

## **El Indecopi supervisó servicios turísticos de Huaraz para evitar conflictos de consumo por Fiestas Patrias**

- ✓ **La Oficina Regional ha impuesto sanciones por más de 162 UIT en este sector.**

Con el fin de salvaguardar los derechos de los consumidores durante las celebraciones de Fiestas Patrias, funcionarios de la oficina Regional del Indecopi en Huaraz (ORI Huaraz) realizaron 22 fiscalizaciones al sector turismo, a propósito del feriado por Fiestas Patrias. Durante los operativos, se detectaron diferentes vulneraciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor que deberán ser subsanadas por los proveedores infractores.

De no corregir las prácticas indebidas, los proveedores pueden afrontar procedimientos sancionadores. Las inspecciones incluyeron dos ferias de esparcimiento, 12 agencias de viaje y turismo y ocho empresas de transporte interprovincial de pasajeros.

En el caso de las ferias de esparcimiento se supervisó si cuentan con la lista de precios de los productos que ofrecen y si cobran precios diferenciados en función a la hora o los espectáculos que se ofrecen y cuál es la manera como se informa al consumidor sobre este tema. Asimismo, si cuentan con Libro de Reclamaciones y las autorizaciones sectoriales para su funcionamiento.

En cuanto a las agencias de viaje y turismo, se verificó si cuentan con el Libro de Reclamaciones, si brindan información sobre el itinerario de los viajes o tours contratados y cobros adicionales para el ingreso a los atractivos turísticos. Además, si cuentan con protocolos ante averías de vehículos, afectación a la salud de los turistas o extravío de turistas.

Con relación a las empresas de transporte interprovincial se fiscalizó si cuentan con el Libro de Reclamaciones, protocolos para salvaguardar la integridad de los pasajeros ante fallas mecánicas o para atender accidentes de tránsito. Si ofrecen lista de precios de los pasajes y si brindan la posibilidad de transferir, endosar o postergar los pasajes, entre otras conductas.

Como resultado, se detectaron las siguientes infracciones: falta de atención de reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones, la lista de precios desactualizada respecto a cobros que realizan por temporada alta. En el caso de las ferias, no informaban adecuadamente los precios de las entradas y de los conciertos. Los proveedores fueron instados a corregir estas irregularidades. Hay que indicar que esta oficina ha impuesto sanciones por 162.21 UIT (equivalente aproximadamente a S/ 746,166.00) en los últimos 6 años.

Ante cualquier reclamo o consulta, el Indecopi cuenta con los canales de atención: whatsapp 985187136 o presencialmente en la Av. Agustín Gamarra 671 – Huaraz; las líneas telefónicas: 224 7777 (Lima), y 0 800 4 4040 (regiones). Correo electrónico: [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe), formulario web “Vigilancia Ciudadana” <https://cutt.ly/jjW4l8m> y whatsapp aeropuerto: 985 197 624 | Atención los 365 días del año, incluso feriados, las 24 horas del día.

**Huaraz, 27 de julio de 2022**