

Indecopi: Sector comercio lidera reportes en Día de San Valentín

El 14 de febrero se celebra el Día de San Valentín o Día del Amor y la Amistad. Por ello, a fin de que los ciudadanos puedan estar alertas y evitar malas experiencias al comprar un producto o contratar servicios, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) advierte cuáles fueron los principales problemas que afectan a los consumidores en el marco de esta celebración.

A través del Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) en el 2022 se recibieron un total de 138 reportes de los sectores: comercio (82), transporte (48) y turismo (8).

Comercio

Al respecto, **Indecopi** explicó que los reportes del sector **comercio** recogen información acerca de los inconvenientes que enfrentaron los consumidores al asistir a conciertos o eventos, referidos a la entrega de productos, el pago de estos, así como la existencia de políticas restrictivas en locales nocturnos (bar, cenas, etc.).

En cuanto al sector **transporte**, se identificaron problemas vinculados a la idoneidad de los servicios contratados, los cobros, el envío y/o recepción de encomiendas, viajes reprogramados o cancelados sin consentimiento, entre otros.

Finalmente, el **Indecopi** informó que los reportes de los consumidores sobre el sector **turismo** estuvieron referidos a problemas con las reservas de hospedajes, paquetes de viajes y tours.

Recomendaciones

Tras identificar estos problemas en el marco del Día de **San Valentín**, el Indecopi brinda recomendaciones para empoderar a los consumidores sobre sus derechos e incentivar la mejora de la prestación de los servicios de los proveedores:

- Elija siempre a proveedores formales. Consulte en sus redes sociales la experiencia de otros usuarios y verifique si ha sido sancionado por el Indecopi anteriormente a través del portal 'Mira a quién le compras' (<https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio>).
- Recuerde que todo proveedor de productos y servicios debe cumplir con lo que ofrece.
- Si el proveedor suspende sus servicios (concierto, servicio turístico, cena, viaje, entre otros), cambia las condiciones contratadas o incumple con lo ofrecido, tiene derecho a una reprogramación o a la devolución de lo pagado.
- El proveedor debe mantenerlo informado en todo momento, y tener activos sus canales de comunicación, sobre todo frente a situaciones de cambio de las condiciones contratadas.

- Es importante que conserve su comprobante de pago o cualquier documento emitido por el establecimiento, pues estos le servirán como sustento en caso deba presentar una queja, reclamo o denuncia.
- Si compra en línea, verifique que el sitio de internet sea seguro. En la barra del URL debe aparecer “https” y un candado. Evite hacerlo desde equipos compartidos, así, protegerá sus datos personales y la información de su tarjeta.

Recuerde que se encuentra prohibida la discriminación por motivos de origen, raza, sexo, idioma, condición económica u otra índole. El trato diferente a los consumidores solo puede obedecer a causas objetivas y razonables, como, por ejemplo, la seguridad del establecimiento o la tranquilidad de los asistentes.