

El Indecopi recuerda deberes de los proveedores y derechos de los consumidores de cara al feriado largo que se inicia mañana

En vísperas del feriado largo que se inicia mañana, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) recuerda los deberes de los proveedores y los derechos de los consumidores, muchos de los cuales dedicarán tiempo a diversas actividades de descanso o a viajar por el país.

Los proveedores tienen la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para que éste tome las mejores decisiones de consumo cuando compre un producto o adquiera un servicio. La información, además, debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y sencilla. Los proveedores no deben inducir a error al consumidor.

Restaurantes, hospedajes y empresas de turismo:

- Exhibir las listas de precios de manera accesible y visible para la consulta de los consumidores.
- El costo de los productos o servicios detallados en esta lista debe incluir el precio total (propinas, tributos, comisiones y cargos aplicables). Los consumidores no pueden ser obligados a pagar sumas o recargos adicionales al precio informado, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales al originalmente contratado.
- Los precios exhibidos deben ser consignados en moneda nacional, pero si quieren venderse en moneda extranjera entonces debe indicarse el tipo de cambio y el precio equivalente en moneda nacional. En estos casos, el proveedor está obligado a aceptar el pago en dicha moneda o su precio equivalente en moneda nacional, a elección del consumidor.
- En caso de que el proveedor diferencie el precio del producto o servicio en función del medio de pago, como tarjetas de crédito u otros, dicha información deber ser puesta en forma visible y accesible, en el establecimiento comercial. En caso que el proveedor, no informe adecuadamente, los consumidores no pueden ser obligados a pagar sumas adicionales, debiendo respetarse el precio fijado por el producto o servicio.
- En cuanto a las empresas de turismo, la publicidad de sus promociones debe consignar, en cada uno de los anuncios, la indicación clara de su duración, con información objetiva y veraz para el consumidor, colocando la cantidad disponible de los paquetes ofrecidos.

Empresas de transporte terrestre:

- Los buses no deben llevar personas de pie ni colocar bultos en los pasadizos de las unidades.
- No pueden recoger pasajeros durante el viaje o en paraderos informales.
- Deben cumplir los horarios de salida y llegada.
- Tampoco deben transportar en sus bodegas material inflamable, explosivo, corrosivo, venenoso o similares.
- Asimismo, deben cumplir cuando menos con las medidas mínimas de seguridad exigidas por ley, para tratar de evitar asaltos en las carreteras.

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Empresas de transporte aéreo:

- Tienen la obligación de brindar información veraz, clara y oportuna al pasajero sobre rutas, costos y horarios. Por ejemplo, si hay un costo adicional por la impresión del ticket aéreo, o por el exceso de equipaje.
- El retraso o cancelación de la salida del vuelo sólo será justificable en caso de fuerza mayor. Por ejemplo, aquellos problemas relacionados con condiciones meteorológicas (lluvias, neblina, etc.) que impidan el despegue de la aeronave o su mismo aterrizaje.
- Si el retraso o la cancelación del viaje es responsabilidad de la empresa, esta queda obligada a proteger al pasajero, transportándolo en el vuelo más próximo de la misma aerolínea o de cualquier aerolínea, y asumir los costos de alimentación, hospedaje y llamadas telefónicas de los usuarios afectados.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

En cuanto a los derechos de los consumidores, el Indecopi recuerda algunos que son clave en estas fechas.

Restaurantes, hospedajes y empresas de turismo

- Derecho a que se le entregue un comprobante de pago (factura o boleta), ya que es una prueba de la relación de consumo frente a un posterior reclamo o denuncia.
- Si el consumidor no está conforme con el producto que le vendieron o con el servicio que le dio el proveedor tiene derecho a usar el Libro de Reclamaciones ya que se trata de una herramienta que promueve la solución inmediata de los problemas.
- Si contrata los servicios de una agencia de viajes, el consumidor tiene derecho a ser informado de los servicios con los que esta cuenta, por ejemplo, servicio de transporte, programas turísticos, así como la disponibilidad de los lugares que se visitarán, a fin de evitar el incumplimiento de los itinerarios y horarios.
- Contar con información clara sobre las escalas de los vuelos, tarifas aeroportuarias, límite de equipaje, prendas adecuadas, distancias al hotel de destino, entre otras.
- Si la agencia no puede cumplir con lo ofrecido, el consumidor tiene derecho a la sustitución del servicio contratado por otro servicio similar o a la devolución total de lo pagado. Es más, no se debe permitir cobros adicionales por los servicios contratados.

Transporte terrestre y aéreo:

- Derecho a que se le brinde información sobre los términos y condiciones del servicio, tal como el peso y medida del equipaje permitido en cabina y bodega.
- Derecho a abordar el avión y llegar a destino conforme a la fecha y hora acordada.
- Derecho a transferir el pasaje a otra persona (endoso) o a postergar la realización del servicio, previo aviso a la aerolínea con una anticipación de 24 horas, en el territorio nacional.
- Derecho a la entrega del equipaje en el punto destino.

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

- Derecho a que se le brinde información sobre la posibilidad de pagos adicionales por otros conceptos o servicios.
- Derecho al cumplimiento de cualquier otro servicio contratado con la aerolínea.
- Derecho a presentar su reclamo o queja por cualquier disconformidad con el servicio.

Canales de atención

- Exigir el Libro de Reclamaciones. Es importante recordar que, si registra un reclamo en este libro, debe llevarse consigo una copia. En caso que el proveedor no le conteste, puede enviar esta hoja a sacreclamo@indecopi.gob.pe para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos. Gracias a recientes cambios vigentes desde el 13 de junio de 2017, proveedor y consumidor pueden registrar en el Libro una conciliación concreta con la firma de ambas partes, lo cual contribuye a una solución directa y rápida de cualquier conflicto. Si el proveedor incumple con el acuerdo podrá ser denunciado y recibir una multa de hasta 200 UIT sin derecho a apelar.
- Pueden acudir a la oficina del Indecopi ubicada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez que atiende los 365 días del año, las 24 horas del día, y cuyos números telefónicos son: 517 1835 y 517 1845.
- Los viajeros también tienen a su disposición la línea telefónica del Servicio de Atención al Ciudadano 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 para los usuarios de provincias.
- A través de la aplicación Reclamos Indecopi, para teléfonos Android.

Lima, 28 de junio de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: **5011 - 5016**

Síguenos:
Indecopi Oficial     **Radio INDECOMI**
www.indecopi.gob.pe