

***Viajes de promoción***

**Agencias de viaje deben cumplir con todo lo ofrecido  
en sus paquetes turísticos**

- ✓ **Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los proveedores están prohibidos de brindar información falsa o que induzca a error a los consumidores.**

Considerando que el viaje de promoción es muy esperado por los estudiantes, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, recuerda a los padres de familia, autoridades de los centros educativos y a los proveedores que uno de los principales derechos en este servicio es el derecho a la información completa, clara y oportuna sobre los paquetes turísticos y demás servicios relacionados.

Por ello, como primer paso, se recomienda a las personas responsables de organizar los tradicionales 'viajes de promoción', planificarlos con la debida anticipación, informándose adecuadamente sobre las condiciones de los mismos antes de contratar guías, hospedajes, alimentación, transporte, entre otros.

En ese sentido, los proveedores del sector de turismo (agencias de viaje u operadores turísticos) deben brindar información clara y oportuna para que los consumidores puedan tomar una adecuada decisión de consumo y evitar posibles insatisfacciones (<https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/prestadores-de-servicios-turisticos/>).

Ante esta situación, el Indecopi brinda las siguientes recomendaciones:

- Buscar diferentes alternativas antes de escoger con quién contratar, para lo cual se debe consultar el "Mira a quién le compras" en la página web del Indecopi (<http://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>), registro que permite al consumidor conocer si un proveedor ha sido sancionado por el Indecopi.
- Contratar con una agencia formal, consultando el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados del Mincetur: [http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(3cmwif04fy2lxxbqc2s25yiq\)\)/Reportes/WebReportes/Index.aspx](http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(3cmwif04fy2lxxbqc2s25yiq))/Reportes/WebReportes/Index.aspx).
- Exigir boletas de venta u otro documento que permita sustentar el contrato de consumo. Este documento servirá de respaldo en caso se requiera presentar un reclamo o denuncia en contra del proveedor.
- Consultar sobre los servicios que no se encuentran incluidos en el paquete turístico contratado (exclusiones), como por ejemplo el traslado a algunos lugares, comidas o

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

**NP**

Nota de Prensa

(DPC)  
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección  
del Consumidor



boletos de ingreso a centros o museos. Además, es importante consultar acerca de la disponibilidad de los lugares que se visitarán, a fin de evitar problemas en el cumplimiento de los itinerarios y horarios.

- Indagar sobre la necesidad de ponerse alguna vacuna (en caso se viaje a determinadas ciudades):  
<http://www.minsa.gob.pe/index.asp?op=2#Prevenci%C3%B3n%20para%20la%20Salud>
- Se debe tener información clara sobre las escalas de los vuelos, tarifas aeroportuarias, límite de equipaje, prendas adecuadas, distancias al hotel de destino, entre otras.
- Si la agencia no puede cumplir con lo ofrecido, los consumidores tienen derecho a una nueva ejecución del servicio contratado o al reembolso total de lo pagado. No se debe permitir cobros adicionales a los informados.

Además, los consumidores tienen a su disposición los siguientes canales de atención para formular sus quejas o reclamos:

- ✓ **Libro de Reclamaciones.** Es importante recordar que, si registra un reclamo en este Libro, debe llevarse consigo una copia. En caso que el proveedor no le conteste, puede enviar esta hoja a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos. Recuerde que, desde el 13 de junio de este año, el proveedor y el consumidor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio. De esa manera, se resuelve el reclamo de manera directa y se registra en el Libro con la firma de ambas partes. Si el proveedor incumple con el acuerdo podrá ser denunciado y recibir una multa de hasta 200 UIT sin derecho a apelar.
- ✓ **Servicio de Atención al Ciudadano.** Pueden comunicarse al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los usuarios de provincias. También tienen la opción de escribir un correo a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe)

Lima, 23 de octubre de 2018

---

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

