



**(ORI - PUNO)**

Oficina Regional del Indecopi en Pasco

**En el marco del partido por la Copa Libertadores a realizarse en Juliaca, el Indecopi brinda recomendaciones para proteger derechos de los consumidores**

Ante el partido que disputarán mañana la Escuela Municipal Deportivo Binacional (Perú) y el São Paulo FC. (Brasil) en el Estadio Guillermo Briceño Rosamedina de la ciudad de Juliaca, como parte de la Copa Libertadores, la Oficina Regional del Indecopi en Puno (ORI- Puno) brinda recomendaciones para salvaguardar los derechos de los consumidores locales o de los turistas nacionales y extranjeros que lleguen para disfrutar de este espectáculo deportivo. Los supervisores estarán atentos ante una posible vulneración de las normas de protección al consumidor.

**Si va a viajar:**

- Infórmese sobre el servicio de transporte que desea contratar y verifique en la publicidad o a través de la página web de la empresa, el precio y las condiciones aplicables (forma de pago, tiempo de duración del viaje, servicios incluidos en el transporte, peso permitido de equipaje, etc.).
- Contrate con empresas formales y exija su boleto de viaje, este es la constancia de contratación del servicio y del vínculo con el proveedor. En caso de accidentes de tránsito, la empresa debe activar de forma inmediata el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) o el Certificado Contra Accidentes de Tránsito (CAT).

**Si contrata un servicio de hospedaje:**

- Los hoteles y hostales tienen la obligación de publicar, en un lugar visible de sus establecimientos, la lista de precios del servicio. Los precios exhibidos deben estar consignados en moneda nacional, pero si están en moneda extranjera se debe agregar el tipo de cambio aceptado para el pago.
- El monto consignado para la prestación del servicio de hospedaje, debe incluir el precio total, incluyendo cualquier tipo de recargo adicional, así como el IGV.

**Si va a un restaurante:**

- Los restaurantes deben exhibir su lista de precios en el exterior de sus establecimientos para consulta de los consumidores. La lista debe incluir el precio final de cada plato, incluyendo el IGV.
- Recuerde que en este tipo de servicios está prohibido cobrar montos adicionales por cualquier concepto de manera separada del precio final, con excepción del recargo por propina. Aun así, este concepto debe ser informado de manera oportuna y visible.

Además, es importante recalcar que está prohibido el cobro adicional de los servicios con los que cuente el recinto deportivo, por ejemplo, por uso de servicios higiénicos.

**¿Cómo reclamar?**

Si tuviera alguna insatisfacción con algún producto o servicio tenga en cuenta lo siguiente:

---

**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





## (ORI - PUNO)

Oficina Regional del Indecopi en Pasco

- Informe al proveedor sobre el inconveniente para que lo solucione de manera directa.
- Tiene el derecho de exigir el Libro de Reclamaciones para dejar constancia de su reclamo o queja. Todo establecimiento debe tener uno.
- El Indecopi pone a disposición de los consumidores sus diferentes canales de atención:
  - Portal institucional ([www.indecopi.gob.pe/reclamo](http://www.indecopi.gob.pe/reclamo))
  - Aplicativo móvil para Android ([Reclamos Indecopi](#))
  - Correo electrónico ([sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe))
  - Servicio de Atención al Ciudadano (224 7777 desde Lima o al 0800-4-4040 para provincias).
  - Asimismo, pueden llamar al WhatsApp Aeropuerto 985 197 624
  - También pueden comunicarse con Aló Turista al 988 381 657 de Canatur.

Puno, 04 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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

