Indecopi: Pautas para el consumidor si se postergan o cancelan eventos de Año Nuevo

Ante las nuevas disposiciones del Gobierno para mitigar los efectos de la pandemia de la COVID-19, entre ellas la prohibición de realizar eventos y reuniones sociales para recibir el Año Nuevo, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) ha brindado una serie de recomendaciones a fin de que se respeten los derechos de los consumidores.

De esta manera, la institución busca que los consumidores puedan tomar buenas decisiones de manera informada ante la postergación o cancelación de cualquier evento por las nuevas disposiciones establecidas por el Gobierno.

- ▶ Indecopi presenta guías didácticas para impulsar reactivación de Mipymes
- ▶ Rosa Bueno: “Indecopi ha sobrerregulado ciertos temas en e-commerce”
- ▶ Tips para que consumidores realicen compras seguras por Año Nuevo

Las recomendaciones son las siguientes:

- Conservar los comprobantes de pago, la publicidad recibida y cualquier otro documento donde se haya

informado las condiciones del espectáculo. Estos serán útiles ante algún incumplimiento.

- Verificar las restricciones emitidas por el Gobierno en el actual estado de emergencia sanitaria. Cumpla con las medidas de seguridad y prevención para evitar exponer su salud.
- Ante cualquier inconveniente, ponerse en contacto con el proveedor a través de sus canales de atención y, de ser necesario, use el Libro de Reclamaciones para presentar cualquier queja o reclamo.

Deberes de los proveedores

Ante la postergación o cancelación de eventos, el Indecopi señala que los proveedores deberán cumplir con lo siguiente:

- En caso de postergación del evento, los proveedores deberán brindar a los consumidores la opción de aceptar dicha postergación o devolverles su dinero.
- En caso de cancelación, están obligados a devolver el dinero en un plazo razonable y de acuerdo con el cronograma informado.
- Avisar con anticipación la cancelación o postergación del evento a su cargo.

- Deben mantener activos y operativos sus canales de atención de reclamos y consultas.
- Mantener a disposición de los consumidores su política de devoluciones.

El Indecopi informa que de haber presentado un reclamo y no se encuentre conforme con la solución propuesta por el proveedor, puede comunicarse con la institución mediante los siguientes canales: Reclama Virtual: <https://bit.ly/3cYZYlj>; teléfono: 224-7777 desde Lima, o al 0800-4-4040 línea gratuita para regiones, de lunes a viernes de 8:30 a.m. 4:30 p.m. o correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe.