



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

El Indecopi y el Mincetur lanzan guía digital ‘Ruta Segura, destino Machu Picchu’ para velar por la protección de los derechos de los consumidores de servicios turísticos que visitan el Cusco

- ✓ **Lanzamiento se enmarca dentro de la estrategia ‘Turismo Seguro’ que impulsa el Mincetur.**
- ✓ **La guía presenta consejos para el viajero y una lista detallada de los principales medios de transporte aéreo, terrestre y ferroviario formales que viajan al Cusco.**

En el marco de la estrategia nacional ‘Turismo Seguro’, lanzado recientemente por el gobierno a través del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en coordinación con dicho ministerio, presentó la guía digital **‘Ruta segura, destino Machu Picchu’** en la que se dan a conocer los derechos de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad del Cusco, así como las obligaciones que deben cumplir los proveedores de turismo, transporte, hospedaje y restaurantes de la Ciudad Imperial.

La guía digital, que se encuentra a disposición de todas las personas en este enlace <https://bit.ly/2O1c0DB>, fue presentada hoy, jueves 18 de julio, en conferencia de prensa. De esta manera, la institución busca contribuir a combatir la informalidad en el sector y garantizar una experiencia de viaje y estadía seguras a los turistas.

‘Ruta segura, destino Machu Picchu’ informa sobre los principales medios de transporte aéreo, terrestre y ferroviario que tienen como destino la ciudad del Cusco y Machu Picchu. Por ejemplo, se detalla el nombre de todas las aerolíneas operativas que vuelan a la Ciudad Imperial desde provincias o desde el exterior del país (Bolivia, Chile y Colombia).

Así, informa, entre los principales derechos que tienen los usuarios de las líneas aéreas los siguientes:

- Los usuarios de vuelos nacionales pueden endosar, transferir o postergar sus pasajes con no menos de 24 horas de anticipación, asumiendo solo los gastos de la emisión del nuevo boleto.
- Cuando los vuelos se demoran o son cancelados por causas atribuidas a la empresa aérea, las aerolíneas están obligadas a proporcionar alimentos, hospedaje, transporte y/o compensaciones, según corresponda.

Esta guía también contiene información detallada sobre las empresas de transporte terrestre autorizadas a cubrir la ruta hacia el Cusco. Entre otras obligaciones destacan:

- Los vehículos con los que las empresas de transporte prestan sus servicios deberán contar con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) o con un Certificado de Accidentes de Tránsito (CAT).
- El boleto deberá contener información sobre el RUC de la empresa, domicilio de la oficina principal, fecha de expedición y caducidad del boleto, cláusulas generales de contratación e información de los seguros y coberturas ofrecidas.

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
2247800 anexos: 5011 - 5016





PERÚ

Ministerio de Comercio
Exterior y Turismo

En el caso del servicio de transporte de tren a Machu Picchu, la guía digital muestra el nombre de las empresas, las rutas y las horas de llegada y salida de los trenes hacia la ciudadela inca.

Entre las principales obligaciones de las empresas de servicio ferroviario, destacan:

- Los operadores ferroviarios deberán contratar y mantener vigentes pólizas de seguro contra daños y perjuicios a pasajeros, mercancías y a terceros.
- Los operadores ferroviarios deben cumplir con el horario de trenes vigente.

Consejos para viajeros

La guía digital 'Ruta segura, destino Machu Picchu', elaborada por el Indecopi, también detalla cuáles son las obligaciones de los locales de hospedaje y de alimentación para con los consumidores. Entre otras, las siguientes:

- Los establecimientos de hospedaje, deben mostrar en forma visible en la recepción y habitaciones, las tarifas, hora de inicio y término del día de hospedaje, y demás condiciones. Además, deben contar con la licencia de funcionamiento correspondiente y autorización del sector Turismo.
- Los restaurantes deben contar con una licencia de funcionamiento, ofrecer sus servicios en óptimas condiciones de higiene para la preparación de los alimentos, la misma que deberá realizarse con los ingredientes indicados en la carta o menú contando con la respectiva lista de precios.

Por su parte, las agencias de viaje tienen la obligación de brindar información clara y oportuna a los turistas, deben entregar boletas de venta u otro documento que permita sustentar el contrato de consumo y las condiciones o características del servicio contratado. Este documento servirá de respaldo en caso de un reclamo o denuncia ante un incumplimiento.

Fiscalizaciones realizadas en Cusco

En lo que va del año, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y la Oficina Regional del Indecopi (ORI) en Cusco realizaron 53 supervisiones a empresas vinculadas al rubro turístico, a fin de verificar que los proveedores brinden el servicio de manera formal y cumplan con el deber de información e idoneidad en el mismo.

Las fiscalizaciones estuvieron dirigidas a agencias de viaje (31), empresas de transporte terrestre (8), restaurantes (5), empresas de transporte aéreo (4), empresas de transporte turístico – buses panorámicos (3), empresas de transporte ferroviario (1) y hospedajes (1).

¿Cómo presentar un reclamo?

Si está en desacuerdo con el servicio brindado o con el producto adquirido, puede reclamar directamente al proveedor a través del Libro de Reclamaciones. También puede presentar su reclamo en la oficina del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi de su región o por correo electrónico a sacreclamo@indecopi.gob.pe o a través de la página web www.indecopi.gob.pe. Asimismo, puede comunicarse al teléfono 224-7777 (Lima) o al 0-800-4-4040 (provincias).

Lima, 18 de julio de 2019

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
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio