El Indecopi activa protocolo de emergencia para salvaguardar los derechos de las y los consumidores ante las inundaciones y huaicos que afectan Tacna y Arequipa

- ✓ **Recomendaciones del Indecopi para consumidores y proveedores se enfocan en transporte terrestre y aéreo, así como mercados que venden productos de primera necesidad.**

Frente a los fenómenos naturales que se vienen registrando en las regiones del sur del país, el Indecopi informa a la ciudadanía que ha puesto en marcha su protocolo de emergencia con la finalidad de verificar que los proveedores que ofrecen productos o servicios en los sectores más sensibles para los consumidores cumplan con respetar sus derechos, en especial en esta lamentable coyuntura.

Es así que, ante las fuertes precipitaciones registradas en las regiones antes detalladas, las Oficinas Regionales del Indecopi de Tacna y Arequipa activaron el protocolo de emergencia, y vienen monitoreando que las empresas de transporte público que cubren las rutas hacia estas ciudades, informen adecuadamente sobre las condiciones del servicio que vienen prestando, pues de acuerdo a los reportes emitidos por Provías, existirían algunos tramos cuyo tránsito es restringido.

Asimismo, Sutran ha reportado que el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de Tacna ha quedado totalmente inundado y se encontrará inoperativo por 2 días, por lo que se recomienda a los pasajeros a no asistir a este local para contratar servicios de transporte.

Es preciso indicar que en la región Tacna las lluvias y huaicos han afectado principalmente los distritos de Ciudad Nueva y Alto de la Alianza, además de las zonas de La Florida, Los Milagros, San Pedro, Ramón Copaja, entre otras. Mientras que en la región Arequipa las precipitaciones e inundaciones han golpeado con mayor intensidad a las provincias de Caylloma, Castilla y La Unión.

Personal de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi ya se encuentra monitoreando que en estas regiones los proveedores de productos y servicios de los sectores más sensibles cumplan con brindar información adecuada a los consumidores en esta coyuntura y respeten sus derechos.

En ese sentido, el Indecopi también hace las siguientes recomendaciones:

Transporte terrestre:

- Debido a que varias vías terrestres que conectan diferentes localidades tienen el acceso restringido, se recomienda a las empresas de transporte público de pasajeros brindar información veraz, clara y oportuna sobre el estado de las mismas o de las eventualidades que retrasen o impidan la efectiva prestación de los servicios que ponen a disposición del consumidor.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016
Síguenos: Indecopi
Radio Indecopi

- Asimismo, se les exhorta a que no vendan pasajes hacia las zonas con acceso bloqueado y mantenerse informados de los reportes que a diario difunde Provías al respecto. Adicionalmente, las empresas deberán cumplir con mantener operativos sus canales de atención para recibir los reclamos de los consumidores.

- Los consumidores también deben estar atentos a dicha información para evitar ser sorprendidos. Así pueden revisar http://wsgcv.proviasnac.gob.pe/emergenciavial (reporte diario de emergencias viales), https://www.pvn.gob.pe/ (mapa de emergencia vial, reporte de emergencias por día).

- Además, se les recuerda que pueden recurrir a Aló Sutran (Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías) frente a incidencias y emergencias en las vías nacionales, a los teléfonos 0800 12345 / 01265 8105 que se encuentran disponibles las 24 horas del día.

Transporte aéreo:
Cabe resaltar que en ningún caso el Indecopi es la autoridad competente para autorizar u ordenar el despegue de los vuelos, pero sí se encarga de salvaguardar que los derechos de los usuarios de este servicio no sean afectados. Por ello, se recuerda a los ciudadanos lo siguiente:

- Tienen derecho a que se les brinde información sobre los términos y condiciones del servicio.

- En caso de demora, cancelación, interrupción u otro contratiempo relacionado a la prestación del servicio, tienen derecho a ser informados sobre las causas que originan el contratiempo, así como las medidas adoptadas frente a este suceso.

- Los usuarios de vuelos nacionales pueden endosar o transferir la titularidad del servicio o postergar su realización, debiendo comunicar ello a la línea aérea con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto.

- Tienen derecho a presentar su reclamo y/o queja por cualquier disconformidad con el servicio a través del Libro de Reclamaciones de la aerolínea, así como a través de cualquiera de nuestras 26 oficinas regionales.

- Para mayor información sobre sus derechos puede visualizar la guía para pasajeros que ha elaborado la institución, a través del siguiente link: https://goo.gl/vMD7Z2

- Para evitar posibles contratiempos se les recomienda verificar el estado climatológico de las zonas a donde se desee viajar. Para ello pueden ingresar a la página web del Senamhi: https://www.senamhi.gob.pe/. También, pueden informarse sobre el estado de los vuelos a través de la página web de LAP (Lima Airport Partners)

https://www.lima-airport.com/esp/para-pasajeros/vuelos-y-aerolineas/estado-de-vuelos

Mercados:

- Asimismo, la institución insta a los representantes de los diferentes establecimientos comerciales de las zonas donde ocurren los desastres naturales, que cumplan con sus deberes establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- En esta línea, es necesario señalar que el marco legal no faculta al Indecopi a controlar ni regular precios de ningún producto o servicio, pero sí puede fiscalizar que las empresas no realicen prácticas anticompetitivas. Por ejemplo, que fijen de manera conjunta sus precios (colusión o concertación). Asimismo, la institución vigila que los precios establecidos por las empresas sean informados y anunciados debidamente al consumidor.

- En el transporte terrestre, venimos monitoreando la información brindada por entidades aliadas como Provías, Sutran y la Policía Nacional del Perú; a fin de verificar que las empresas de transporte cumplan con brindar información sobre la habilitación de rutas afectadas, los precios de los boletos, así como la operatividad de sus canales de atención. Por su parte, en el caso del transporte aéreo, el Indecopi continúa monitoreando diariamente los vuelos en las zonas afectadas.

Canales de Atención del Indecopi:
Los ciudadanos tienen a su disposición diversos canales de atención como los teléfonos: **224 7777** así como 517 1835 y 517 1845, estos dos últimos de atención las 24 horas del día. Para llamadas desde provincias cuenta con la línea gratuita **0800-4-4040**. Asimismo, cuenta con el correo sacreclamo@indecopi.gob.pe y a través de la web la herramienta Reclama Virtual (https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/).

El Indecopi expresa su solidaridad con todos los peruanos que en este momento viven las inclemencias de la naturaleza y garantiza que se mantendrá vigilante para el cumplimiento de los derechos de los consumidores. Asimismo, les reitera que deben tomar sus precauciones y no dejarse sorprender con servicios que incumplan con las medidas de restricción dadas por las autoridades, ya que pueden poner en riesgo su integridad.

Lima, 22 de febrero de 2020