

SEMANA SANTA LIBRE DE SANCIONES EN MATERIA
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PUBLICIDAD
Y DATOS PERSONALES

3 de abril de 2023

En los feriados nacionales, como son las fechas de Semana Santa, el INDECOPI incrementa particularmente su actividad fiscalizadora ante determinados sectores vinculados principalmente al turismo y al transporte nacional.

Asimismo, debido a que en estas fechas incrementan las interacciones entre consumidores y proveedores, el tratamiento de datos personales puede intensificarse, y ser susceptible de ser fiscalizado por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPDP). Conoce a continuación más detalles sobre la labor de dichas autoridades y qué medidas sugerimos adoptar para evitar incurrir en alguna infracción en estas fechas.

¿CÓMO HA ACTUADO INDECOPI Y LA ANPDP EN EL SECTOR DE TURISMO Y TRANSPORTE?

Respecto a los reclamos presentados por los consumidores en los principales sectores vinculados al turismo, en el último año, estos han incrementado en promedio en un 20% aproximadamente en relación con el año anterior:

RECLAMOS							
Transporte aéreo		Transporte terrestre		Agencias de viaje		Restaurantes y bares	
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
6242	7382	2188	3146	3356	2446	1069	1571

El incremento de la actividad fiscalizadora también se ha visto reflejado en las sanciones impuestas, pues los servicios de transporte y agencias de viaje se ubicaron entre los seis (6) más sancionados del 2022. En los tres (3) meses del presente año, dichos sectores siguen representando las cifras más altas en sanciones impuestas por el INDECOPI:

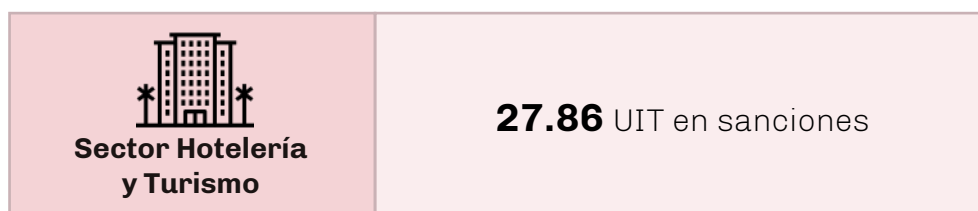
 Transporte aéreo	77 sanciones 123 UIT
 Agencias de viaje	53 sanciones 74 UIT
 Transporte terrestre	25 sanciones 475 UIT

*Elaboración propia en base a la información pública en el portal web de “Mira a quién le compras” de INDECOPI.

¹Información obtenida del portal de INDECOPI denominado “Mira a quien le compras”.

Tal como ha sucedido en años anteriores, durante estas fechas INDECOPI intensifica la fiscalización a los proveedores de servicios de hospedaje, empresas de transporte, agencias de viaje y turismo, así como a restaurantes.

Por su parte, la ANPDP ha sancionado a diversas empresas de turismo y hospedaje en los últimos tres (3) años por incumplimientos a la Ley de Protección de Datos Personales ("LPDP"):

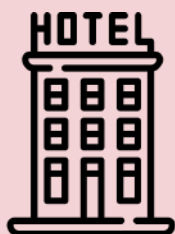


** Elaboración propia en base a resoluciones disponible en el portal web de la ANPDP*

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CONDUCTAS QUE PODRÍAN SER SANCIONADAS?

• Respecto a la normativa de protección al consumidor y publicidad

Servicios de hospedaje y agencias de viaje



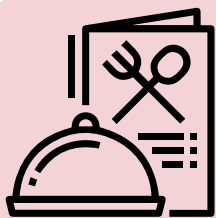
- No contar con certificado que acredite la categorización del lugar y/o los permisos correspondientes para su funcionamiento
- Realizar publicidad engañosa y llamadas *spam*
- Cambiar arbitrariamente o incumplir con la reserva (e.g. habitación ofrecida, servicios adicionales incluidos)
- No entregar boleta o factura
- No implementar el libro de reclamaciones, así como demorar o no atender los reclamos y quejas
- No incluir tributos, comisiones y cargos aplicables en el precio total informado al consumidor

Transporte aéreo y terrestre

- Incumplir total o parcialmente el servicio o las condiciones pactadas
- No permitir el endoso de pasajes o incumplir con el reembolso
- No entregar el equipaje
- Realizar cobros en exceso o cobros no pactados
- No implementar el libro de reclamaciones, así como demorar o no atender los reclamos y quejas
- No incluir tributos, comisiones y cargos aplicables en el precio total informado al consumidor



Restaurantes y bares



- No exhibir lista de precios o no incluir todos los productos
- No colocar el aviso del libro de reclamaciones en lugar visible al público
- Consumo no reconocido con tarjetas
- No implementar el libro de reclamaciones, así como demorar o no atender los reclamos y quejas
- No incluir tributos, comisiones y cargos aplicables en el precio total informado al consumidor

• Respecto a la normativa de protección de datos personales

Sector turismo, hospedaje y restaurantes

- Tratar datos personales de los huéspedes y clientes sin informarles lo requerido por la LPDP
- No inscribir los bancos de datos personales (e.g. abajadores, clientes, prospectos de clientes, videovigilancia, libro de reclamaciones)
- No implementar medidas de seguridad para el tratamiento de datos personales.
- Difundir imágenes de personas naturales en su sitio web sin su consentimiento
- Realizar tratamiento de datos personales para finalidades adicionales sin haber obtenido el consentimiento de sus titulares (e.g. telemarketing para los huéspedes)



RECOMENDACIONES

Para reducir el riesgo de incurrir en una infracción, ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

• Respecto a la protección al consumidor

- ▶ Implementar una lista de precios en cada establecimiento que sea visible y de fácil acceso al público. Incluir el IGV en el precio final.
- ▶ Implementar física y virtualmente el libro de reclamaciones, según corresponda. Las hojas del libro de reclamaciones deben cumplir con las especificaciones de su normativa.
- ▶ Los servicios de transporte público urbano, terrestre interprovincial, terrestre internacional y fluvial deben implementar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo para ingresar quejas o reclamos a distancia (e.g. mail). Los servicios de transporte aéreo tienen la obligación de implementar el libro de reclamaciones físico o virtual en los lugares de embarque y desembarque.
- ▶ Reforzar la importancia de la respuesta oportuna con los encargados de registrar y dar seguimiento a todos los reclamos y quejas presentadas.

- ▶ Verificar la capacidad real de cada servicio (e.g. asientos, habitaciones, camas) para no incumplir con lo ofrecido a cada consumidor.
- ▶ Los boletos de viajes no deben establecer cláusulas que impidan o dificulten que el consumidor presente reclamos, endose o transfiera del servicio adquirido.
- ▶ Los servicios de transporte y paquetes turísticos, salvo justificación, deben cumplir con las fechas y horarios informados al cliente. Colocar cláusulas que limiten su responsabilidad en caso de incumplimiento imputable al proveedor (retraso, postergación, cancelación) es contingente.
- ▶ Asegurar que los establecimientos cuenten con todas las licencias y permisos de funcionamiento vigentes a la fecha.
- ▶ Contar con RUC e identificar este mismo en las boletas y facturas que deben ser entregadas en cada consumo.
- ▶ No crear la impresión de que un consumidor ya ha ganado, ganará o conseguirá el premio, cuando su obtención esté sujeta a efectuar un pago o incurrir en tiempo adicional (e.g. participar en una charla).

• **Respecto a la publicidad**

- ▶ Los ofertas y promociones que se publiciten por estas fechas deben ser excepcionales y beneficiosas para el consumidor. ¡Ten especial cuidado con el cálculo del precio regular publicitado!
- ▶ Informar de forma clara y en cada anuncio la duración y cantidad mínima de las promociones, así como las principales condiciones y restricciones de acceso a las promociones. Así, por ejemplo, si la oferta es válida únicamente por los días de Semana Santa, ello deberá ser informado en la misma publicidad.
- ▶ Los servicios de hospedaje únicamente podrán utilizar en su publicidad los términos "Hotel" y/o "Hostal" si cuentan con dicha denominación a través del Certificado de Clasificación y/o Categorización.
- ▶ Si el precio se publicita en dólares u otra moneda extranjera, el mismo debe ser consignado también en soles, en los mismos caracteres y con iguales condiciones.
- ▶ Los montos informados en la lista de precios y/o en las promociones deben ser montos totales, correctos y encontrarse actualizados para dichas fechas; de lo contrario, podría incurrir en publicidad engañosa.
- ▶ Recuerda que debes contar con el sustento previo de las afirmaciones objetivas que realices en las piezas publicitarias.

• **Respecto a la protección de datos personales**

- ▶ Recuerda que debes contar con el consentimiento previo, informado, inequívoco, libre y expreso del consumidor para enviarle material publicitario.
- ▶ Informar todo lo requerido en la LPDP a los consumidores. En caso cuenten con página web, se debe cumplir con implementar una Política de Privacidad con esta información.
- ▶ Contar con la autorización de aquellos cuyas imágenes aparezcan en las piezas publicitarias, ya sea en la página web y/o en medios impresos (e.g. carteles, banners).
- ▶ Inscribir ante el Registro Nacional el banco de datos de clientes y prospectos de clientes, según corresponda, incluyendo el flujo transfronterizo en caso lo realices.
- ▶ No requerir datos innecesarios para el fin comunicado al cliente. Así, por ejemplo, no sería necesario requerir el estado civil de una persona para su registro de huésped.
- ▶ Reforzar las medidas de seguridad técnicas, sobre todo en el entorno digital.
- ▶ En caso sus establecimientos comerciales cuenten con sistemas de videovigilancia , se debe cumplir con implementar avisos informativos conforme a la Directiva N° 01-2020-JUS/DGTAIPD.

Carlos Patrón
cap@prcp.com.pe

SOCIO

VER PERFIL



Julia Loret De Mola
jld@prcp.com.pe

SOCIA

VER PERFIL



David Kuroiwa
dkh@prcp.com.pe

SOCIO

VER PERFIL

