



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

## El Indecopi realizó supervisiones orientativas en agencias de servicios funerarios en Lima y Callao

- ✓ **Un total de 06 establecimientos fueron fiscalizados para verificar el cumplimiento de los derechos de los consumidores**

El Indecopi continúa realizando supervisiones orientativas, esta vez fue el turno de las agencias funerarias, a fin de identificar riesgos en el servicio brindado y notificar los administrados para su mejora, garantizando el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor y de la competencia desleal.

En cumplimiento del marco jurídico del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y la Ley de Represión de la Competencia Desleal, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi verificó si las agencias funerarias contaban con autorización sanitaria y licencia de funcionamiento, así como si brindaban información detallada sobre la totalidad del servicio contratado (carroza, féretro, transporte, misa, entre otros) y el presupuesto requerido.

Asimismo, se verificó que en los contratos del servicio no se incluyan cláusulas abusivas, como por ejemplo exonerarse de responsabilidad al ofrecer el servicio, o limitar el derecho a la reclamación posterior a los consumidores. Además, se buscó constatar que estos proveedores hayan implementado su libro de reclamaciones y colocado el aviso correspondiente en un lugar visible, señalando que el establecimiento cuenta con esta herramienta y que el consumidor puede solicitarlo en caso lo considere necesario.

Cabe resaltar que el Indecopi recuerda que existen los siguientes canales para formular quejas o reclamos:

**Libro de Reclamaciones del proveedor.** Es importante recordar que, si registra un reclamo en este Libro, debe llevarse consigo una copia. En caso de que el proveedor no le conteste, puede enviar esta hoja a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos.

**Reclama Virtual.** Es una herramienta amigable y sencilla que puede ser utilizada a través del portal web del Indecopi ingresando a este enlace: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>

**Vía telefónica.** También puede interponer su queja o reclamo a través de la central telefónica del Indecopi al 224-7777 (Lima) o a la línea gratuita 0-800-4-4040 (para provincias).

Lima, 30 de octubre de 2019

---

### 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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

