

El Indecopi brinda recomendaciones para contratar servicios turísticos por Año Nuevo sin contratiempos

En el marco de la fiesta de Año Nuevo y la reactivación del turismo, el Indecopi ofrece importantes recomendaciones a los consumidores para evitar contratiempos en la contratación de servicios turísticos:

- El proveedor tiene la obligación de brindar información sobre las características del servicio, al momento de ofrecer los paquetes turísticos. Por ejemplo, itinerario y duración del tour, lugares que serán visitados, si el costo de las entradas a centros arqueológicos o históricos se encuentra incluida en el paquete, entre otros. Hay que tener en cuenta que, debido al estado de emergencia, pueden existir restricciones en determinados destinos. Por ello es importante consultar la información oficial de las autoridades competentes y poner especial cuidado en cumplir y verificar el cumplimiento de los protocolos sanitarios aprobados.
- Asimismo, si como parte del servicio contratado el proveedor ofreció hospedaje en un hotel con determinadas características, debe cumplir, y no instalar al usuario en un hotel distinto o de inferior categoría.
- Los proveedores no pueden obligar a los consumidores a pagar sumas o recargos adicionales al precio informado, salvo que se trate de servicios distintos a los originalmente contratados.
- Si como parte del paquete turístico se contrata la prestación de algún servicio que pueden implicar riesgos, por ejemplo, canotaje turístico, es importante asegurarse que el proveedor cuente con los equipos de seguridad necesarios, así como con la autorización otorgada por la entidad correspondiente.
- De existir condiciones y/o restricciones de acceso a las promociones, estas deben ser comunicadas de forma clara, destacada y de manera que sean fácilmente advertibles en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, como por ejemplo en un portal web.
- No firmar contratos ni otros documentos sin antes leerlos y revisar con atención las condiciones contenidas en los mismos, aun cuando la información que recibe verbalmente parezca atractiva o favorable.
- No brindar información personal o de medios de pago (tarjetas de crédito o débito) antes de contratar. Los proveedores tienen diferentes mecanismos para conocer su calificación crediticia y su línea de crédito (reporte de las centrales de riesgos, etc.).
- Antes de aceptar cualquier ofrecimiento verifique si el proveedor ha sido sancionado por el Indecopi por emplear métodos comerciales agresivos o engañosos. Para ello acuda a la herramienta 'Mira a quién le compras' (www.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras).

Pasos a seguir ante una disconformidad con el producto o servicio



Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

El Indecopi recomienda, primero, informar al proveedor sobre el inconveniente presentado a fin de lograr una solución inmediata. De no llegar a un acuerdo, el consumidor puede presentar su reclamo en a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual de la empresa, el cual debe estar disponible.

Asimismo, de manera alternativa, los usuarios pueden presentar sus reclamos ante el Indecopi a través de sus canales de atención:

- Reclama virtual <https://bit.ly/3cZYlji>: herramienta online en la que se puede presentar reclamos.
- Líneas telefónicas: 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe, para consultas y reclamos.
- Adicionalmente, la institución ha puesto a disposición de los consumidores distintas herramientas colaborativas para medir la problemática que afecta a estos en todos los sectores y mejorar la fiscalización. Estas son:
- Formulario de vigilancia ciudadana (<https://bit.ly/3qia6h6>). En este formulario podrás registrar posibles incumplimientos que estarían realizando las empresas. Ayuda a priorizar la fiscalización de aquellos problemas que más afectan a la ciudadanía.
- Whatsapp de vigilancia ciudadana (999 273 647). En este número de *Whatsapp* la ciudadanía puede reportar al Indecopi hechos que representen posibles incumplimientos a sus derechos como consumidores, sirviendo de igual modo como insumo para las acciones de fiscalización.

Lima, 29 de diciembre de 2020