

Protección de los derechos de los consumidores:
Guía informativa para los viajeros con destino a Ica

RUTA SEGURA



DESTINO A ICA



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo



Siempre
con el pueblo

RUTA SEGURA

▣ DESTINO A ICA ▣

Cómo presentar
un reclamo



Información y
Asistencia al Turista



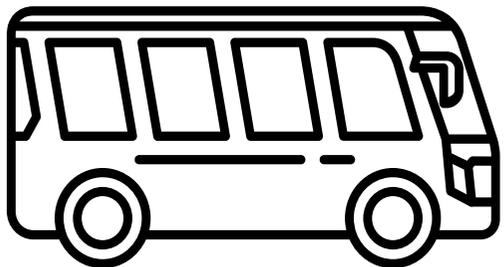
Datos Oficina
Regional del Indecopi



**TRANSPORTE
TERRESTRE**



**CONSEJOS PARA
VIAJAR A ICA**



TRANSPORTE TERRESTRE AUTORIZADO CON DESTINO A ICA



**Precio del
servicio**



**Seguros de
empresa de transporte terrestre**



**Prestación
del servicio**



**RUTAS
NACIONALES**



Directorio de Empresas de Transporte Terrestre

CIUDAD	LINK
Arequipa	https://bit.ly/3rRidEd
Ayacucho	https://bit.ly/33oGTdH
Ica	https://bit.ly/3BmhgqC
Lima	https://bit.ly/3HTsfdz
Interprovincial	https://bit.ly/3uTlfJS





Precio del servicio

- El precio debe incluir los impuestos, comisiones y cargos aplicables.
 - Las y los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales, siempre que se les haya informado previamente de manera adecuada y oportuna.
 - Las empresas de transportes están obligadas a poner a disposición de los consumidores la lista de precios en sus oficinas, puntos de venta, terminales terrestres, estaciones de rutas y en su página web, de ser el caso.
 - En caso de que los precios se difundan o publiciten en moneda extranjera, el proveedor está obligado a aceptar el pago en la moneda anunciada y en la moneda nacional, incluyendo el tipo de cambio aceptado.
-



Seguros de empresa de transporte terrestre

- 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), emitido por una Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT) con autorización vigente.
 - El boleto deberá contener información sobre los seguros y coberturas ofrecidas. Para mayor información sobre los seguros <https://bit.ly/2Vm1kxO>
 - Las empresas de transporte podrán contratar pólizas de seguros para cubrir los gastos en los casos de pérdida, deterioro, sustracción del equipaje entregado por el usuario al transportista para su traslado en la bodega.
 - El transportista debe cumplir con los horarios, condiciones, comodidades y prestaciones ofrecidas, de acuerdo con la modalidad del servicio. El consumidor podrá exigir la devolución del precio pagado en caso de incumplimiento.
-



Prestación del servicio

- La empresa de transportes deberá entregar al consumidor un boleto que contendrá, entre otros, la siguiente información:
 - (i) Razón social, número de Registro Único de Contribuyente y domicilio de la oficina principal del transportista y/o de la agencia y/o sucursal que emitió el boleto;
 - (ii) Fecha de expedición y caducidad del boleto de viaje;
 - (iii) Cláusulas generales de contratación, las que estarán contenidas en el reverso del documento con caracteres claros y legibles;
 - (iv) Información sobre los seguros que cubren al usuario y la cobertura en caso de pérdida, o daño de los bienes transportados en la bodega;
 - (v) La empresa de seguros o AFOCAT que cubrirá en caso de un accidente a los ocupantes, el número de la póliza o CAT, y la diferenciación por modalidad de servicio y/o usuario.
-



Prestación del servicio

- El proveedor está obligado a adoptar medidas de seguridad respecto al equipaje que transporta (tickets, precintos de seguridad, stickers para identificar el equipaje o el protocolo que considere apropiado); por lo que, en caso de pérdida, deterioro, sustracción del equipaje entregado y declarado, el usuario podrá exigir al transportista el reconocimiento de su equipaje.
 - La y el consumidor puede transportar hasta 20 kg en equipaje, libres de pago.
 - El transportista debe exhibir en el interior del vehículo los teléfonos del transportista para atender denuncias de los usuarios. El cartel o aviso debe estar en un lugar visible, legible para los usuarios.
-



CONSEJOS PARA VIAJAR A ICA



Obligaciones de los lugares donde hospedarse y donde alimentarse



Directorio de alojamientos autorizados en Ica



Directorios de restaurantes en Ica



Directorio de agencias de viajes autorizadas en Ica





Obligaciones de los lugares donde hospedarse y donde alimentarse

- Los establecimientos de hospedaje deben mostrar en forma visible en la recepción y habitaciones, las tarifas, hora de inicio y término del día hotelero, y demás condiciones del contrato hotelero. Además, deben contar con la licencia de funcionamiento correspondiente y autorización de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.
 - Los restaurantes deben contar con una licencia de funcionamiento. Deben ofrecer sus servicios en óptimas condiciones de higiene. Los alimentos deben prepararse con los ingredientes de la carta o menú, en que debe estar la lista de precios. Esta lista de precios también debe estar en el exterior del establecimiento y al alcance del consumidor para que pueda revisarla antes de ingresar al local.
-



Obligaciones de los lugares donde hospedarse y donde alimentarse

- Para verificar algunas opciones formales de hospedaje y restaurante, puede acceder a los siguientes links:

www.ytuqueplanes.com/destinos/ica

<http://cort.as/-LGyH>

- Encuentra los servicios turísticos que necesitas en el siguiente enlace:

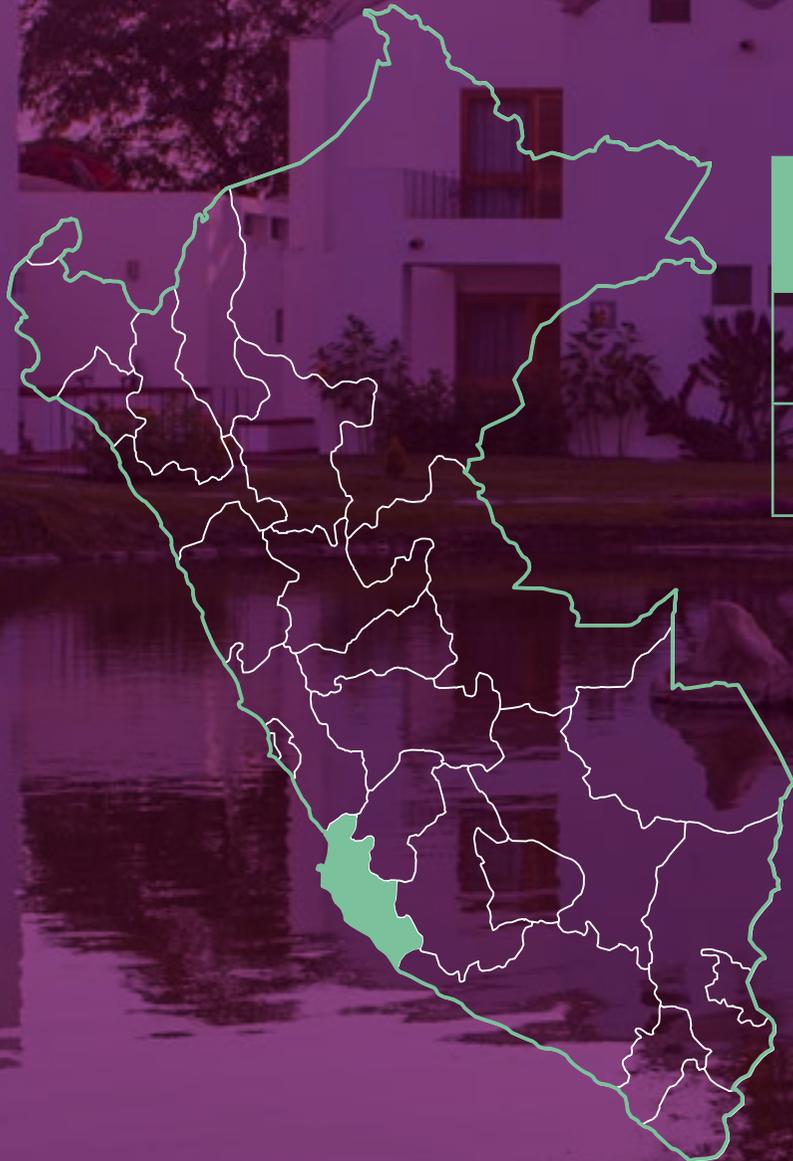
www.peru.travel/pe/busqueda-servicios-turisticos

- Consulta si algún proveedor cuenta con sanciones en el siguiente enlace:

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras/#/inicio>



HOSPEDAJES FORMALES



DIRECTORIO DE HOSPEDAJES

<https://bit.ly/3HY0TTt>

<https://bit.ly/3JyOjue>



RESTAURANTES
FORMALES

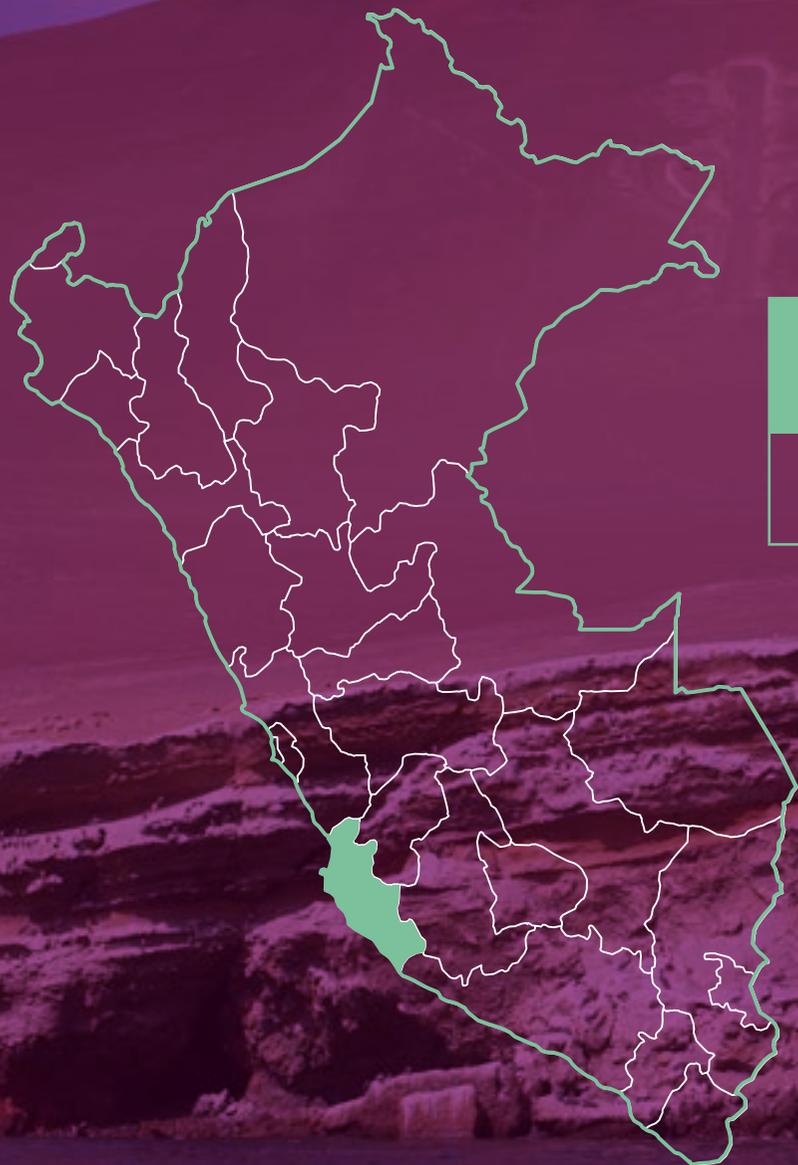


DIRECTORIO DE RESTAURANTES

<https://bit.ly/3BEEBEEd>



**AGENCIAS DE VIAJES
FORMALES**



DIRECTORIO AGENCIAS DE VIAJES

<https://bit.ly/3uR7IT4>



Cómo presentar un reclamo

Libro de Reclamaciones:

Todos los proveedores deben contar con un Libro de Reclamaciones, a fin de atender los reclamos o quejas de sus clientes. A través de este libro puedes plasmar tu disconformidad con el servicio prestado, contando el proveedor con 30 días para darte una respuesta. En caso de no hacerlo, puedes comunicarte con el Indecopi.

Reclamo ante el Indecopi:

Es un servicio gratuito que brinda el Indecopi, a fin de que la o el consumidor y el proveedor lleguen a un acuerdo que solucione el inconveniente, mediante la conciliación y/o mediación. Puedes acceder a este servicio a través del siguiente enlace:

http://servicio.indecopi.gob.pe/appSACPresentaReclamo/pgw_index.seam



Cómo Presentar un Reclamo

Arbitraje de consumo:

Es un proceso para dar solución rápida, sencilla y gratuita a los conflictos entre consumidores y proveedores, siempre que acepten participar del proceso. El consumidor interesado debe llenar el formato de solicitud de arbitraje que puedes descargar en el siguiente enlace. Si tienes alguna duda, escríbenos al correo: arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe o visita:

www.consumidor.gob.pe/presenta_solicitud

Denuncia:

La o el consumidor puede presentar una denuncia ante el Indecopi contra un proveedor, por incumplir lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y/o las normas sectoriales. Si la denuncia es fundada, el Indecopi impondrá una sanción al proveedor. Para mayor información, visita el siguiente enlace:

www.gob.pe/14889-denuncias-de-proteccion-al-consumidor-procedimientos-de-proteccion-al-consumidor-sumarisimos-y-ordinarios



Información y Asistencia al Turista
Tourist Information and Assistance

Información y Asistencia al Turista - iPerú es un servicio gratuito que ofrece:

- **Información turística oficial sobre atractivos, rutas, destinos y empresas que brindan servicios turísticos.**
- **Orientación y asesoramiento cuando los servicios turísticos contratados no fueron brindados de acuerdo a lo ofrecido por los operadores, brindando a los usuarios el canal idóneo para hacer llegar sus consultas e insatisfacciones.**

 **Teléfono:** Teléfono: (511)574-8000

 **Celular:** 929-440-419

 **WhatsApp:** 979-980-622

 **Correo electrónico:** iperunasca@promperu.gob.pe

www.peru.travel/es/datos-utiles/iperu



Datos de Oficina Regional del Indecopi

ICA



Dirección:

Av Conde de Nieva 446
Ica , Ica, Ica - 11000
Perú



Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040

Central telefónica: 01-2247800 anexo 4353



Central telefónica:

01-2247800 anexo 5603
985187561 (llamadas y Whatsapp)



Atención Presencial en mesa de partes y servicio de atención al ciudadano:

lunes, martes y jueves; de 08h30 a 13h00.

Atención Telefónica:

Lunes a viernes de 08h30 a 17h30.

Entrega de documentos por mesa de partes virtual:

<https://www.indecopi.gob.pe/mesadepartes>



Correo electrónico:

ica-reclamos@indecopi.gob.pe



Servicio de Atención al Ciudadano: **(01) 224 7777**

Reclamos: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>