporte. Para más información puedes consultar este enlace: <http://wsgcv.proviasnac.gob.pe/emergenciavial>.
- Si tienes un servicio contratado, mantén una comunicación fluida con el proveedor a fin de evitar contratiempos. Recuerda que el proveedor debe mantener operativos sus canales de consulta y reclamo.
- Si se presenta alguna situación que impida o retrase el viaje, tienes derecho a ser informado de manera oportuna sobre las razones de cancelación y si se trata de un retraso, el tiempo probable de espera.
- Recuerda que puedes endosar o transferir la titularidad del servicio contratado a favor de otra persona o postergar la realización del servicio.
- Si tienes problemas con el proveedor del servicio de transporte, recuerda que puedes presentar un reclamo. Ten en cuenta que en este servicio el proveedor debe exhibir en el interior del vehículo el teléfono y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia. De manera alternativa, podrás acudir a la oficina más cercana del Indecopi para presentar tu caso.
- Las empresas de transporte están obligadas a mantener informados a los pasajeros sobre las restricciones de los servicios programados, así como, otorgar las facilidades de reprogramación y/o cancelación de los pasajes adquiridos.
- En caso de accidentes, la empresa debe activar de forma inmediata el SOAT o CAT respectivo, brindado asistencia a los heridos (pasajeros e implicados en el accidente) e información a los familiares.



El Indecopi se mantendrá vigilante y continuará monitoreando el mercado para evitar que los derechos de los ciudadanos se vean vulnerados durante sus relaciones de consumo.

Canales de atención al consumidor

Ante cualquier incidente o problema, la ciudadanía tiene a su disposición los siguientes canales de atención:

- Plataforma “Reclama Virtual”: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Líneas telefónicas: (01) 224 7777 (Lima), y el 0 800 4 4040 (regiones).

Finalmente, si es testigo de un hecho irregular, puede reportarlo a través del Formulario de ‘Vigilancia Ciudadana’: <https://bit.ly/3BANSye>.

Lima, 23 de enero de 2023