

El Indecopi en La Merced supervisó que agencias de turismo cumplan con brindar servicios idóneos e información veraz a los consumidores

- ✓ **Se realizaron cinco acciones de fiscalización, ante la afluencia de turistas por la reactivación económica.**

La Oficina Regional del Indecopi en Junín sede La Merced (ORI- La Merced), en el marco del Plan Anual de Supervisiones, realizó cinco acciones de fiscalización a agencias de viajes ante la gran afluencia de turistas en la selva central. El objetivo fue verificar que los proveedores brinden servicios idóneos, así como información oportuna, veraz y accesible a la ciudadanía sobre sus servicios o productos que ofrecen, de modo que permitan a estos efectuar un uso o consumo adecuado e informado.

En ese sentido, el Indecopi buscó que los proveedores fiscalizados cumplan con las siguientes obligaciones:

- Informar de manera clara y accesible el precio de sus servicios.
- Informar sobre las condiciones del servicio y los trayectos incluidos.
- Velar por la seguridad de los consumidores que contratan sus servicios y la intangibilidad de sus pertenencias.
- No realizar cobros adicionales a los que se informó al consumidor.
- De ser el caso, informar sobre las restricciones o tarifas de acceso a lugares arqueológicos o reservas naturales.
- Entregar una constancia de pago al consumidor.
- Contar con el Libro de Reclamaciones y su aviso respectivo, para el recojo de reclamos y/o quejas.

Cabe señalar que el Indecopi es una entidad administrativa que no tiene facultades legales para regular los precios en el mercado turístico, debido a que en nuestro país no existe el control de precios ni tarifas de ningún producto o servicio.

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

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/>.



Oficina Regional del Indecopi en Junín sede La Merced

- 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

Chanchamayo, 03 de setiembre de 2021