

## **En el “Día Mundial del Turismo”, el Indecopi brinda recomendaciones a los consumidores a fin de evitarles contratiempos en sus relaciones de consumo**

Al celebrarse el “Día Mundial del Turismo” el día de mañana, jueves 27 de setiembre, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) recuerda a los consumidores sus derechos para evitar posibles conflictos en sus relaciones comerciales con los proveedores, en el marco de esta celebración que es aprovechada por la ciudadanía para viajar y conocer las diferentes regiones del Perú.

Como primer paso, se recomienda a las personas que planean salir de viaje, adoptar todas las precauciones del caso informándose adecuadamente antes de comprar algún producto o contratar un servicio relacionados a viajes, hospedaje, alimentación y otros rubros. En ese sentido, los proveedores deben brindar información, clara y oportuna para que los consumidores puedan tomar una adecuada decisión de consumo.

En ese sentido, el Indecopi cuenta con una guía informativa a la que pueden acceder los consumidores para conocer con mayor detalle sobre sus derechos, así como las obligaciones que tienen los proveedores, a través del siguiente enlace: <https://bit.ly/2xEIcTI>

### **Recomendaciones a tener en cuenta:**

#### **Traslado**

- En caso de transporte terrestre el boleto de viaje debe contener el número de asiento asignado, la razón o denominación social del transportista, su número de RUC, la identificación de la empresa del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT o AFOCAT), que cobertura a los ocupantes del vehículo, así como el número de la póliza o CAT. Asimismo, de ocurrir un accidente, la empresa debe activar de forma inmediata el SOAT o CAT respectivo, brindando asistencia a los heridos e información a los familiares.
- Los proveedores deben cumplir con los horarios de salida informados, así como con las demás prestaciones ofrecidas para el transporte (tipo de asientos, refrigerio, atención a bordo, etc.). En caso ocurriese un retraso en el viaje, tienes derecho a ser informado, de manera oportuna, sobre las razones del retraso y el tiempo probable de espera.
- Los consumidores tienen derecho a endosar (transferir) o postergar (cambiar de fecha) tus pasajes, en cualquier tipo de transporte (aéreo, terrestre, fluvial), dentro del territorio nacional, sin restricción alguna. Deben hacer estos trámites con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora previstas para el viaje.

#### **Hospedaje**

- Los hoteles y hostales tienen la obligación de publicar, en un lugar visible, la lista de precios de los productos y servicios que ofrecen, ya sea en soles o moneda extranjera,

---

### **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

indicando el tipo de cambio aceptado. En este último caso, están obligados a aceptar el pago en dicha moneda o su precio equivalente en moneda nacional, a elección del consumidor.

- Los precios ofrecidos deben incluir el precio total, incluyendo cualquier tipo de recargo adicional, así como el IGV.
- La clase y categoría ofrecida por estos establecimientos debe corresponder con las autorizaciones otorgadas por las autoridades competentes. Al ingresar, solicitar la verificación de dichas autorizaciones.
- Si existen servicios adicionales que generen cobros extra (por ejemplo, el uso del teléfono, cable, frigobar, Internet, entre otros) deben hacerlo saber, de manera oportuna y clara.

#### Tours

- Antes de efectuar la compra de un tour, el proveedor tiene la obligación de ofrecerle toda la información necesaria sobre las características del servicio: Itinerario, duración, lugares que serán visitados, si el costo de las entradas se encuentra incluido en el paquete, entre otros.
- Los consumidores no pueden ser obligados a pagar sumas o recargos adicionales al precio informado, salvo que se trate de servicios distintos al originalmente contratado.

#### Restaurantes

- Los restaurantes deben exhibir su lista de precios en el exterior de sus establecimientos para consulta de los consumidores. La lista de precios debe incluir el precio final de cada producto o servicio, incluyendo el IGV.
- En este tipo de servicios se encuentra prohibido el cobro de montos adicionales por cualquier tipo de concepto, de manera separada del precio final, con excepción del recargo al consumo por concepto de servicio de los trabajadores. Este último cobro deberá ser informado de manera oportuna y visible.
- Si después de haber ingerido alimentos en algún restaurante presentas problemas de salud, puedes presentar un reclamo ante el mismo proveedor o, de manera alternativa, ante el Indecopi.

#### Canales de atención:

Como forma de evitar posibles conflictos de consumo, el Indecopi recomienda utilizar la herramienta 'Mira a quién le compras', a través de la cual los usuarios pueden conocer qué empresas (de transportes, turismo, hotelería y negocios asociados como restaurantes) han sido sancionadas por la autoridad y el motivo de las mismas, y así puedan realizar una mejor elección: <http://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>

Además, puede recurrir al Indecopi a través del aplicativo móvil para Android (Reclamos Indecopi). También llamando al teléfono 224 7777 para Lima y 0800 4 4040 para regiones (llamada gratuita), o puede usar el correo electrónico: [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe), para presentar sus reclamos.

---

#### 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





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



Lima, 26 de setiembre 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

