

Indecopi impuso sanciones a agencias de viaje

Las áreas resolutivas del Indecopi han impuesto 124 sanciones a agencias de viajes por usar métodos comerciales agresivos o engañosos en la venta de sus servicios, desde junio de 2019 hasta la fecha.

Entre las modalidades más comunes, se identificó la oferta de falsas promesas de premios otorgados a los consumidores. Sin embargo, para obtener este beneficio, se debían realizar acciones y pagos no acordados.

Las sanciones impuestas correspondieron a procedimientos iniciados en las oficinas de Lima, Áncash, San Martín, Arequipa y Cusco, y las multas ascienden a 1164.3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Las empresas más sancionadas a nivel nacional por esta infracción son: Interamericana Travel's S.A.C.; Grupo Terra Grata S.A.C.; Neomundo Internacional S.A.C.; Travel Card S.A.C. y Atlas International Group (AIG) S.A.C.

Además, durante el mismo periodo y a pesar a la pandemia por la COVID-19, la Dirección de Fiscalización del Indecopi realizó 21 fiscalizaciones a agencias de viajes por conductas relacionadas con esta infracción.

Lea también: Indecopi impuso más de 1.700 sanciones a colegios privados en cuatro años

Recomendaciones

El Indecopi recuerda a los consumidores que es importante contratar los servicios de proveedores formales para evitar posibles estafas. También puede verificar si la empresa fue multada anteriormente, ingresando **al portal 'Mira a Quién le Compras'** :

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio>.

Las agencias de viaje y turismo tienen la obligación de brindar toda la información necesaria sobre las características del servicio: itinerario, duración del tour, lugares que serán visitados, si incluyen los costos de las entradas a centros arqueológicos o históricos, entre otros aspectos.

Precisa que antes de firmar cualquier contrato o aceptar las condiciones asegúrese de entender todo lo que se le explica en el documento o de manera verbal. Incluso, revise los enlaces web que se incluyan en los contratos porque pueden contener información relevante para tomar una decisión. Guarde los comprobantes de pago, la publicidad y cualquier otro medio por el cual se le informó sobre las condiciones del servicio.

Canales de atención del Indecopi

El Indecopi recuerda a los consumidores que, en caso de cualquier inconveniente, pueden presentar su reclamo al proveedor a través de su Libro de Reclamaciones. La agencia

tiene la obligación de brindar una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles no prorrogables.

Si no recibió respuesta o si no se resolvió el inconveniente, puede presentar su reclamo ante el Indecopi, a través de los siguientes canales:

Plataforma 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.

Lea también: Indecopi busca elevar sanciones hasta 450 UIT a falsificadores