



VISITA DEL PAPA FRANCISCO A PERÚ



www.papafranciscoenperu.pe

— 18 - 21 ENERO —
Francisco
— EN PERÚ —



El presente documento es elaborado por el **Indecopi** para brindar recomendaciones a las personas interesadas en seguir al Papa Francisco en su visita al Perú, del 18 al 21 de enero.

Dada la importancia de esta visita, y entendiendo que se producirá un gran despliegue de actividades, principalmente en las ciudades de Lima, Trujillo y Puerto Maldonado, dejamos este documento para resaltar nuestros deberes como consumidores y para dejar consejos claves frente a esta coyuntura.

Enero de 2018

CONSEJOS EN LA VISITA DEL PAPA FRANCISCO



www.papafranciscoenperu.pe

— 18 - 21 ENERO —
Francisco
— EN PERÚ —



■ TRANSPORTE EN GENERAL

Recuerde que si realiza viajes en cualquier modalidad de transporte:

- Debe exigir su boleto de viaje, es su constancia de contratación del servicio y vínculo con la empresa.
- Tiene derecho a endosar (transferir) o postergar (cambiar de fecha) sus pasajes en cualquier tipo de transporte (aéreo, terrestre, fluvial), dentro del territorio nacional, sin restricción alguna.
- Tanto para el endoso como para la postergación, debe hacer los trámites con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje.
- Los proveedores deben cumplir con los horarios de salida ofrecidos a los consumidores.
- Tiene derecho a ser informado en forma oportuna en caso ocurriera un retraso del viaje contratado.
- Los proveedores deben exhibir la lista de precios de sus servicios y deben respetarla.
- En la publicidad de servicios de transporte se debe indicar, de manera clara, el importe total que tendrá que pagar por dichos servicios.



■ AÉREO

Si realiza viajes empleando transporte aéreo debe saber que:

- Para el caso de pasajes vendidos con la modalidad de tramos múltiples (round trip), el consumidor que no hiciera uso del primer o primeros tramos, mantiene su derecho a usar los tramos siguientes.
- El consumidor también puede postergar la fecha del viaje, para ello deberá abonar el saldo del pasaje de la nueva fecha, si fuera el caso. Además, deberá asumir el costo de la emisión del nuevo boleto, como en el caso del endoso.
- Tiene derecho a exigir el ticket respectivo si transporta equipaje en la bodega.
- Puede exigir que la aerolínea responda por los daños ocasionados por la destrucción, pérdida o avería de su equipaje, cuando el hecho hubiera ocurrido durante el período en que se halló bajo el cuidado de la empresa.
- Debe comunicar inmediatamente al personal de la aerolínea la eventual falta o pérdida de sus objetos personales.
- Las aerolíneas no se pueden exonerar de responsabilidad por cambios en los itinerarios.

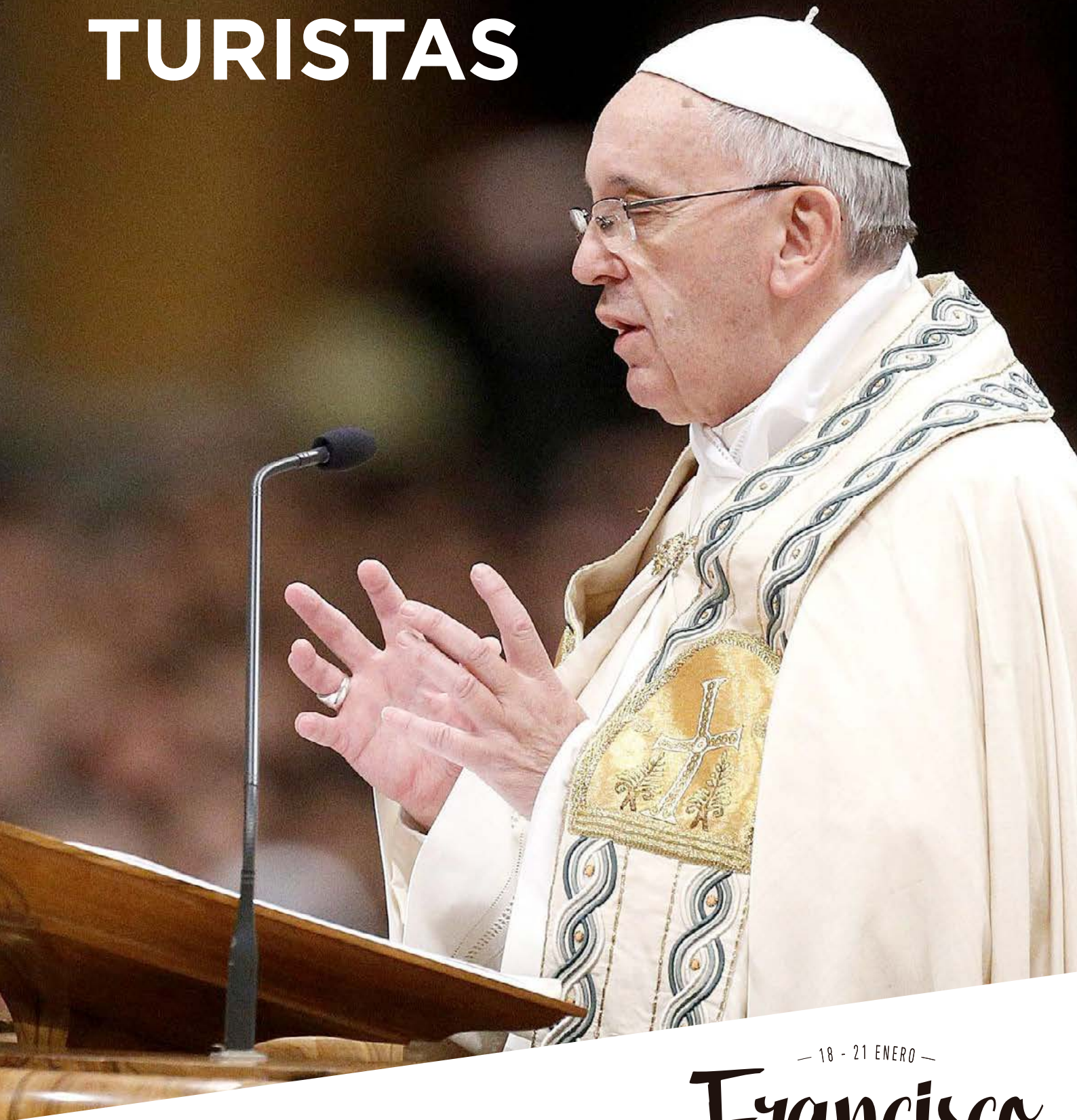


■ TERRESTRE

Recuerde que si realiza viajes en cualquier modalidad de transporte:

- Debe exigir su boleto con el número de asiento, así como constar la compañía de seguros que brinda el SOAT o, el AFOCAT que brinda el CAT respectivo.
- Tiene derecho a exigir el ticket respectivo si transporta equipaje en la bodega.
- El consumidor también puede postergar la fecha del viaje. Para ello deberá abonar el saldo del pasaje de la nueva fecha, si fuera el caso. Además, deberá asumir el costo de la emisión del nuevo boleto, lo mismo aplica para el caso del endoso.
- Puede reclamar inmediatamente en caso de robo o pérdida de su equipaje. Si transporta objetos de valor, es conveniente que lo informe previamente a la empresa.
- Tiene derecho a ser informado de las razones del retraso y el tiempo probable de espera.
- La empresa de transporte terrestre está prohibida de recoger pasajeros en ruta o en paraderos no autorizados, a fin de evitar exponer a los pasajeros a riesgos en su seguridad.
- En el caso de accidentes, la empresa debe activar de forma inmediata el SOAT o CAT respectivo, brindando asistencia a los heridos e información a los familiares.

CONSEJOS PARA LOS TURISTAS



www.papafranciscoenperu.pe

— 18 - 21 ENERO —

Francisco

— EN PERÚ —



■ SERVICIOS TURÍSTICOS

Si tiene pensado realizar actividades turísticas, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Contrate con agencias de turismo formales, que cuenten con RUC. Al momento de efectuar algún pago, exija el comprobante correspondiente. Esto le permitirá identificar el nombre o la razón social de la persona o empresa con la que está contratando el servicio, y le garantiza la posibilidad de presentar un reclamo si el servicio no cumple con lo ofrecido.
- El proveedor tiene la obligación de ofrecerle, al momento de la compra de los paquetes turísticos, toda la información necesaria sobre las características del servicio, y brindar información sobre el 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.
- Asimismo, si le ofrecieron hospedarlo en un hotel con determinadas características, deberían brindarle un hotel con esta calificación y no uno distinto o inferior.
- No le pueden obligar a pagar sumas o recargos adicionales al precio informado, salvo que se trate de servicios distintos al originalmente contratado.
- Si como parte del paquete turístico contrata la prestación de servicios que pueden implicar riesgos, por ejemplo, canotaje turístico, asegúrese de que el proveedor cuente con los equipos de seguridad necesarios, así como con la autorización otorgada por la entidad correspondiente.



■ HOSPEDAJES

Si va a contratar un servicio de hospedaje durante su estadía en Lima, Puerto Maldonado (Madre de Dios) y Trujillo (La Libertad) tenga en cuenta lo siguiente:

- Los hoteles y hostales tienen la obligación de publicar, en un lugar visible, la lista de precios de los productos y servicios que brindan.
- Los precios exhibidos pueden ser consignados tanto en moneda nacional como extranjera, indicando el tipo de cambio aceptado para efectos de pago. En estos casos, el proveedor está obligado a aceptar el pago en dicha moneda o su precio equivalente en moneda nacional, a elección del consumidor.
- El monto consignado para la prestación del servicio de hospedaje, debe incluir el precio total, incluyendo cualquier tipo de recargo adicional, así como el IGV.
- Los hoteles y hostales están obligados a informar sobre los productos y servicios que están incluidos en el precio informado al consumidor.
- Si existen servicios adicionales que puedan ser contratados de manera voluntaria por el consumidor y que generen un costo extra, como, por ejemplo: el uso del teléfono, cable, frigobar, internet, entre otros; deberá ser informado al consumidor de manera oportuna y clara.
- Los consumidores no pueden ser obligados a pagar sumas o recargos adicionales al precio informado, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales al originalmente contratado y hayan sido informados al consumidor de manera oportuna y clara.



■ RESTAURANTES

Si durante su estadía va consumir en algún restaurante no olvide que:

- Los restaurantes deben exhibir lista de precios en sus establecimientos.
- Dicha lista debe incluir el precio final de cada producto o servicio, incluyendo el IGV. Esta información es vital para que los consumidores puedan evaluarla y decidir si van a realizar algún consumo en el establecimiento.
- Si los consumidores, después de haber ingerido alimentos en algún restaurante, y producto de ello presentan problemas de salud, pueden presentar un reclamo ante el mismo proveedor y el Indecopi.
- Para cualquier reclamo de este género, es importante guardar el comprobante de pago, además del informe médico que precise la causa de la enfermedad.

Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este Libro de

LIBRO DE RECLAMACIONES

En caso requiera formular algún reclamo o queja, tenga en cuenta lo siguiente:

- Todos los proveedores deben contar con un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales. Asimismo, deben exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible, un aviso que informe del derecho de los consumidores a solicitarlo para registrar sus quejas y reclamos.
- El Libro de Reclamaciones puede ser físico o virtual. Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones virtual deben brindar a los consumidores el apoyo técnico necesario para el registro de sus quejas y reclamos. Asimismo, deben contar en sus establecimientos con un Libro de Reclamaciones físico de respaldo, el cual podrá ser solicitado por los consumidores cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones virtual.
- Los proveedores que vendan productos u ofrezcan servicios de manera virtual, a través de páginas web, deben contar con un Libro de Reclamaciones virtual, además deben publicar el aviso correspondiente en dichas páginas.
- Los reclamos son manifestaciones del consumidor relacionadas a la disconformidad sobre los productos adquiridos o los servicios prestados por los proveedores, mientras que, las quejas, expresan el malestar o descontento respecto a la atención brindada en un establecimiento.
- Los reclamos que se registren en el Libro de Reclamaciones deben ser atendidos por los proveedores en el plazo de 30 días calendario.



- Las quejas no conllevan la obligación del proveedor de dar una respuesta, no obstante, su registro es importante porque proporcionan al proveedor la información que le permitirá mejorar la atención a sus clientes.
- Finalizado el registro del reclamo o de la queja en el Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá entregar al consumidor el original de la hoja de reclamación como constancia del registro. Las otras dos copias deben quedar en posesión del proveedor.
- Si al momento de registrar un reclamo el consumidor marcó erróneamente la opción “queja” o no marcó ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, siempre que ello pueda verificarse de la lectura de la hoja de reclamación.
- El Libro de Reclamaciones debe ser puesto a disposición del consumidor de manera inmediata cuando lo solicite. El consumidor tiene el derecho de registrar personalmente su reclamo o queja.
- Si un establecimiento comercial no cuenta con Libro de Reclamaciones el consumidor puede reportarlo al correo electrónico: libroreclamaciones@indecopi.gob.pe Sin perjuicio de ello, el reclamo puede ser efectuado directamente ante Indecopi.
- El Libro de Reclamaciones permite la solución directa e inmediata de reclamos entre proveedores y consumidores.
- Si el proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor, debe dejar constancia expresa de lo ofrecido y si el consumidor está de acuerdo, declara su conformidad manifestándolo expresamente:

“ACUERDO ACEPTADO PARA SOLUCIONAR RECLAMO”.

- Desde el 13 de junio del 2017, los acuerdos acreditados tienen el carácter de un acuerdo conciliatorio entre las partes en disputa. En caso de incumplimiento, el proveedor puede ser sancionado con multas hasta 200 UIT.

El Indecopi recuerda a los consumidores que son los principales aliados para detectar las infracciones a las normas, por lo que pueden presentar sus denuncias informativas con medios probatorios (fotos y/o videos) a través de:

Portal Institucional



<http://servicio.indecopi.gob.pe/appSACPresentaReclamo>

Correo Electrónico



sacreclamo@indecopi.gob.pe

Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)



224 7777 desde Lima o al
0800-4-4040 desde provincias

Aplicativo móvil para Android



'Reclamos Indecopi'



**Autoridad Nacional de Protección del
Consumidor**

**Para consultas adicionales, puedes
acudir a nosotros, escribiéndonos al
correo electrónico:**

sacreclamo@indecopi.gob.pe
o llamándonos al

(511) 224-7777 (Lima)

o 0-800-4-4040
(desde provincias)

**para que un especialista de nuestro
Servicio de Atención al Ciudadano
pueda brindarte asesoría gratuita.**

**www.indecopi.gob.pe
www.consumidor.gob.pe**