

Ante el alza del precio del combustible y GLP,

El Indecopi supervisa que grifos y/o estaciones de servicios cumplan en Chimbote con brindar información veraz a los consumidores

- ✓ **No se puede regular los precios en el mercado, pero sí salvaguardar los derechos de los consumidores, explican especialistas de la institución.**

La Oficina Regional del Indecopi en Chimbote, en coordinación con personal de la Municipalidad Provincial del Santa, realizan supervisiones en los grifos y estaciones de servicio de esta región, a raíz del alza de precios del combustible y gas licuado de petróleo (GLP). El objetivo es verificar que los proveedores cumplan con brindar información oportuna, veraz y fácilmente accesible a la ciudadanía.

Estas acciones buscan garantizar que los consumidores puedan efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios que se ofertan en estos establecimientos, desde el cobro del precio informado hasta la disposición del Libro de Reclamaciones y su aviso respectivo.

En ese sentido, el Indecopi recuerda a la ciudadanía que los grifos y/o estaciones de servicio tienen las siguientes obligaciones:

- Informar a través del tótem el precio del producto y/o servicio que ofrecen.
- Contar con el Libro de Reclamaciones y su aviso respectivo, para el recojo de reclamos y/o quejas.
- Entregar boleta de venta y/o factura al cliente, después de realizado el consumo correspondiente.

Cabe señalar que el Indecopi es una entidad administrativa que no tiene facultades legales para regular los precios en el mercado, debido a que en nuestro país no existe el control de precios ni tarifas de ningún producto o servicio. Con la excepción de los servicios públicos que sí están regulados como la telefonía (Osiptel), la energía (Osinergmin), el agua y los servicios de saneamiento (Sunass), la infraestructura aeroportuaria, carreteras y puertos (Ositran).

Sin embargo, el Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor comunica que sí puede sancionar a los proveedores que no informen los precios de los productos y/o servicios que ofertan, que realicen el cobro de un precio distinto al que promocionaron o que se pongan de acuerdo con otras empresas del mismo rubro para fijar precios (concertación).

Finalmente, el Indecopi recomienda a los consumidores guardar **la boleta y/o factura** a fin de contar con un sustento o prueba en caso se registre algún incumplimiento por parte de las empresas del rubro en mención.



Oficina Regional del Indecopi en Chimbote

Canales de atención

A toda la ciudadanía se le comunica que ante alguna disconformidad de un producto o servicio, tienen a su disposición los siguientes canales:

- El libro de reclamaciones del proveedor. Puede ser físico o virtual. En cualquier caso, guarde una copia del reclamo.
- La “Reclama Virtual” del Indecopi. Emplea un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo. Se puede acceder por el enlace: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.
- El correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- La línea telefónica 0-800-4-4040 (desde regiones).
- La Web: www.indecopi.gob.pe/www.consumidor.gob.pe

Chimbote, 22 de julio de 2021