

El Indecopi recuerda derechos de usuarios de servicios turísticos por la festividad de San Pedro y San Pablo

Como parte de la campaña institucional #Ciudadanos al Centro y en el marco de la festividad de San Pedro y San Pablo, que se conmemora hoy, el Indecopi recuerda sus derechos a los consumidores para evitar posibles conflictos de consumo de servicios turísticos, como hospedaje y restaurantes, principalmente.

Si contratas servicio de hospedaje en un hotel:

- Los proveedores tienen la obligación de publicar, en un lugar visible, la lista de precios de los productos y servicios ya sea en soles o moneda extranjera, indicando el tipo de cambio. Los precios deben ser totales, incluyendo cualquier tipo de recargo adicional, así como el IGV.
- Deben informar al consumidor qué servicios están incluidos en la tarifa. Si existen servicios adicionales que puedan ser contratados por el consumidor de manera voluntaria y que generen un costo extra, como por ejemplo uso del teléfono, cable, frigobar, Internet, entre otros, deberán informarlo de manera oportuna y clara.

Si acudes a un restaurante:

- Estos locales deben exhibir lista de precios en el exterior para consulta de los consumidores. La lista debe incluir el precio final de cada plato, incluyendo el IGV.
- No pueden cobrar montos adicionales de manera separada del precio final, con excepción del recargo por propina. Aun así, este concepto debe ser informado de manera oportuna y visible.
- Si el proveedor establece alguna diferencia en el precio, en función al medio de pago, como tarjetas de crédito u otros, debe informarlo al consumidor de manera destacada, de forma visible y accesible en el local, a través de carteles. De lo contrario, los consumidores no pueden ser obligados a pagar sumas adicionales, debiendo respetarse el precio informado por el producto o servicio.

Hay que destacar que la Oficina Regional del Indecopi en Chimbote, donde esta fecha se celebra con más fervor, ha realizado fiscalizaciones verificando que los proveedores cumplan con lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- Lista de precios en un lugar visible y accesible al público consumidor.
- Cumplir las condiciones del servicio ofertado.
- Tener implementado el Libro de Reclamaciones y su aviso respectivo
- Informar alguna diferencia en el precio del producto o servicio adquirido, en función al medio de pago, como tarjetas de crédito u otros.

De advertir alguna irregularidad, los consumidores pueden presentar algún reclamo ante el Indecopi, a través de los siguientes canales:

- Servicio gratuito "Reclama Virtual": <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Líneas telefónicas: 224 7777 para Lima, y el 0 800 4 4040 para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Formulario web "Vigilancia Ciudadana" <https://cutt.ly/jjW4l8m>

Lima, 29 de junio de 2022