

## **Paro de transportistas: Indecopi monitorea 42 empresas de buses interprovinciales en terminales de Plaza Norte y Yerbateros**

- ✓ **La Dirección de Fiscalización recordó sus obligaciones en esta coyuntura.**

A fin de velar por el respeto de los derechos de los consumidores durante el paro de transportistas, convocado por el gremio de transporte de carga pesada, el Indecopi, a través de su Dirección de Fiscalización, visitó a 42 empresas de buses interprovinciales que operan en los principales terminales de Lima: Plaza Norte y Yerbateros, para recordarles sus obligaciones en esta coyuntura.

Desde el 21 de noviembre, el Indecopi viene recordando a las empresas de transporte terrestre que tienen la obligación de informar a sus clientes sobre el paro, haciendo uso de las mismas vías que emplean para la venta de sus pasajes. Asimismo, deben dar a conocer las consecuencias que este genera en la prestación de sus servicios, como demoras o postergaciones; y también las rutas u horarios afectados.

De igual modo, deben brindar alternativas de solución a los consumidores que ya hubiesen adquirido previamente sus pasajes, por ejemplo, la devolución de lo que pagaron por estos; la reprogramación de sus viajes; o, alguna otra medida que satisfaga las necesidades del consumidor.

En caso de incumplimientos, la Dirección de Fiscalización podría iniciar una investigación que puede concluir con la recomendación a los órganos resolutivos del Indecopi el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, en cuyo marco se podría imponer multas de hasta 450 (UIT), es decir, S/2,070,000.

### **Canales de atención al consumidor**

El Indecopi continuará monitoreando el estado del paro de los transportistas de carga pesada y el accionar de las empresas de transporte interprovincial para verificar que no se vulneren los derechos de los consumidores. Asimismo, la institución pone a disposición de los ciudadanos sus canales de atención, en caso deseen realizar consultas o interponer reclamos y/o denuncias:

- Servicio gratuito “Reclama Virtual”: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Líneas telefónicas: 224 7777 (Lima), y el 0 800 4 4040 (regiones)
- Correo electrónico: [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe)

**Lima, 22 de noviembre de 2022**