

Proveedores de restaurantes están obligados a entregar el Libro de Reclamaciones ante cualquier insatisfacción en el consumo

- ✓ **Entre el 2011 y abril de 2016, la institución impuso multas por 1,096.9 unidades impositivas tributarias por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Como parte de las actividades programadas por la celebración del Día del Padre, el Indecopi recordó que, el Libro de Reclamaciones, herramienta creada por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, facilita la solución de problemas de manera rápida y directa con el proveedor.

Ello, ante la demanda del servicio de restaurantes que podría generarse durante los festejos a los padres este domingo.

Al respecto, brindó una serie de recomendaciones:

- Como en todo servicio, los restaurantes deben tener, además del Libro de Reclamaciones, un aviso en un lugar visible, para que el consumidor sepa que cuenta con el Libro y que puede usarlo en el momento que desee.
- Los proveedores no pueden condicionar el uso del Libro de Reclamaciones a ningún pago, consumo u otro motivo.
- Los proveedores tienen hasta 30 días hábiles para responder los reclamos, según la ley.
- La lista de precios debe incluir el IGV.
- Ante cualquier problema de salud presentado por la ingesta de alimentos, se puede presentar un reclamo ante el Indecopi. Para ello, es necesario guardar el comprobante de pago y presentarlo ante la institución; así como el informe médico que precise la causa de la enfermedad.
- Al pagar con tarjeta de crédito se debe preguntar si habrá algún costo adicional. De esa manera no se llevarán sorpresas cuando se reciba el estado de cuenta.
- Revisar el registro “Mira a quién le compras” del Indecopi (www.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras) donde se puede verificar si el restaurante elegido ha sido sancionado anteriormente por el Indecopi.

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síganos en   
Indecopi Oficial

Canales de atención

- Quienes tengan problemas pueden reclamar a través del Libro de Reclamaciones del proveedor. También tienen la posibilidad de comunicarse con el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi, marcando el 224-7777 (Lima) y el 0800-4-4040 (regiones).
- Además, pueden escribir un correo a sacreclamo@indecopi.gob.pe; o realizar una denuncia a través del aplicativo móvil 'Reclamos Indecopi', que puede descargarse gratis para los Android.
- En esta campaña, los consumidores podrán participar activamente mediante las redes sociales y, desde allí, obtener respuestas a sus consultas.

Además, si este día especial quieres regalarle a papá un producto tecnológico, conoce los diversos consejos que te brindamos a través de Radio Indecopi (www.indecopi.gob.pe):

<http://hdl.handle.net/11724/5188>

Lima, 17 de junio de 2016

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe

2247800 anexos: 5011 / 5016

Siganos en   
Indecopi Oficial