



(DPC)

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

El Indecopi brinda recomendaciones para recibir de manera segura el Año Nuevo 2020

A pocos días de celebrarse el nuevo año, el Indecopi pone a disposición de los consumidores valiosas recomendaciones que les permitirá hacer valer sus derechos al contratar un servicio o adquirir un producto, y así prevenir posibles problemas de consumo en caso decidan viajar o acudir a un local para recibir el 2020.

Si piensas realizar un viaje ten en cuenta lo siguiente:

- Tienes derecho a endosar (transferir) o postergar (cambiar la fecha) tus pasajes en cualquier tipo de transporte (aéreo, terrestre, fluvial) dentro del territorio nacional y sin restricción alguna. En ambos casos, debes realizar el trámite con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje.
- Para el caso de pasajes vendidos con la modalidad de tramos múltiples, que suelen aplicarse en el transporte aéreo, los consumidores que no hicieran uso del primer o primeros tramos mantienen el derecho a usar los tramos siguientes.
- Los proveedores se encuentran en la obligación de cumplir con los horarios de salida ofrecidos a los consumidores, asimismo, deben exhibir la lista de precios de sus servicios y respetarla.
- En la publicidad de los servicios de transporte se debe indicar de manera clara, el importe total que tendrá que pagar por dichos servicios.
- Averigua si el destino elegido –en caso de viajes internacionales– exige el cumplimiento de determinados requisitos, como contar con visa o la presentación de certificados de vacunación frente a enfermedades infecciosas.

Asimismo, el Indecopi recuerda a los organizadores de fiestas y eventos por año nuevo, que están obligados a cumplir con lo que ofrecen en los anuncios publicitarios que difunden al público, por lo que deberán tener en cuenta lo siguiente:

- Tienen la obligación de 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).
- Deben cumplir con el horario anunciado para el evento y la presentación de los shows artísticos o musicales que se desarrollen como parte de este.
- Deben brindar los productos y/o servicios de acuerdo con lo ofrecido; por ejemplo, alimentación, bebidas, cotillón, espectáculo, entre otros.
- Deben respetar el derecho de autor, pagando por el uso de la música que utilizarán a fin de generar un ambiente agradable para sus clientes.
- Tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones para el registro de quejas o reclamos vinculados a los servicios que brindan.

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





(DPC)

Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

- Asimismo, deben tener presente que se encuentra prohibida la discriminación por motivos de origen, raza, sexo, idioma, condición económica o por cualquier otra índole, así como la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o la tranquilidad de los asistentes.

El Indecopi te recuerda, además, conservar el comprobante de pago (boleto de transporte o *ticket* de entrada), el aviso publicitario y cualquier otro documento a través del cual te hayan brindado información sobre el servicio contratado. Estos documentos te servirán como prueba para presentar un reclamo o denuncia, en caso se registre algún incumplimiento sobre lo ofrecido y tus derechos como consumidor hayan sido vulnerados.

Debes tener en cuenta que el Libro de Reclamaciones del proveedor es el primer medio al que deberás acudir para presentar un reclamo. En los servicios de transporte, los proveedores deben tener habilitado un número telefónico y cualquier otro medio que permita el registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.). Asimismo, deben contar con un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos.

Si decidiste acudir a una fiesta, el Libro de Reclamaciones deberá encontrarse a tu disposición en el local donde se lleve dicho evento. Si realizas la compra de un producto o la contratación de un servicio mediante una página web, esta debe contar con un aviso que contenga un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual y debe permitir la impresión de la hoja de reclamación y el envío automático de la misma al correo electrónico del consumidor.

Asimismo, el Indecopi ha desarrollado la herramienta digital 'Reclama Virtual', la misma que permite gestionar reclamos de consumo en línea usando cualquier dispositivo electrónico (*smartphones*, computadoras, PC, *tablets*, etc.), mediante un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se puede acceder a él ingresando a <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.

También se encuentra a disposición del consumidor el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi: Pueden comunicarse al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los ciudadanos de regiones. O pueden escribir al correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Lima, 27 de diciembre 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

