

El Indecopi supervisó 32 locales comerciales en Ilo para verificar que cuenten con el libro de reclamaciones

- ✓ **Personal de la institución visitó centros comerciales, tiendas, restaurantes, agencias de viajes, entre otros locales, para garantizar los derechos de los consumidores.**

Con el objetivo de verificar que los establecimientos comerciales de la provincia de Ilo cuenten con el libro de reclamaciones físico o virtual y lo pongan a disposición de los consumidores, la Oficina Regional del Indecopi (ORI) en Moquegua realizó supervisiones orientativas a 32 proveedores de esta localidad.

Personal de la institución visitó diversos centros comerciales, tiendas, restaurantes, agencias de viajes, alojamientos, centros de estimulación temprana y cooperativas, entre otros negocios, para verificar el cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento del Libro de Reclamaciones. De manera específica, el Indecopi supervisó que:

- El establecimiento cuente con un aviso del Libro de Reclamaciones con el formato actualizado que precise si se cuenta con el Libro de Reclamaciones físico o virtual.
- El aviso de Libro de Reclamaciones se encuentre en un lugar visible y fácilmente accesible al público.
- El establecimiento cuente con el Libro de Reclamaciones físico o virtual.

Durante la supervisión orientativa se alertó a los proveedores sobre los riesgos de incumplimiento que podría estar presentando el servicio que brindan, con la finalidad de que puedan implementar las medidas de mejora o subsanación necesarias.

De esta manera la Oficina Regional del Indecopi (ORI) en Moquegua promueve el cumplimiento de la implementación del libro de reclamaciones, a fin de tutelar los derechos de la ciudadanía. Además, realiza un monitoreo constante del mercado con el objetivo de detectar y prevenir posibles infracciones que afecten a los consumidores.

Luego de esta supervisión orientativa se evaluará la realización de supervisiones clásicas y de encontrarse incumplimientos se podría recomendar el inicio de procedimientos administrativos sancionadores, que podrían culminar con la imposición de una multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), equivalente a 2 millones 70 mil soles.

Canales de atención y recepción de reclamos

De encontrar alguna infracción o incumplimiento que vulnere sus derechos como consumidores, el Indecopi pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

- Formulario web 'Vigilancia Ciudadana': <https://cutt.ly/jjW4l8m>.
- Servicio Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- La línea 080044040 anexos 5302, 5303 o al RPC 944667643 (Llamadas, WhatsApp, Telegram, SMS)
- Correo electrónico: moqreclamos@indecopi.gob.pe.

Moquegua, 19 de julio de 2022