



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

El Indecopi brinda recomendaciones a proveedores y consumidores para las celebraciones del Día de la Canción Criolla y Halloween

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, puso a disposición de consumidores y proveedores una guía interactiva (<https://bit.ly/2MTxD6p>) en la que recoge las principales recomendaciones para garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores durante las próximas fiestas en feriado largo.

Debido a que el 31 de octubre se realizan diversos eventos sociales, el Indecopi recuerda a los organizadores de fiestas y eventos sus principales obligaciones:

- Respetar la capacidad máxima del local (aforo), así como las zonas establecidas de acuerdo con el pago realizado por los consumidores (preferencial, VIP, platinum, entre otros).
- Cumplir con el horario anunciado y la presentación de los espectáculos artísticos o musicales ofrecidos.
- Brindar los productos y servicios ofrecidos; por ejemplo, alimentación, bebidas, cotillón, entre otros.
- La reproducción pública de obras musicales debe contar con autorización respectiva.

A los asistentes, la entidad recomienda guardar el comprobante de pago, el aviso publicitario y cualquier otro documento donde el proveedor haya informado las condiciones del espectáculo o fiesta. Estos servirán como pruebas para presentar un reclamo o denuncia, en caso se registre algún incumplimiento.

Cabe resaltar que el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Durante estas festividades también se adquieren productos como máscaras, disfraces, golosinas u otros similares que, de no estar en óptimo estado pueden ser perjudiciales para la salud, por ello el Indecopi recuerda a los consumidores lo siguiente:

- Comprar los productos en establecimientos formales y guardar el comprobante de pago para algún eventual reclamo.
- Revisar la etiqueta de los productos, verificando que contenga los datos del importador o fabricante: nombre, dirección y razón social y número de RUC, así sabremos que se trata de una empresa formal.
- Verificar el nombre del producto y su fecha de vencimiento. En caso se trate de un producto perecible hay que revisar las condiciones de conservación, además de observar la advertencia sobre los posibles riesgos de su uso, así como la edad mínima requerida para usarlos, de ser el caso.
- La información de la etiqueta debe estar en español, aunque se trate de productos importados. Si el producto no tiene la información indicada, es mejor no comprarlo.

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
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi

www.indecopi.gob.pe



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

- En cuanto a las golosinas, las etiquetas también deben incluir la información sobre los ingredientes y aditivos empleados en su fabricación, registro sanitario, fecha de vencimiento, número de lote (si el producto lo requiere). Una vez abierto el empaque siga las instrucciones de la etiqueta para su adecuada conservación. Asimismo, asegúrese de no comprar alimentos que tengan envases o envoltorios abiertos, abollados, oxidados o deteriorados.

Para las personas que deseen aprovechar el feriado largo para viajar al interior del país, el Indecopi recomienda lo siguiente:

- 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 existiese alguna disconformidad con el producto o servicio, presente su reclamo de manera directa al proveedor solicitándole el Libro de Reclamaciones. No olvide llevarse una copia del reclamo pues si el proveedor no le responde en un plazo de 30 días, puede usarla como prueba para sustentar su reclamo o denuncia ante el Indecopi.

Canales de atención de reclamos

En caso de presentar algún inconveniente con los productos o servicios adquiridos, los consumidores tienen a su disposición los siguientes canales de atención para formular sus quejas o reclamos:

- ✓ **Libro de Reclamaciones del proveedor.** Si registra un reclamo en el Libro de Reclamaciones del proveedor, debe llevarse una copia. Si no tiene respuesta en 30 días calendario, puede enviar esta hoja a sacreclamo@indecopi.gob.pe para que el Indecopi tome las acciones del caso. Recuerde que, desde el 13 de junio de este año, el proveedor y el consumidor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio a través del LR. Si el proveedor no cumple el acuerdo puede ser denunciado y recibir una multa de hasta 200 UIT sin derecho a apelar.
- ✓ **Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.** Llamando al 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los usuarios de provincias. También pueden ingresar a <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>

Lima, 28 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
2247800 anexos: 5011 - 5016

