

# PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN SERVICIOS TURÍSTICOS



# INDECOPI

Protección al Consumidor en Servicios Turísticos  
INDECOPI, Lima, 2021.

Área: Ciencias Sociales

Formato: E-Book

Páginas: 21

*Un e-book es un libro en formato electrónico digital.*

*Está confeccionado para ser leído en cualquier tipo de ordenador o en dispositivos digitales*

**Copyright © 2021**

## **Editado por:**

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual

Calle De la Prosa N° 104 – San Borja, Lima, Perú.

Teléfono: (51-1) 224-7800, anexo 4001.

Correo electrónico: escuela@indecopi.gob.pe

Síguenos: Indecopi Oficial



Sitio web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

*Este documento fue preparado como síntesis de la participación de la autora en la video conferencia sobre "Protección al consumidor en servicios turísticos", organizado por la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, que se desarrolló el 26 de julio del 2021.*

## **Autora: Paola Aragón Iturri**

Jefa de la Oficina Regional de Cusco del Indecopi

**Ortografía, sintaxis y edición:** José Luis Vera.

**Supervisión y revisión de la edición:** José Purizaca Vega, Director de la Escuela Nacional del Indecopi.

**Diseño, diagramación y digitalización e-book:** Mirella Mallqui.

**ISBN N°:** 978-612-5052-00-1

**Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2021-11904**

Publicación electrónica. Primera edición. Lima, octubre de 2021

E-Book. Esta publicación se puede consultar en

<http://www.escuela-indecopi.edu.pe>

La versión electrónica permite a los profesionales e interesados en el tema compartir información y material relacionado, para mejorar la experiencia de aprendizaje multimedia y el intercambio de conocimientos.

La información contenida en este documento puede ser reproducida, mencionando los créditos y las fuentes de origen respectivas.

Indecopi adopta en sus textos la terminología clásica del masculino genérico para referirse a hombres y mujeres. Este recurso busca dar uniformidad, fluidez y sencillez para la lectura del documento. No disminuye de modo alguno el compromiso institucional en materia de equidad de género.

Las ideas, afirmaciones y opiniones expresadas por los expositores y/o autores, son de su exclusiva responsabilidad y no necesariamente reflejan las opiniones del Indecopi.

# CONTENIDO



 <b>PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR COMO COMPETENCIA DEL INDECOPI</b>	<b>05</b>
 <b>SERVICIOS DEL INDECOPI PARA LOS CONSUMIDORES</b>	<b>06</b>
 <b>DERECHOS Y OBLIGACIONES EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.</b>	<b>10</b>
 <b>LIBRO DE RECLAMACIONES</b>	<b>12</b>
 <b>RONDA DE PREGUNTAS</b>	<b>14</b>

## EXPOSITORA

**Paola Aragón Iturri**

Jefa de la Oficina Regional de Cusco del Indecopi



## 1. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR COMO COMPETENCIA DEL INDECOPI

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección Intelectual (Indecopi) tiene bajo su responsabilidad varias competencias, siendo una de las más conocida la protección al consumidor, cumple funciones muy importantes en diferentes ámbitos del sector económico, como las barreras burocráticas, procedimientos concursales, competencia desleal, dumping, subsidios, barreras comerciales no arancelarias, libre competencia, propiedad intelectual y protección al consumidor.

En las relaciones de consumo formadas por proveedor y consumidor, quien está en una situación más vulnerable es el consumidor, por lo que es necesario que exista una entidad Estatal que proteja al consumidor, proteja sus derechos y vele porque estos derechos sean respetados. La determinación de la desventaja del consumidor parte de lo que se conoce como asimetría informativa, que señala la diferencia de información que posee el proveedor respecto de la información que posee el consumidor. Un proveedor tiene toda la información respecto del producto o del servicio que pone en el mercado en la actividad económica que lo ocupa, mientras que el consumidor tiene la información únicamente respecto a sus necesidades. Un ejemplo, un profesor que comenzará a hacer clases virtuales, necesita una computadora, eso es lo que sabe, en cambio el proveedor sabe que tipos de computadoras existen en el mercado, programas informáticos, ventajas y desventajas, garantías, entre otros aspectos, la base de los precios relacionado al producto, en comparación de la información que tiene el consumidor que es mucho más limitada de la que tiene el proveedor, por eso se considera que hay una asimetría informativa y por eso se hace necesario que exista una protección al consumidor. Las relaciones de consumo se dan a todo nivel, una empresa es consumidora cuando tiene crédito de un proveedor, cuando contrata servicios, compra insumos o situaciones similares, pero debemos tener en cuenta que al Indecopi pueden asistir los consumidores finales, quienes compran un producto o contratan un servicio para uso personal, no consumidores que realizan ello para una actividad económica. Regresando al ejemplo anterior, si una persona compra una computadora para sus clases virtuales es un consumidor final, por lo que puede asistir al Indecopi a solicitar esta protección establecida por el Código de Protección y Defensa del Consumidor. De manera excepcional, los microempresarios también pueden ser consumidores finales, esto ha sido recogido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en donde se especifica que los microempresarios que se encuentren en asimetría informativa también pueden acudir al Indecopi. Para determinar si están o no en asimetría informativa se verifica si los productos o servicios que se contrataron están relacionados al giro de su negocio, porque si forman parte del giro del negocio ya se elimina esa diferencia de información de la que estábamos hablando, se reduce o elimina totalmente la diferencia de información, por tanto, ya no están en esa situación de desventaja que hace que sea necesaria la protección administrativa. Un microempresario para poder presentar su denuncia tiene que acreditar primero su calidad de microempresa, lo que se hace a través



de los ingresos anuales y segundo que el producto o servicio no esté relacionado al giro propio del negocio. Ejemplo, una empresa que se puede dedicar a la venta de ropa, tiene una tienda de ropa y contrata un servicio financiero, un crédito para poder comprar más ropa para poder vender, esta microempresa se encuentra en asimetría informativa porque el servicio es financiero, entonces el microempresario conoce mucho respecto de su negocio, pero no necesariamente conoce mucho respecto de los servicios financieros, los créditos, las tasas, comisiones, por tanto, se encuentra en asimetría informativa y de acuerdo a esta excepción prevista por el Código puede presentar su denuncia ante Indecopi. Todos los demás consumidores no considerados en esta norma no están desprotegidos, tienen que hacer valer sus derechos a través del poder judicial.

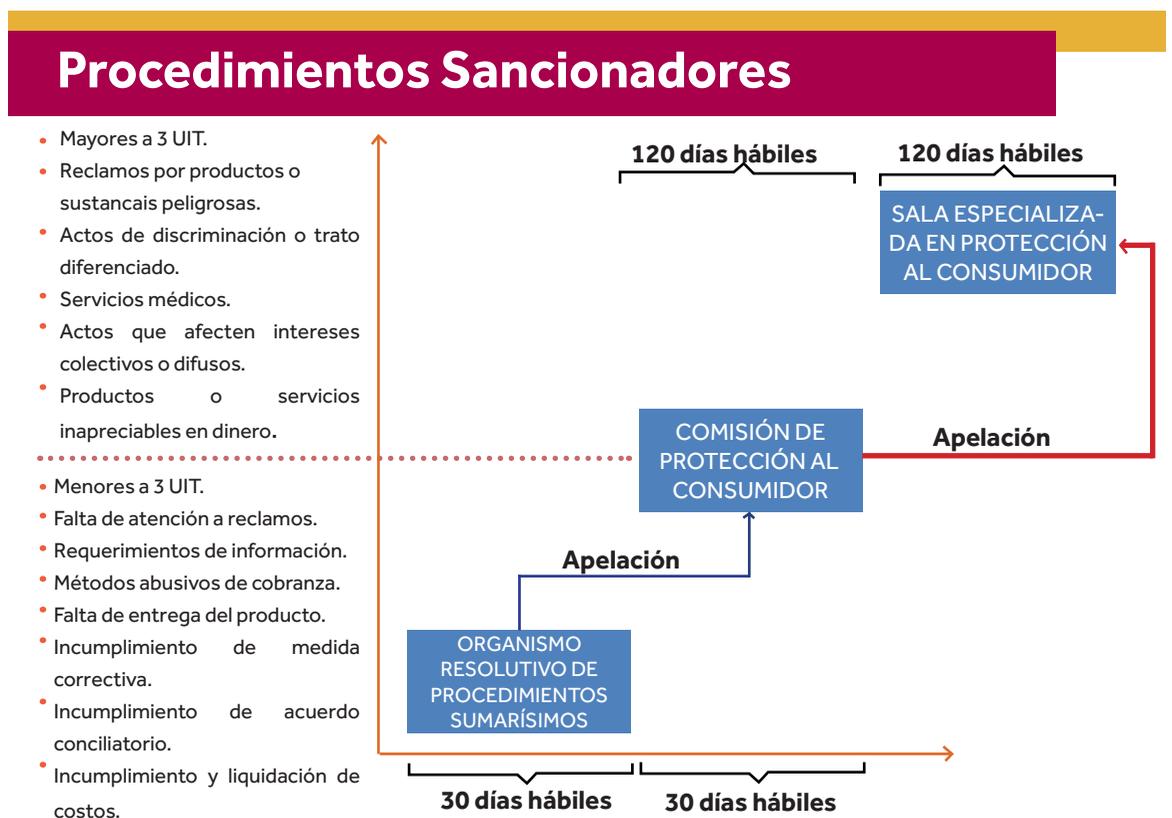
## **2. SERVICIOS DEL INDECOPI PARA LOS CONSUMIDORES**

Cuando existe un problema de relación de consumo se puede presentar un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano, en cualquiera de las oficinas regionales del Indecopi a nivel Nacional, aquí se puede recibir la asesoría gratuita que requiera el consumidor, proveedor o cualquier usuario en todos los temas de competencia del Indecopi. El reclamo es una vía en la que se privilegia la solución del conflicto a través de los métodos alternativos de solución de conflictos, la conciliación, la mediación, la transacción es aquella en que las partes pueden de manera voluntaria llegar a una solución al problema que se hubiese presentado. Básicamente el procedimiento que se sigue es recibir el reclamo del consumidor trasladarlo al proveedor y buscar la mediación, o a través de una audiencia de conciliación, ver si existe alguna posibilidad de solución de ese conflicto, ya sea porque el proveedor accede a lo que pide el consumidor o le explica por qué el servicio o producto tiene determinadas características, o por temas de atención al cliente le da una solución, cualquier tema en el que las partes voluntariamente se puedan poner de acuerdo y llegar a una solución a este conflicto en materia de consumo. Es importante precisar que estos acuerdos a los que pueden llegar las partes en el reclamo son de obligatorio cumplimiento, si el proveedor no cumple con lo que se compromete el consumidor tiene expedito su derecho de iniciar una denuncia de incumplimiento de acuerdo conciliatorio ante el órgano de procedimiento sumarísimo, una característica importante de este servicio de atención al ciudadano es que es una vía totalmente gratuita y es una vía rápida, el tiempo promedio de tramitación de los reclamos es de 15 días y además tiene un alto porcentaje de efectividad. En pandemia, el Indecopi ha implementado servicios virtuales, dentro de ellos el reclama virtual, es una plataforma totalmente amigable, en la que el consumidor que ve afectados sus derechos, que considera que está existiendo una vulneración a sus derechos ingresa a la plataforma de reclama virtual en la página web el Indecopi y registra su solicitud.



Otra de las herramientas virtuales del Indecopi es la mesa de partes virtual, en respuesta a la situación de emergencia se dio un decreto supremo que permite que las partes, cualquier usuario y cualquier administrado pueda presentar un documento por mesa de partes virtual sin la necesidad de subsanarlo en físico, con esto se elimina la necesidad de que los usuarios se trasladen a oficinas físicas para presentar algún documento y lo pueden hacer de forma virtual, una de las ventajas de esta mesa de partes virtual es que funciona 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año.

Los procedimientos sancionadores, cuando las partes no llegan a un acuerdo en la vía conciliatoria o el consumidor no quiso optar por esta vía, porque no es una vía obligatoria, el consumidor puede iniciar una denuncia, lo puede hacer a través de dos vías, la sumarísima o la ordinaria. La vía sumarísima es un más rápida, ha sido considerada para casos de menor complejidad y la vía ordinaria tiene un tiempo mayor de tramitación porque son casos de mayor complejidad y podrían requerir de repente una mayor actuación probatoria. El tiempo de tramitación, plazo legal que tienen los órganos resolutores del Indecopi, en el caso del sumarísimo es de 30 días hábiles por instancia y en el caso del procedimiento ordinario es de 120 días hábiles por instancia. En la siguiente figura podemos observar que en la parte superior de la línea punteada están los temas que se conocen en un procedimiento ordinario y en la parte inferior de la línea punteada los de procedimiento sumarísimo.



En estas vías lo que se hace es iniciar un procedimiento en donde se respeta el derecho de defensa, se actúan las pruebas presentadas por consumidor y proveedor, el órgano resolutorio emite un pronunciamiento en el que va a determinar la responsabilidad o la ausencia de responsabilidad del proveedor. En caso la denuncia sea declarada fundada, este órgano resolutorio puede sancionar al proveedor desde una amonestación hasta multas por un máximo de 450 UIT, en cada caso se hace la graduación de la sanción dependiendo de diferentes factores y de la afectación que se da al consumidor, del beneficio ilícito que ha podido recibir el proveedor y por supuesto considerando otras circunstancias atenuantes o agravantes. Y además de esta sanción, se pueden dictar medidas correctivas a favor del consumidor.

Las medidas correctivas son de dos tipos, las medidas correctivas reparadoras, que buscan resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor, por ejemplo, el caso de un producto que fue vendido con desperfectos, con fallas, puede ser la reparación del producto, la devolución del dinero, el cambio por otro nuevo dependiendo de lo que corresponda en el procedimiento, de lo solicitado por el consumidor. En un caso de un servicio turístico ante el incumplimiento del servicio podría ser la devolución del dinero pagado por el consumidor, la medida correctiva reparadora, busca resarcir esta consecuencia que se genera por la infracción cometida. Las medidas correctivas complementarias son un poco más generales, lo que buscan es revertir los efectos que la conducta infractora ha generado o evitar que esto se produzca nuevamente en el futuro, ya no va a una consecuencia patrimonial directa sino son los efectos generales que ha generado la conducta infractora. Por ejemplo, podríamos mencionar los avisos de rectificación, la implementación de determinadas herramientas, la implementación del libro de reclamaciones, ya no son una consecuencia directa al consumidor afectado, sino a la atención en general.

La autocomposición es la solución directa que se puede dar entre consumidor y proveedor hasta antes del Decreto Legislativo N° 1308, que modificó el Código, esta solución a la que podían llegar las partes luego de iniciado el procedimiento no generaba la conclusión de este procedimiento, este tenía que continuar así el consumidor viera satisfechas sus pretensiones a través de un acuerdo, una transacción que hubiese podido arribar con el proveedor. Aquí se busca sancionar la infracción cometida por el proveedor, en algunos casos quitaba incentivos, desincentivaba al proveedor a buscar estas soluciones con el consumidor afectado, ahora ya es posible que estos acuerdos se puedan dar hasta antes de la resolución que pone fin al procedimiento en cualquiera de las instancias, primera o segunda. Un proveedor de servicios turísticos que comete algún error en donde no brinda todo el servicio completo de manera idónea o da una mala atención al cliente, puede llegar a un acuerdo conciliatorio que ponga fin al procedimiento iniciado por el usuario, se llega al acuerdo y concluye, ya no hay un pronunciamiento posterior porque se están satisfaciendo las pretensiones que tenía el consumidor, salvo que esta infracción cometida pueda estar afectando derechos de terceros, sólo en estos casos el procedimiento continúa.



Por otro lado, antes de la modificación del Decreto Legislativo N° 1308, si se hubiese solucionado el problema al consumidor y luego de esa solución el consumidor presentaba la denuncia, igual se tenía que seguir el procedimiento, igual había un pronunciamiento por el fondo que podía sancionar al proveedor. Es cierto que se podía tomar en cuenta las soluciones como una circunstancia atenuante pero igual podía sancionar y determinar responsabilidades en el proveedor, luego de esta modificatoria se reconoce la posibilidad de que si el problema se solucionó antes del inicio del procedimiento sancionador ya no es necesario que este sea iniciado y se puede declarar la improcedencia desde antes de iniciar el procedimiento porque se considera que el consumidor ya no tenía la necesidad de recurrir a la autoridad administrativa para que siguiera un procedimiento para proteger sus derechos, porque sus derechos o la vulneración a sus derechos ya había sido subsanada. Esto es importante para que si se comete un error y se infringe los derechos del consumidor busquemos dar solución rápida, lo que se quiere no es sancionar a los proveedores, lo que se quiere es tener consumidores satisfechos y esto se va a lograr cuando primero se cumpla obviamente las obligaciones y segundo si algo no se cumplió, hubo un problema, podamos llegar a un acuerdo, podamos solucionar, podamos subsanar la conducta.

Respecto del reconocimiento o allanamiento que pueden hacer los proveedores dentro del procedimiento, el proveedor en el momento de presentar sus descargos reconoce la infracción o se allana a la pretensión del consumidor, el órgano resolutorio concluye liminalmente con la determinación de responsabilidad, para que el procedimiento sea más rápido, ya no tenemos que actuar pruebas, porque el proveedor ayuda con el trámite del procedimiento al momento de allanarse y reconocer su infracción y con eso el procedimiento se desarrolla más rápido y esto por supuesto también conviene al consumidor porque tiene una respuesta mucho más rápida de la que hubiera tenido en caso de seguirse normalmente el procedimiento. El incentivo para que el proveedor se allane o reconozca la infracción, de acuerdo con la norma, es que estas figuras constituyen una circunstancia atenuante que inclusive puede llegar a que la sanción se atenúe hasta una amonestación, además se puede evitar la condena de los costos de procedimiento que son normalmente los honorarios profesionales de los abogados.



### 3. DERECHOS Y OBLIGACIONES EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El deber de información, el Código establece que la información debe ser oportuna, veraz, relevante, comprensible para el uso o consumo adecuado de los productos, no existe en todos los casos normas que nos diga cuál es toda la información que debe ser trasladada, pero sí se menciona que debe ser toda la información relevante, es decir aquella sin la cual el consumidor no hubiera tomado esa decisión de consumo, es importante que esta información que el proveedor tiene la obligación de alcanzar, sea toda aquella que resulte relevante a la hora de contratar el producto o servicio que se pone a disposición en el mercado y no solo tiene que ser relevante, sino también tiene que ser oportuna, una información tardía de repente no le sirve al consumidor, tiene que ser veraz, obviamente no se debe dar información que oculte aspectos del servicio. Si la información es demasiado técnica, que no van a ser entendida por el consumidor, no se está cumpliendo con la obligación que establece el Código y podría eventualmente ser sancionado.

Respecto de los servicios turísticos, algunas obligaciones son exhibir los precios en su integridad, es decir el precio total que incluya tributos, comisiones, gastos u otros aspectos relacionados al servicio, no se puede exhibir un precio que después le sume un servicio al consumo, una propina, gasto de restaurante, servicio de la música o similares. Toda esta información debe ser alcanzada de manera íntegra cuando se alcanza el precio al consumidor, no necesariamente sumando todo, pero si tiene que estar en la misma información, caso contrario es considerado una infracción y puede ser sancionado. Los establecimientos están obligados a consignar los precios de los productos en los espacios destinados a su exhibición, deben contar con una lista de precios, deben exhibir una lista de precios al exterior del establecimiento en el caso de restaurantes y hospedajes. Se establece en el Código la obligación especial en el caso de los servicios de restaurantes y servicios de hospedaje de exhibir la lista de precios al exterior del establecimiento, es un tema especial porque de manera general se indica que debe estar en los lugares de exhibición pero en caso de restaurantes y hospedajes debe ser al exterior, por eso normalmente cuando vemos un restaurante, vemos un taburete en la puerta con el menú, con eso se cumple con informar la lista de precios y es una obligación expresa, es una garantía legal que establece el Código por lo tanto no puedo haber alguna justificación por la que no se exhiba la lista de precios en el exterior.

Los precios en moneda extranjera, es un tema importante en los servicios turísticos, muchas veces se dice que un servicio está destinado a extranjeros por eso se coloca el servicio en dólares, pero en el Perú la obligación es que los precios estén en moneda nacional, no se puede exhibir los precios en moneda extranjera, lo puedo hacer siempre y cuando ponga el equivalente en moneda nacional en los mismos caracteres. En el caso de pagos con tarjeta de crédito, método de pago frecuente de los turistas, ya que no viajan con efectivo y el consumo se da con



tarjeta de crédito, en caso de un establecimiento, agencia de viaje, restaurante, hotel, quiere cobrar una comisión adicional por el pago con tarjeta, lo pueden realizar siempre y cuando esté informado de manera destacada, visible y accesible, en caso contrario no se puede cobrar este adicional.

Deber de idoneidad, concebido como la correspondencia que debe existir entre lo que el proveedor ofrece y lo que el consumidor recibe, esta correspondencia o expectativa generada en el consumidor va a depender de la información que reciba, información que reciba a través de las normas o leyes, aquella obligación expresa que recibe a través de los contratos que vayan a firma, en donde se estipulan los términos y condiciones, aquí se incluyen los boletos en donde deben figurar las condiciones, obligaciones establecidas en los documentos, o de aquella que se desprenda de los usos y costumbres generales que se dan en el mercado, esto corresponde a las garantías que se reconocen en el deber de idoneidad. La Garantía Legal está establecida en la ley, la expresa debe figurar en los contratos, la publicidad, en cualquier documento que se alcance al consumidor y la garantía implícita relacionada a los usos y costumbres que se dan en el mercado, es lo que debe esperar un consumidor. Un ejemplo, cuando se compra una refrigeradora se espera que enfríe los alimentos y los mantenga frescos, no tengo que decir que es lo que se espera, no debe estar en ninguna ley, no tiene que estar en el contrato, es lo que se espera del electrodoméstico. El tema legal es más sencillo porque si está en una ley se debe cumplir, no existe forma de hacer lo contrario.

Dentro del tema de servicios turísticos tenemos el servicio de transporte que está relacionado con el cumplimiento de itinerarios, una persona organiza su agenda de negocios, trabajo o actividades turísticas en función a un itinerario programado en el transporte que contrata, entonces el incumplimiento del itinerario es en principio, una infracción a las normas de protección al consumidor, puede darse el caso de que este incumplimiento se deba a causas no imputables, un tema climático, una huelga, causas que eximan al proveedor de cumplir con el itinerario inicialmente pactado, causas que puedan ser acreditadas por el proveedor y que no haya tenido conocimiento antes, ni la posibilidad de salvar este posible hecho fortuito, o causa de fuerza mayor que se presente, el proveedor debe informar al consumidor de la posibilidad de algún retraso que podría darse por darse esta circunstancia, se debe tener en cuenta que el incumplimiento de itinerarios es una infracción a las normas de protección al consumidor. El cumplimiento de las prestaciones, el no haber informado a los usuarios el procedimiento que debía seguir para viajar con un menor de edad, también puede ser un incumplimiento a las prestaciones ofrecidas, en el caso de una agencia de viajes no puedo vender un tour sin informar que el servicio está restringido a menores de edad o que para el ingreso se requieren ciertos documentos, esta es información que el consumidor no tiene, mucho menos si son consumidores extranjeros que conocen menos de las normas o de los usos y costumbres que se tienen en nuestro país, por lo tanto es información importante que debe trasladar el proveedor al momento de vender los servicios, el incumplimiento de brindar



esta información pueda hacer que no se cumplan con todas las prestaciones y esto podría ser atribuible al proveedor. En el caso del deber de seguridad, un accidente de servicio interprovincial, es una infracción al deber de seguridad porque se está incrementando un riesgo adicional que no es propio del producto del servicio que genera una afectación a los derechos del consumidor, también puede ser sancionado porque acá ya no solamente hablamos de una infracción al patrimonio del consumidor, sino también podemos hablar de una afectación a la integridad, a la salud, inclusive la vida, esto tendrá que ser valorado con una mayor severidad. En la publicidad en donde el proveedor ofrece un producto o servicio con la finalidad de captar consumidores, su incumplimiento es sancionable. Un hotel que no cuenta con los certificados de clase y categoría publicitados que incurre en publicidad engañosa, que es sancionable.

#### **4. LIBRO DE RECLAMACIONES**

En términos generales todo establecimiento comercial debe contar y exhibir un aviso de un Libro de Reclamaciones, es una norma general para todo establecimiento, esto incluye establecimientos de servicios turísticos, restaurantes, hoteles, empresas de transporte, agencias de viaje, incluye también servicios ofrecidos a través de medios virtuales, si los servicios son 100% virtuales se debe tener un Libro de Reclamaciones virtual.

El aviso del Libro de Reclamaciones, de acuerdo con la norma debe tener la medida de una hoja A4, puede ser en cualquier material que no se deteriore, que se pueda trasladar información de manera clara, lo importante es que debe estar colocado en un lugar visible y accesible al consumidor.

El formato del Libro de Reclamaciones tiene determinados campos que se han establecido en el reglamento, para que se puedan contar con todos estos datos necesarios tanto para el consumidor para poder dejar el detalle de todo aquello que quiere señalar, como para el proveedor para poder brindar una respuesta válida y tener los datos para poder brindar esa respuesta. Algunas obligaciones generales son que el proveedor tiene 30 días calendario para brindar respuesta a los reclamos presentados, este puede ser extendido por otro igual en tanto el proveedor cumpla con informar esto al consumidor dentro del primer plazo con el motivo de la extensión. No se puede condicionar ni la presentación del reclamo ni la atención de reclamos a pagos previos de productos o servicios. Si existe más de un establecimiento comercial se debe tener un libro de reclamaciones por cada establecimiento comercial, cada uno debe tener un código de identificación que permita consolidar todos estos libros en un único registro. Se debe guardar constancia de las respuestas o de las ampliaciones de plazo porque en cualquier momento puede ser requerido por el Indecopi o en el caso de denuncias de parte, exista la necesidad de presentar esa constancia de respuesta. Si la infracción se comete por primera vez y el proveedor es una microempresa se puede poner una medida preventiva, no se sanciona, si se vuelve a infringir la obligación, se sanciona. Se deben conservar las hojas de reclamación por un lapso de dos años y si existe



extravío, pérdida, robo, se debe presentar una denuncia para sustentar por qué no se cuenta con todas las hojas de reclamación de acuerdo con la numeración correspondiente.

En una modificación de la normativa del Libro de Reclamaciones, se establece que también puede ser utilizado como instrumento para dejar constancia de los acuerdos de las partes. El proveedor en el momento que el consumidor está poniendo su reclamo, puede dar una solución, una vez que el consumidor termina de detallar el reclamo y la pretensión, se coloca la propuesta de solución, si se llega a un acuerdo, se dejar constancia en el Libro de Reclamaciones, se debe poner expresamente "De acuerdo o Aceptado", el consumidor tiene que dejar constancia, expresa y clara que está aceptando ese acuerdo para solucionar el reclamo. Esto genera dos condiciones, la primera es que el consumidor ya no pueda ir después a denunciar porque ya solucionó con el proveedor y la segunda que el proveedor debe cumplir con la obligación del acuerdo conciliatorio. En caso de que el proveedor incumpla con lo acordado se puede denunciar ante el Órgano de Procedimiento Sumarísimos del Indecopi, esto podría ameritar una sanción, como mínimo 1 UIT y como máximo 200 UITs. El consumidor lo puede denunciar dos, tres, o tantas veces sea necesario, mientras no se cumpla el acuerdo, estas multas se van sumando hasta que se acredite el cumplimiento efectivo y total del acuerdo conciliatorio al que se hubiera llegado.

El proveedor debe tener a disposición del consumidor el Libro de Reclamaciones. Esto no significa necesariamente tenerlo sobre la mesa y listo para que cualquiera lo agarre. Lo puedo tener guardado en un cajón, pero al momento que viene el consumidor, quiero el Libro de Reclamaciones, se lo alcanzo. No le digo no, está con llave, no tengo la llave, regrese en la tarde, vaya a otro establecimiento, no puedo desarrollar ninguna conducta dilatoria o de obstruccionismo que no le permita al consumidor tener el acceso al Libro de Reclamaciones. En el caso de transporte se debe exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones en cada ómnibus, debe contar con un código de identificación cuando una empresa tiene más de un Libro de Reclamaciones por tener diferentes establecimientos y además debe contar con los datos de identificación. Otra conducta sancionable, es cuando se adquiere el Libro de Reclamaciones de una imprenta o librería y al momento de comprar es un Libro que no tiene una razón social, no tiene un RUC, no tiene nada porque es uno general, esto no está permitido, el Libro de Reclamaciones debe tener la razón social del establecimiento, su número de registro único de contribuyentes, el domicilio donde se encuentra este Libro de Reclamación, son datos que están en el formato.



# RONDA DE PREGUNTAS



**En la normativa se incluye a los microempresarios que acreditan asimetría informativa como consumidores. ¿Se debería incluir a las pequeñas empresas?**

La norma establece que los consumidores finales son los que pueden presentar sus reclamos y denuncias ante el Indecopi, en donde se incluye a las microempresas, cualquier propuesta de modificación debería ser propuesta a nivel institucional. Además, se debe tener en cuenta que las pequeñas empresas no están desprotegidas pueden realizar sus denuncias a través del poder judicial.

**En el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi como parte de su procedimiento se utiliza la conciliación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos. ¿El personal de Indecopi que hace esta labor se encuentra acreditado tal como lo dispone la Ley de Conciliación?**

En el caso de las conciliaciones en Indecopi, existe dos posibilidades, la primera es que estén acreditados como conciliadores de acuerdo con la norma y la segunda es que se dé una capacitación dentro de la institución. El servidor de Indecopi no tiene que ser conciliador acreditado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se debe tener en cuenta que no se está tratando de una conciliación extrajudicial, lo que se sigue es un procedimiento interno para llegar acuerdos entre las partes y solucionar la controversia.

**¿Qué sucede si el reclamo no se atiende después de la imputación de cargos, antes de la presentación de los descargos por parte del proveedor, el Indecopi se debe pronunciar?**

El Indecopi no se tiene que pronunciar necesariamente al momento que se realiza el reclamo, pero si se pronuncia cuando se pone en conocimiento. En un procedimiento administrativo sancionador después de presentada la denuncia se realiza la imputación de cargos, se traslada al proveedor denunciado a través de una resolución que admite el trámite la denuncia y que contiene las imputaciones efectuadas en su contra. En el caso que el proveedor presente una solución al problema es importante que el consumidor ponga en conocimiento de Indecopi.

Se debe tener en cuenta que la solución al problema después de la imputación de cargos no implica una conclusión automática de procedimiento, no estamos hablando de un acuerdo o de una transacción entre las partes, si fuera ese el caso se concluye el procedimiento. En este caso se está hablando de que el proveedor de manera unilateral dio una solución al problema presentado. Un ejemplo: Un consumidor denunció que se le realizó un cobro indebido y antes de los descargos el proveedor devolvió el monto, el consumidor o proveedor pueden poner en conocimiento esta situación del Indecopi, esto no concluye el procedimiento, puede ser considerado como una circunstancia atenuante al momento de graduar la sanción.



### ¿En un allanamiento siempre se aplica una amonestación?

No necesariamente, la norma establece que el allanamiento se considera una circunstancia atenuante en la que se puede reducir la sanción hasta una amonestación. Podría darse el caso que existe la afectación a la vida o la salud de los consumidores donde esta multa tenga que ser pecuniaria. Ejemplo: Se brindó un servicio de turismo de aventura y el consumidor resultó herido, así se allane el proveedor igual puede tener una sanción pecuniaria porque ha sido una infracción que ha afectado a la vida del consumidor o su integridad o su salud y la norma expresa claramente eso.

No se pone amonestación cuando el allanamiento no se alcanza junto con los descargos dentro del plazo para presentar, la idea de que se amoneste es que este allanamiento se haga llegar como primera actuación que tiene el proveedor que son los descargos, el beneficio para el consumidor, es que el procedimiento se acorte. Viendo la afectación al consumidor puede ser que la multa sea pecuniaria o que el allanamiento no se haya presentado con los descargos, en los órganos resolutive del Indecopi se ha considerado que el allanamiento se presenta sobre un caso de los proveedores reincidentes, siendo esto una circunstancia agravante. Los atenuantes y agravantes son valorados para determinar si un allanamiento se atenúa hasta amonestación, pero la reincidencia recibe una multa pecuniaria.

### ¿Las plataformas digitales online que ofrecen servicios turísticos que no tienen establecimiento físico, pueden ser supervisadas por Indecopi?

Sí pueden ser supervisadas por el Indecopi en tanto los servicios que se brinden estén dentro del territorio nacional. Para brindar un servicio tengo que cumplir con las normas que establece el país como persona natural con negocio o empresa, que podría ser la supervisada o sancionada en caso se incumplir con los servicios ofrecidos.

### ¿Por qué el Indecopi no es un órgano con competencia para solucionar problemas de trato desigual en el consumo para evitar que el consumidor recurra a otras vías?

El trato desigual en el consumo también es de competencia del Indecopi, siempre y cuando se cumpla con el requisito de ser consumidor final, se puede denunciar o reclamar temas de trato desigual o discriminación. En estos casos de discriminación o trato desigual se han tenido sanciones bastantes severas en algunos casos porque no solo estamos afectando el patrimonio, sino también se está afectando la dignidad de la persona.



**¿En el caso de concesionarios de vehículos por compra de repuestos y arreglos es obligatorio la firma de un contrato? ¿Es suficiente una proforma y luego emitir la boleta? ¿Qué hacer si se demoraron en arreglar el vehículo?**

No existe una norma o una garantía legal, no hay un marco legal que establezca la obligación de firmar un contrato, lo que se tiene que hacer es tener los documentos que acrediten el servicio contratado, las condiciones, los términos que se van a dar respecto a este servicio, podría ser una proforma. El Indecopi no supervisa el tema tributario de la boleta, pero si revisa que por el servicio contratado se otorgue un comprobante de pago en donde se vea el monto que está pagando el consumidor y el detalle del servicio. Se revisa el documento ya sea un contrato, proforma, voucher en donde se deje constancia de los términos y condiciones que se están ofreciendo en este servicio que se está brindando. Si hay una demora con el servicio, se revisara cuál es el plazo que se ha ofrecido, si no se ha ofrecido ningún plazo entonces no tengo un plazo establecido, no tenemos una garantía legal, la norma legal no dice en cuánto tiempo se debe reparar un vehículo, no tenemos una garantía expresa, en este caso tendremos que recurrir a la garantía implícita y ver cuál es el plazo razonable para que se arregle el vehículo. Que el vehículo se haya quedado tres, cuatro o cinco meses en el taller cuando no tenía mayor defecto, sería un plazo no razonable y podrá ser sancionado, el proveedor tendrá que acreditar por qué demoró en arreglar el vehículo y devolverlo a su propietario.

**¿Una entidad estatal puede cobrar el 3% o 5% adicional por pagar un producto o servicio con tarjeta de débito sin tener un aviso previo?**

El Indecopi no supervisa en temas de protección al consumidor a las entidades estatales. La supervisión que realiza el Indecopi está dirigida a proveedores de servicios o productos ofrecidos en el mercado.

**Un cliente que llega tarde a un vuelo y se comporta agresivamente maltratando al trabajador representante del proveedor ¿cómo el trabajador se puede proteger?**

El Indecopi no presta protección a los proveedores, no es su competencia. En estos casos se debe recurrir a la Policía para denunciar la agresión.

**Ahora con la pandemia los horarios y aforos se encuentran restringidos, en ese sentido es posible indicar al consumidor que para acceder al Libro de Reclamaciones deba sacar una cita previa debido a que el personal se encuentra realizando trabajo semipresencial.**

En principio no hemos tenido un caso similar, teniendo en cuenta la norma no se le podría decir al consumidor que saque una cita, lo que establece la norma es que se acceda de manera inmediata al Libro de Reclamaciones. En el caso que la atención sea en un establecimiento en donde hay atención al público el libro de reclamaciones debe ser entregado cuando se solicite.



**En marzo de 2019 se adquirieron pasajes para Buenos Aires en el portal de Despegar, el viaje estaba programado para mayo de 2021, por las restricciones por pandemia no se pudo viajar. Despegar propuso tener la fecha abierta para tomar el vuelo cuando se reestablezca el servicio. Cuando se tiene la fecha de viaje Despegar responde que la línea aérea les indica que por la fecha escogida se debe pagar un adicional, situación que no se acepta, Despegar no plantea ninguna solución. Se ha procedido a realizar el reclamo ante Indecopi, la respuesta del proveedor es que ellos son intermediarios y que la política de devolución es que la aerolínea, ellos funcionan como terceros, a pesar de que los pasajes fueron pagados y facturados por Despegar, se está solicitando la devolución total del dinero. ¿El procedimiento que se está siguiendo es el adecuado?**

El reclamo es una vía de conciliación, no hay pronunciamiento por parte de Indecopi, se traslada el reclamo al proveedor y este plantea la propuesta de solución. En este caso no se ha podido brindar el servicio contratado por razones que no son atribuibles ni al consumidor ni al proveedor por esta circunstancia de fuerza mayor que se presenta a nivel mundial, habría que analizar cuáles han sido las condiciones al momento de contratar el servicio. Las aerolíneas ajustan los precios según la fecha de viaje en las temporadas de mayor demanda los precios son mayores, es un comportamiento normal en este rubro, habría que evaluar si la tarifa aplicada es justificada a estos criterios. También se podría ver la devolución del dinero como otra opción que se brinde si es que no se da la posibilidad de viajar con el precio que se tenía en los pasajes.

**Es válido que una administradora al ver que has registrado tu reclamo te siga hasta que te logre convencerte para solucionar el reclamo. En el caso que te presione en firmar el acuerdo y al final no soluciona la totalidad del reclamo, que acciones se pueden tomar.**

Existe la posibilidad de que se llegue a acuerdos conciliatorios en diferentes momentos a través del Libro de Reclamaciones, acuerdos directos entre las partes y se firma un acuerdo. En el caso que la persona va a denunciar posteriormente el proveedor va a alegar que hay un acuerdo conciliatorio y que el consumidor aceptó las condiciones. Entonces habría que acreditar que este acuerdo ha sido inducido con engaños, con insistencia de alguna forma que ha podido limitar el conocimiento, la libertad del consumidor de aceptar o no este acuerdo conciliatorio. Puede darse el caso de que el consumidor la aceptó y después cambio de parecer porque cree que puede haber una mejor solución, ya no se puede denegar de este acuerdo. Tenemos casos en que las empresas para contratar servicios emplean métodos comerciales agresivos en base a engaños, que el consumidor acepta la contratación de un servicio cuando no necesariamente los quiere contratar, entonces en esos casos estos acuerdos se ha ordenado que se dejen sin efecto y se ha sancionado a los proveedores.



**¿Cuánto tiempo dura una capacitación por parte del Indecopi en el tema de conciliación?**

Son procedimientos internos, no existe un tiempo de duración, son audiencias de conciliación en las que se tiene que participar, por lo que los plazos pueden variar. Se hacen audiencias de conciliación en las que participa el futuro conciliador, únicamente como espectador.

**Si en el registro de un reclamo en el Libro de Reclamaciones, el proveedor indica que es la forma como se brinda el servicio, pero antes del servicio no brindaron la información completa. ¿Qué se debe hacer?**

El proveedor tiene 30 días calendarios para dar la respuesta al reclamo, al menos que exista un acuerdo expreso con el consumidor. Ante un reclamo presentado, el proveedor en respuesta al reclamo brinda la información completa, esto no va a eximir al proveedor de la obligación que tenía de brindar esa información relevante antes de que se contrate el servicio, se ha infringido las normas de protección al consumidor.

**Al momento de interponer una denuncia por vulneración de derechos de consumidor, es necesario que se señale de forma específica las infracciones jurídicas realizadas por las empresas de servicios turísticos o basta con qué presentemos los fundamentos de hecho y los medios probatorios de la infracción.**

El Indecopi no tiene la defensa cautiva, es decir no se requiere que el consumidor presente su denuncia acompañada de un abogado, no es obligación del consumidor presente la justificación jurídica de las infracciones que se están cometiendo. Pero se debe tener en cuenta que no basta con narrar los hechos que han ocurrido, debo hacer explícita la denuncia, es decir que no cumplió el proveedor.

**¿Qué debo hacer cuando una agencia de turismo me cobra el 3% o 5% adicional al costo del servicio?**

Si una agencia está cobrando el 3 % o 5% por uso de tarjeta de débito o de crédito y no lo informó antes de prestar el servicio se puede denunciar para que se ordene la devolución de este porcentaje y se sanciona a la empresa por cobrar un monto que no ha sido previamente informado.

**¿Qué hacer con un cliente que se le informó el cobro por comisión de uso de tarjeta y pide el Libro de Reclamaciones?**

El Libro de Reclamaciones debe ser brindado siempre que sea solicitado no solamente cuando el consumidor tiene la razón. Si el consumidor teniendo la razón o no, me pide el Libro de Reclamaciones se le debe alcanzar, sino tiene la razón tendré que darle una respuesta que si se le informó sobre el cobro adicional y presentar la justificación. Pero si se niega el Libro de Reclamaciones se está incurriendo en una infracción a las normas de protección al consumidor.



**En el caso de las plataformas virtuales que ofrecen paquetes turísticos en donde se incluye vuelo, alojamiento y restaurante, cuando se incumple con las prestaciones del servicio, la responsabilidad es de la plataforma virtual o del proveedor que presta el servicio.**

En este caso puede darse responsabilidades compartidas, habrá que analizar el nivel de responsabilidad de la información que alcanza la plataforma virtual o las condiciones pactadas entre la agencia, la empresa que brinda el servicio y la plataforma virtual. La recomendación es denunciar a ambos.

**Si un colegio privado no quiere dar las notas ni certificados y tiene una mala presentación ¿puedo denunciar su servicio?**

Si, en caso de que este afectando las normas de protección al consumidor en servicios educativos. En el caso que se cuestione la currícula, el contenido o el cumplimiento de las metas educativas se debe denunciar ante el ministerio de educación o a las direcciones de educación. Se pueden dar las denuncias al mismo tiempo, son competencias diferentes, lo que no se puede plantear es el mismo hecho ante las dos instituciones.

**En caso el consumidor ingrese su reclamo por Libro de Reclamaciones, pero la copia de la hoja del reclamo que se genera de forma automática demora un par de días por fallas del sistema ¿es sancionable por Indecopi?**

La norma indica que, ante la presentación de un reclamo, el consumidor debe tener una copia del reclamo, si es un tema de sistema hay que acreditar que esta falla que hace referencia a la consulta es una situación que no estaba dentro del control del proveedor. Ahora si el consumidor dice que no le llegó la hoja de reclamación y el proveedor le envía inmediatamente, si bien es cierto pudo haber algún problema, el consumidor puede denunciar al Indecopi, hubo una subsanación de la conducta, la denuncia es improcedente, ya no existe la falta, el consumidor no está en la necesidad de recurrir a la autoridad administrativa.

**Si interpongo un reclamo, el proveedor no me responde dentro del plazo, luego interpongo una denuncia y el proveedor en sus descargos presenta una respuesta a mi correo dentro del plazo, esa respuesta nunca llegó ¿Qué acciones debo tomar?**

En esta situación de responder al reclamo dentro del procedimiento administrativo podría eventualmente ser considerado como una circunstancia atenuante, aplicando una medida correctiva pero no elimina la infracción de no haber respondido al reclamo presentado. Si un consumidor denuncia que el proveedor no brindó respuesta al reclamo presentado por el consumidor, el proveedor no se va a liberar de responsabilidad. En caso de que en los descargos se presente un correo electrónico, debe mostrarse que la respuesta se brindó de acuerdo con el tiempo determinado por la norma, habrá que analizar la validez que tenga esta prueba presentada, pero no libera de responsabilidad al proveedor.

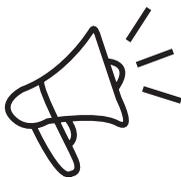


**En febrero del 2020 compré un pasaje de ida y vuelta para Madre de Dios, no pude retornar por la pandemia, cerraron los aeropuertos, motivo por el cual solicité la devolución del pasaje, solo quieren devolver 40 dólares, ¿por qué no devuelven el costo similar o igual al vuelo de ida?**

En este caso habría que analizar cuál ha sido la tarifa pagada, recordemos que cuando se hace una compra de ida y vuelta no necesariamente las tarifas son iguales, las tarifas se establecen en base a las fechas, habría que ver cuál es el argumento de la línea aérea para retener este monto adicional al monto total pagado por este tramo.

### **Nota:**

Es importante precisar que los comentarios e información que se han dado en la actividad académica reflejan el punto de vista de la expositora, no reflejan necesariamente la opinión del Indecopi ni de ningún área u otra entidad pública o privada. Los comentarios o respuestas a las preguntas generadas no configuran ningún adelanto de opinión, sino que se desarrollan dentro del ámbito netamente académico.





BICENTENARIO  
PERÚ 2021

# Indecopi



Radio   
Indecopi

[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)

[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

ISBN: 978-612-5052-00-1



9 786125 052001