

## **El Indecopi envió más de 3 mil cartas a autoridades, gremios y proveedores en el marco de la campaña “Vacaciones Seguras en Fiestas Patrias”**

- ✓ **Entre julio de 2013 y junio de 2017, la institución impuso 8 829 UIT en multas a proveedores de productos y servicios turísticos por infracciones a los derechos de los consumidores.**

Ante la proximidad de las Fiestas Patrias y vacaciones escolares, el Indecopi lanzó la campaña “**Vacaciones Seguras en Fiestas Patrias**”, la cual tiene por objetivo informar respecto a las acciones de prevención y fiscalización que la entidad ya viene desplegando, para prevenir que los productos y servicios de mayor demanda a nivel nacional, durante estas fechas, sean prestadas en el marco de lo que exige el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En el marco de esta campaña, el Indecopi informó que se fiscalizará, por ejemplo, que los productos y servicios turísticos se otorguen de forma segura e idónea. Además, se supervisará que los proveedores cuenten con el Libro de Reclamaciones, exhiban la lista de precios, cumplan con los horarios ofrecidos, entre otras obligaciones.

Para ello, la institución dará prioridad a la supervisión de los sectores más demandados, como son los servicios de transporte de pasajeros terrestre y aéreo, restaurantes, hospedaje, entre otras actividades con demanda turística. Adicionalmente, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ha remitido más de 3 000 comunicaciones preventivas a gobiernos regionales y locales, entidades competentes, gremios y proveedores, instándolos a velar por el cumplimiento del monitoreo y fiscalización de las normas de protección al consumidor.

### **Sobre las obligaciones de los proveedores en estas Fiestas Patrias**

La institución recordó a los proveedores, que los consumidores tienen el derecho de contar con información relevante sobre el producto o servicio que van a contratar, de forma oportuna, para así tomar una adecuada decisión de consumo. Además, tienen el derecho a que el producto cumpla con las características ofrecidas y el servicio sea brindado en las condiciones contratadas.

De forma complementaria, es importante resaltar que estos servicios deben brindarse cumpliendo con las medidas de seguridad que la ley exige, y que los consumidores no pueden ser obligados a pagar sumas o recargos adicionales al precio informado, salvo que se trate de servicios distintos al originalmente contratado. El incumplimiento de las normas de protección al consumidor puede ameritar una sanción que va desde una amonestación hasta una multa de 450 UIT, en casos graves.

Asimismo, los proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores el Libro de Reclamaciones (físico o virtual), en caso desee dejar constancia de su disconformidad, a través de una queja o un reclamo.

#### **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: 1306 / 1502

Síguenos en  
Indecopi Oficial   

Finalmente, se recordó a los consumidores que tienen a su disposición el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, a través del cual pueden presentar reclamos de forma virtual, ingresando al portal [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe), enviando un correo electrónico a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe), o mediante el aplicativo móvil 'Reclamos Indecopi', que puede ser descargado gratis en los dispositivos Android. También, pueden llamar a los teléfonos 224-7777 para Lima o al 0800-4-4040, línea gratuita para regiones.

Durante este feriado largo, los consumidores podrán realizar consultas a las oficinas del Indecopi, ubicadas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (Callao), llamando a los teléfonos **517 1835** y **517 1845**, que atienden los 365 días del año, las 24 horas.

### **"Mira a quién le compras"**

De acuerdo al servicio "Mira a quién le compras", entre julio de 2013 y junio de 2017, el Indecopi impuso 5 237 sanciones y multas por 8 829 unidades impositivas tributarias, en total, a diferentes proveedores nacionales del sector turismo.

Encabeza las sanciones, el rubro '**Transporte terrestre y otros tipos de transporte**' con 1 738 sanciones y multas por 4 269 UIT. Las infracciones presentadas fueron la falta idoneidad en el servicio; incumplimiento del Libro de Reclamaciones, falta de atención a los reclamos, entre otros.

El sector que ocupa el segundo lugar es de '**Restaurantes, bares y cantinas**' con 1 444 sanciones y multas por 1 038 UIT. Entre las infracciones más recurrentes figuran: incumplimiento al Libro de Reclamaciones, falta de idoneidad en el servicio; listado de precios, etc.

Mientras que, en el rubro '**Hoteles y otro tipo de hospedajes**' se presentaron 667 sanciones con multas totales de 491 UIT. Al igual que los anteriores sectores, las sanciones fueron por falta de idoneidad en el servicio; falta de atención a los reclamos; incumplimiento del Libro de Reclamaciones y listado de precios.

Le sigue el rubro '**Transporte por vía aérea**' con 517 sanciones y 1 501 UIT en multas. Las infracciones sancionadas se refieren a la falta de idoneidad en el servicio, atención de reclamos y Libro de Reclamaciones. En tanto en cuanto a las **actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento** se impusieron 445 sanciones con 1 037 UIT en multas.

Por último, en el rubro **agencias de viaje**, el Indecopi impuso 426 sanciones con 493 UIT en multas.

#### **Misión del INDECOPI**

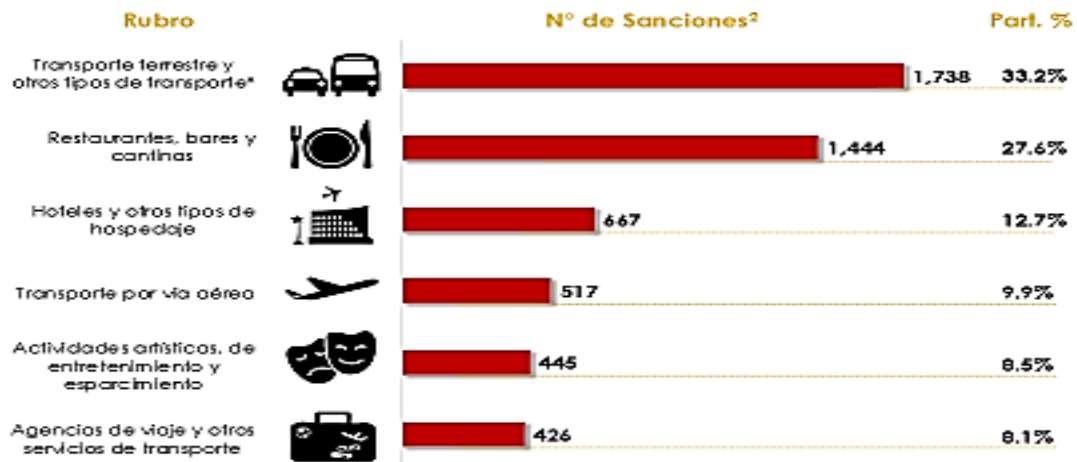
Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo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

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 1306 / 1502

Síguenos en  
Indecopi Oficial   

## SANCIONES SEGÚN RUBRO (Julio 2013 – Junio 2017)<sup>1</sup>

Ranking de sanciones en materia de protección del consumidor relacionadas a productos y servicios turísticos según número de sanciones



<sup>1</sup> La información del año 2017 es preliminar.  
<sup>2</sup> Se incluye al transporte turístico.  
Acceso a la información del SI: 05.07.2017.  
Fuente: Registro de infracciones y sanciones (RI) del Indecopi.  
Ejecución: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Lima, 19 de julio de 2017

### 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](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 1306 / 1502

Síguenos en  
Indecopi Oficial   