

## defensa del consumidor



**¿LOS RESPALDA EL UNIFORME?** Policías de Tránsito vienen sorprendiendo a los automovilistas en la Carretera Central. Les aplican multas por exceso de velocidad. ¿Será que la vía ya está bien señalizada?



**MÁS CONTROLES.** En breve entrará en vigencia el nuevo reglamento de tarjetas de crédito dispuesto por la Superintendencia de Banca y Seguros con el fin de mejorar los controles de seguridad y verificación de la identidad del titular o usuario.

VIVIR PARA CONTARLA: CRÓNICA DE UN VIAJE A ILO, IDA Y VUELTA POR CARRETERA. REZOS DURARON 2.100 MINUTOS

# Un auténtico rosario de infracciones

JUAN CARLOS CUADROS GUEDES

Como diría el Chavo del Ocho: "Fue sin querer queriendo". El pasado viernes 11 de julio, gracias a una invitación de la Municipalidad Provincial de Ilo, tuve oportunidad de viajar por carretera a dicha ciudad para dictar un taller sobre fotoperiodismo y redacción. La verdad, más que un placentero viaje de ida y vuelta, fue como pasar del paraíso al infierno: ¡Un largo rosario de 2.100 minutos! Un auténtico examen del corazón y una verdadera prueba de entereza.

Junto con un colega de esta casa editora (que prefiere mantenerse ajeno), abordé el bus-cama de Cruz del Sur a las 2:45 p.m. (con boleto de viaje 0015473). La salida del terminal ubicado en la avenida México fue en punto (a las 3:00 p.m.) y, pese a los problemas de tránsito en la zona, alcanzamos rápidamente la Panamericana Sur en no más de 20 minutos. Hasta allí todo no pasaba de una señal de la cruz, un beso a la estampita de San Judas Tadeo y una llamada a mi esposa para decirle que todo andaba bien (todavía).

El verdadero rezo del rosario comenzaría luego, al cruzar la garita de control de Pucसानa. A partir de allí, y como si el diablo lo persiguiera, el chofer del ómnibus empezó a correr a toda velocidad, al extremo que el marcador de control digital instalado en la cabina de pasajeros empezó a oscilar y a emitir una alarma: iba a más de 90 kilómetros por hora.

El sonido era tal que algunos pasajeros se quejaron (increíblemente, reclamaron por la bulla y no por el exceso de velocidad). La terramozza, muy amable y diligente, simplemente lo apagó. "¿Qué hace? ¿No es mejor decirle al chofer que pare de correr?", increpé. Pero no me escuchó.

En ese momento todas las miradas se volvieron hacia mí. "Está bien, está bien -les dije-, todos queremos viajar sin problemas. La única diferencia es que yo quiero llegar sano y salvo a Ilo".

### TELÉFONOS SIN LÍNEA

Ante la falta de apoyo, cogí mi celular para marcar el 105 de la Policía Nacional, pero extrañamente mi teléfono celular no tenía señal. Aparentemente, por lo que pude averiguar después, algunos vehículos tienen bloqueadores de teléfonos celulares a bordo, para evitar que se cometan robos en la ruta (por cierto, nadie advierte de ello a los pasajeros a la hora de subir al vehículo).

Hasta el cruce con Imperial, en Cañete, no hubo peligro aparente, la pista era amplia y con varios carriles. Los problemas comenzaron más allá, pasando Chinchica.



ILUSTRACIÓN CLAUDIA GASTALDO

### SEPA MÁS

#### Derechos y deberes como pasajeros

■ Está prohibido el embarque y desembarque de pasajeros en ruta, por medidas de seguridad. Solo debe hacerse en lugares autorizados.

■ Es obligación de las empresas de transporte filmar a los pasajeros antes de abordar el ómnibus y solicitarles sus DNI.

■ El sector Transportes tiene la obligación de realizar controles a bordo de los vehículos de transporte, mediante inspectores anónimos.

■ La declaración suscrita de un mínimo de cuatro pasajeros por viaje constituye un documento suficiente para iniciar acciones en contra de cualquier empresa.

La pista se volvió angosta y el servicio hizo realmente gala de su nombre: Cruzero. Cual Titanic en medio del Atlántico, el ómnibus avanzaba a toda velocidad por la serpenteante carretera, balanceándose como un buque, de izquierda a derecha, cada vez que el chofer adelantaba a un automóvil, camión u ómnibus que le impedía el paso.

En tanto, los pasajeros, inmóviles en sus asientos, 'disfrutaban' con espanto la trama de algunas películas de terror (como "Kilómetro 31" y "Turistas"), que se proyectaban en los monitores. Por cierto, viajaban algunos menores de edad.

Comprenderán que dormir en dichas circunstancias era prácticamente imposible, sobre todo si tenía las neuronas sobresaltadas en mi cerebro por los fatales accidentes que, días antes del viaje, habían ocurrido en diferentes vías de nuestro país. Mi tranquilidad se hizo evidente cuando llegamos a las 8:30 a.m. del sábado a Ilo.

### DEREGRESO A LIMA

Luego de cumplir una apretada agenda emprendimos, junto con mi colega, el retorno a Lima. Boleto en mano (0015475), abordé el bus-cama que me traería a casa. Estaba cansado y esperaba sinceramente un viaje en mejores condiciones, pero me equivoqué.

El chofer del bus-cama de la empresa Cruz del Sur, que salió de Ilo el domingo 13 de julio, a las 4:00 p.m., tampoco tuvo contemplaciones con mis nervios. Esta vez viajaba en el segundo piso y la sensación de peligro fue mucho mayor.

El ómnibus hizo una primera parada en Moquegua para recoger y, luego, otra de carácter técnico en Camaná. Era medianoche cuando llegamos a este punto. Y no sé si porque hacía frío afuera u otra cosa, pero esta duró solo cinco minutos. Luego, el chofer se subió rápidamente al bus-cama, quitó el freno de mano, aceleró a fondo y no paró hasta llegar a Ica, a eso de las 5 a.m. Sinceramente, agradezco estar vivo.

¿Pero cuál era su apuro? Indig-

nado reclamé a la terramozza por el exceso de velocidad. Pero ella ni se inmutó y solo me deslizó sutilmente la idea de bajarme y abordar otro vehículo para llegar a Lima.

El viaje se había convertido ya en un martirio. En cada parada me volvía el alma al cuerpo y envidiaba a mi colega, quien, quizás como un mecanismo de protección había preferido simplemente dormir.

Llegar a Lima me devolvió la sonrisa, pero pronto se me desdibujó del rostro al enterarme de que mi colega había sido internado de urgencia horas después en una clínica local debido a problemas cardíacos. ¿Acaso por la tensión del viaje?

Sinceramente, creo que esta vez tuve suerte. La verdad, nunca había rezado tanto y luego de esta experiencia vivida en las rutas del sur, me queda claro que los accidentes de tránsito no siempre se producen por un bache, por la densa neblina o por una falla mecánica. Errar es humano; perseverar en el error, diabólico. ■

### ENFOQUE



JUAN CARLOS CUADROS GUEDES  
Periodista

## En la prevención está el secreto

Diariamente familias de peruanos se visten de luto para lamentar la muerte de un ser querido o para arrastrar, posiblemente de por vida, las consecuencias de un accidente de tránsito ocurrido en nuestras carreteras.

Sin duda, las estadísticas de personas afectadas por accidentes de tránsito deberían ser motivo o razón suficiente de alarma y reacción. ¿Hasta cuándo vamos a seguir tolerando este estado de cosas de dejar hacer y dejar pasar con total indolencia?

Que las empresas de transporte son las responsables: en parte. Las autoridades también tienen algo que ver en ello ante la evidente falta de fiscalización. Pero los usuarios también tenemos una parte significativa de responsabilidad por dejar actuar.

Si para la mayoría de peruanos es más importante el precio por el servicio y la velocidad de desplazamiento, que la seguridad y las condiciones de viaje, es evidente que se les está dando a conductores y empresas amplia potestad para actuar como se les antoje.

Manuel Luque, del Centro para el Desarrollo Económico, Social y Ambiental, propone consolidar una base de datos que permita a las autoridades y usuarios conocer el estado y situación legal de cada una de las unidades y empresas de transporte que transitan por las rutas del Perú.

Peter Davis, de la Asociación de Representantes Automotrices del Perú (Araper), cree que, además, deberían revisarse todas las normas sobre licencias de conducir y efectuarse evaluaciones periódicas a los choferes que tienen la responsabilidad de la vida en sus manos.

¿Pero quién o qué respalda a los deudos de los que mueren en un accidente o a aquellos otros que quedan afectados de por vida? Para el doctor Vicente Tincopa Torres, director del Estudio Tincopa Abogados, si la empresa de transporte es hallada responsable del accidente, los afectados no solo pueden cobrar el SOAT sino que tienen todo el derecho de iniciar una demanda por daños. ■

## sección reclamos

Los lectores pueden enviar sus cartas a Defensa del Consumidor El Comercio, Jirón Miro Quesada 300, Lima. Deberán incluir nombre completo, DNI, teléfono y dirección. El Diario se reserva el derecho de editarlas y asume que toda carta que recibe es para publicarse.

### Se pasan de la raya

Señor Director:

De un momento a otro la Policía Nacional sale a las calles y exige que en la tarjeta de propiedad de los vehículos que funcionan a gas y a gasolina figure que tienen sistema dual. Y nos amenazan con todo el rigor de la ley, es decir, aplicarnos una multa equivalente al 2% de la UIT y llevarse el carro al depósito. Personalmente quise poner mis papeles en regla y cuando fui a la Universidad Nacional de Ingeniería me exigieron primero un pago de 80 dólares para que se me expidiera el certificado. Realmente es una cifra elevada si tenemos en cuenta la cantidad

de vehículos que circulan por el Perú con este nuevo sistema. Pienso que deberían rebajar la tarifa e informar bien al público sobre este proceso de verificación. Si desde hace diez años existe el gas vehicular, ¿por qué recién los controles?

GALIM SOLÍS GONZALES

DNI 40831193

■ Fuentes del sector Transportes indicaron que todos los vehículos convertidos a gas licuado de petróleo (GLP) o Gas Natural Vehicular deberían pasar una inspección técnica en talleres autorizados por su sector, solo para verificar si los equipos está bien instalados y funcionan correctamente. Si bien las revisiones técnicas se encuentran suspendidas, es un deber moral de cada automovilista verificar y mantener el buen estado de funcionamiento de su vehículo.

### Desprotegida

Señor Director:

En los primeros días de junio desocupé un local comercial que tomé en alquiler en setiem-

DANTE PIAGGIO



bre del 2006 (ubicado en la avenida Petit Thouars 1991-301, Lince). Los propietarios, con el cuento de que iban a comprarnos, se apoderaron de algunas de nuestras pertenencias, argumentando una serie de argucias. Incluso, se las tomaban a cuenta del pago de arbitrios a la Municipalidad de Lince, a pesar de que esos pagos no figuraban en ninguno de los dos contratos que firmamos. Dicho en otras palabras, me siento estafada, incluso con el dinero de la garantía, que no me lo quiere devolver. ¿Quién defiende nues-

tros derechos como inquilinos? ¿Quién nos protege de abusos como este?

JUANA VICENTELO GAYO

DNI 09161474

■ Las quejas siempre apuntan a los inquilinos morosos o a aquellos que abandonan el departamento o la tienda sin pagar la cuenta de mantenimiento. ¿Pero qué hay de los propietarios que quieren aprovecharse de sus inquilinos? Los contratos de arrendamiento se encuentran regulados por el artículo VI del Código Civil. No hay obligación de inscribirlo en Registros Públicos; sin embargo, en varios casos es conveniente hacerlo, especialmente cuando el plazo del arrendamiento es bastante largo y cuando el monto del alquiler es elevado, o en caso de que el inmueble se encuentre en proceso de venta o incluso esté hipotecado. En casos como el suyo también podría ser de utilidad, pues quedarían establecidas las cláusulas del contrato y cualquier problema podría ser resuelto por la vía legal.

### SIEMPRE A SU SERVICIO

## Defensa del Consumidor se publicará los sábados

■ A partir de la próxima semana podrá encontrar esta página en el cuerpo A de El Comercio

Debido a cambios de diseño, la página de Defensa del Consumidor, que usualmente aparecía los domingos en la contracarátula del cuerpo B, se publicará a partir de la próxima semana los sábados en el cuerpo A del Diario.

La página seguirá cumpliendo un doble propósito. De un lado seguirá brindando a los ciudadanos y lectores un lugar de reclamo que contribuye a que estemos alertas permanentemente, vigilantes de que se respeten los derechos de los consumidores y se cumpla la ley.

Y de otro, seguirá difundiendo más noticias, contrastará opiniones y proporcionará un servicio gratuito de orientación, con el apoyo de organismos públicos y

de las asociaciones de consumidores existentes en el país.

### NUEVOS PRODUCTOS

Asimismo, aprovechando este cambio, le ofreceremos nuevas piezas de información y realizaremos permanentes investigaciones sobre determinados productos y servicios que hay actualmente en el mercado.

La idea es saber si estos son buenos y saludables, si cumplen con las normas vigentes, si satisfacen las inquietudes de los consumidores y usuarios, etc.

Hoy que se abren nuevos mercados y se diversifica la oferta de productos, es importante saber reclamar, pero, mucho más importante, saber cuándo, cómo y dónde hacerlo.

Esperamos, estimado lector, que nos siga leyendo y consultando sus problemas. Gustosos lo atenderemos. ■