

Prepárate para las Fiestas Patrias: Lo que debes saber sobre consumo, publicidad y protección de datos personales

**Payet
Rey
Cauvi
Pérez**



En los feriados nacionales, como son las fechas de Fiestas Patrias, 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 se 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.

I. ¿Cómo ha actuado INDECOPI y la ANPDP en el sector turismo y transporte?

1.1. Actividad de INDECOPI¹

Las multas impuestas en UIT a las empresas de los principales sectores vinculados al turismo se han incrementado en promedio en un 27%, entre el 2022 y el 2023:

Transporte aéreo		Transporte terrestre		Agencias de viaje	
2022	2023	2022	2023	2022	2023
924.34	1267.18	1053.91	1802.13	598.48	424.22

Restaurantes y bares		Hospedaje	
2022	2023	2022	2023
38.28	114.13	49.4	32.79

¹ Elaboración propia en base a la información pública en el portal web de "Mira a quién le compras" de INDECOPI

Este incremento en cuanto a la actividad fiscalizadora y sancionadora del INDECOPI también se ve reflejado en las sanciones impuestas en el primer semestre del 2024 a los sectores de transporte aéreo, terrestre y agencias de viaje, en tanto estos se encuentran en el top 10 del Ranking de sectores más sancionados por INDECOPI a nivel nacional.

Asimismo, en el primer semestre del 2024, se han reportado **419 casos** sancionados en los sectores antes mencionados. Esta cifra se distribuye de la siguiente forma en cada sector:

Transporte aéreo	Transporte terrestre	Agencias de viaje	Restaurantes y bares	Hospedaje
155	42	104	19	99

1.2. Actividad de la ANPDP²

La ANPDP ha sancionado a diversas empresas vinculadas al sector turismo y hospedaje por incumplimientos a la Ley de Protección de Datos Personales ("LPDP"). Así, solo en el 2023, el total de multas impuesta a estos sectores fue el siguiente:

Sector Hotelería y Turismo	48.06 UIT en sanciones
----------------------------	-------------------------------

II. ¿Cuáles son las principales conductas que podrían ser sancionadas?

2.1. Respeto a la normativa de protección al consumidor

Servicios de hospedaje y agencias de viaje
<ul style="list-style-type: none"> Realizar llamadas spam a potenciales clientes o clientes Cambiar arbitrariamente o incumplir con la reserva (e.g. habitación ofrecida, servicios adicionales incluidos) No entregar boleta o factura por el servicio adquirido No implementar el libro de reclamaciones, así como demorar o no atender los reclamos y quejas

Servicios de transporte aéreo y terrestre
<ul style="list-style-type: none"> 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 registrado previamente por el pasajero 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 atender adecuadamente las demoras, sobreventas o cancelaciones atribuibles al proveedor (e.g. dependiendo del caso, la aerolínea deberá otorgar al pasajero una compensación, alimentos, hospedaje, una llamada telefónica, entre otros).

² Elaboración propia en base a resoluciones disponible en el portal web de la ANPDP.

Restaurantes y bares

- No exhibir lista de precios o no incluir todos los productos
- Falta del aviso del libro de reclamaciones en lugar visible al público
- Consumos no reconocidos con tarjetas
- Demora o falta de atención en los reclamos
- No implementar las medidas de seguridad necesarias para mantener la tranquilidad de los consumidores en los establecimientos

2.2. Respecto a la regulación publicitaria

- Realizar publicidad engañosa sobre las características de los servicios
- Emplear testimonios falsos de presuntos clientes en su publicidad
- No incluir tributos, comisiones y cargos aplicables en el precio total informado al consumidor
- No incluir la duración de las promociones que realicen sobre sus servicios
- No incluir el stock de venta en los anuncios de las promociones



A la fecha, la inclusión del RUC y razón social de los proveedores en las piezas publicitarias ya no es una obligación

2.3. Respecto a la normativa de protección de datos personales

- Tratar datos personales de potenciales clientes y clientes (huéspedes) sin obtener su consentimiento ni informarles lo requerido por la LPDP
- No inscribir los bancos de datos personales (e.g. trabajadores, 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).

III. **Recomendaciones**

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



CONSUMO

- 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 deben cumplir con las especificaciones de la 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 los reclamos y quejas presentadas.
- Contratar personal especializado para mantener la seguridad de los establecimientos, para activar protocolos de seguridad y atender adecuadamente los incidentes (e.g. hurtos dentro de los locales comerciales).



PUBLICIDAD

- Las 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 (e.g. si la oferta es válida sólo por Fiestas Patrias, 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.



DATOS PERSONALES

- 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 cuentas con página web, se puede 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 los bancos de datos de la empresa (e.g. clientes y prospectos de clientes), incluyendo las transferencias internacionales, de corresponder.
- No requerir datos innecesarios para la finalidad de tratamiento. Por ejemplo, no sería necesario requerir el tipo de sangre de una persona para su registro de huésped.
- Reforzar las medidas de seguridad técnicas, tanto en el entorno digital como físico
- En caso sus establecimientos comerciales cuenten con sistemas de videovigilancia en sus establecimientos comerciales, contar con los carteles y hojas informativas, 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

