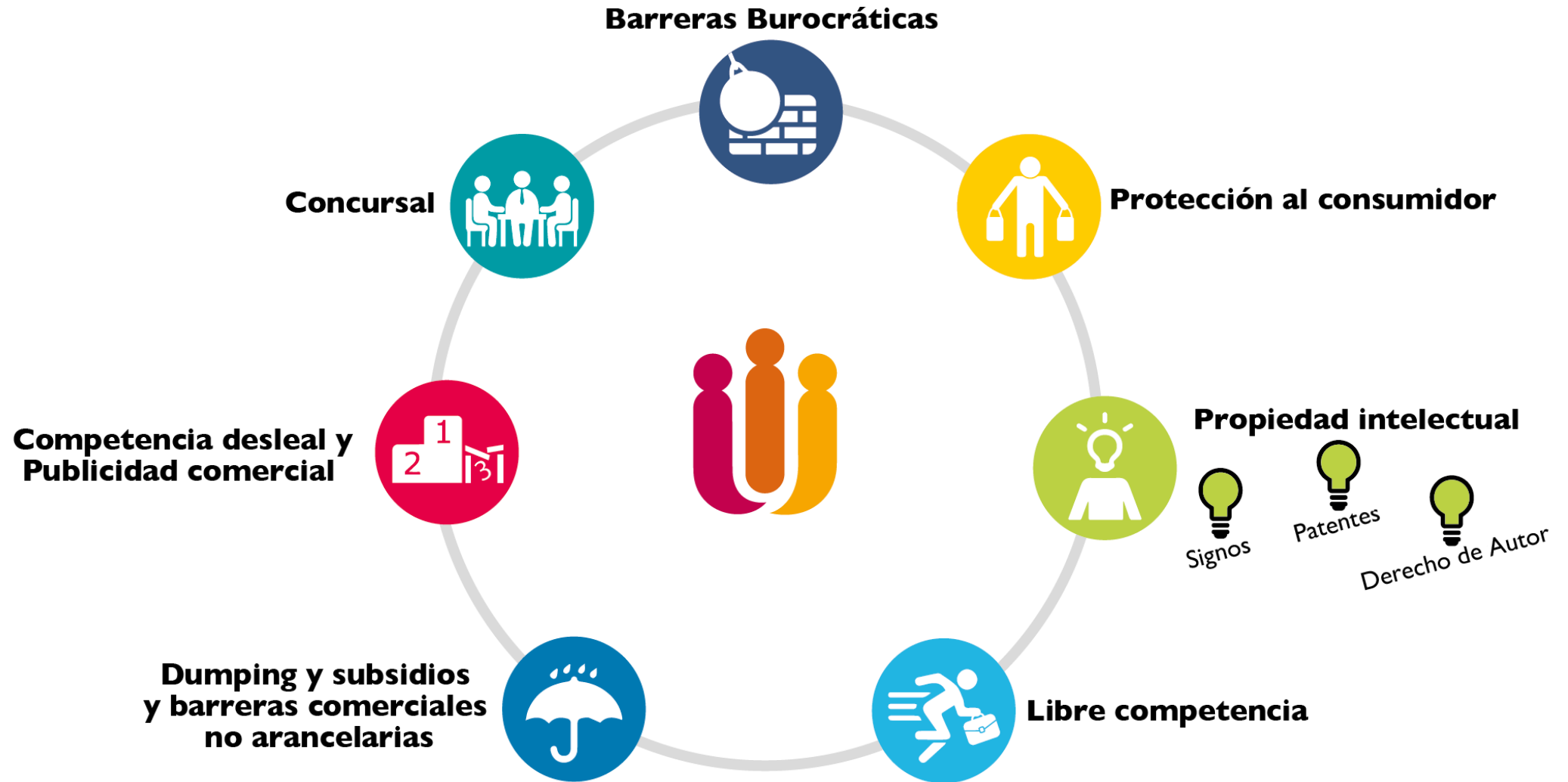


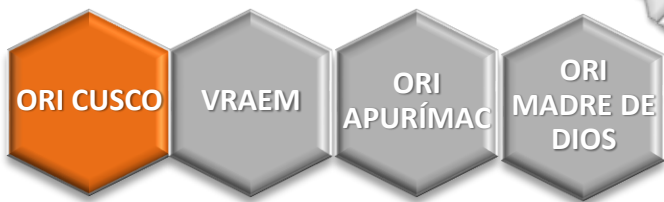
# Protección al Consumidor – Sector Turismo

Región Cusco

# Competencia del Indecopi



# ORI CUSCO



**Barreras Burocráticas**



**Protección al consumidor**



**Propiedad intelectual**



Mesa de partes  
Orientación para presentación de registros  
Búsquedas fonéticas y figurativas  
Incautación por DDA y DSD



**Libre competencia**

SEDE CENTRAL LIMA



**Competencia desleal y  
Publicidad comercial**



**Dumping y subsidios  
y barreras comerciales  
no arancelarias**

SEDE CENTRAL LIMA



**Concursal**



# Oficina del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco

desde  
**23 noviembre**  
de 2017



## CUSCO: MAYOR COBERTURA DE LOS SERVICIOS DEL INDECOPÍ



## Derechos del consumidor

# Derechos de los consumidores

## Sector Turismo

Tienes derecho a:

### Transporte

- Contar con información sobre la lista de precios, puntos de venta, terminales, estaciones de ruta, etc.
- Contar con información sobre 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.



### Agencias

- En caso de incumplimiento del servicio, tienes **derecho** a la sustitución del servicio contratado por otro servicio o al reembolso total de lo pagado.
- 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.



### Hospedajes y Restaurantes

- Contar con información sobre la licencia de funcionamiento. Si los establecimientos de hospedaje publicitan su categoría, la misma tiene que estar de acuerdo con la autorización brindada por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.
- Ambos están obligados a ofrecer sus servicios en óptimas condiciones de higiene.





# Reclamos y Denuncias

## Reclamos presentados

1. Transporte por vía aérea: 236
2. Transporte terrestre: 128
3. Agencias de viaje: 87
4. Servicio de alimentación y bebidas: 25
5. Servicio de hospedaje: 21

## Denuncias presentadas

<b>AÑO</b>	<b>CPC</b>	<b>OPS</b>
2019	7	155
2020	7	68
2021	8	88
2022	4	133
2023	13	119
<b>TOTAL DE DENUNCIAS</b>	<b>39</b>	<b>563</b>

# Orientación y educación

# Información utilitaria

## ➤ Orientación al consumidor de productos turísticos

### DERECHOS de los PASAJEROS en el transporte AÉREO

Los derechos de los usuarios de transporte aéreo se encuentran regulados en la Ley N° 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), la Ley N° 27261 (Ley de Aeronáutica Civil del Perú) y la Decisión N° 619 de la Comunidad Andina.

Si tu vuelo se demora por causas atribuibles a la aerolínea, tienes derecho a lo siguiente: (presiona sobre los números)

- 1 Demora mayor a 2 hrs. y menor a 4 hrs.:
- 2 Demora mayor a 4 hrs. y menor a 6 hrs.:
- 3 Demora mayor a 6 hrs.:
- 4 Cuando el vuelo se **CANCELA**:
- 5 Cuando no aboradas por sobreventa de pasajes:

¿Problemas con el equipaje?

### 1 Demora mayor a 2 hrs. y menor a 4 hrs.:

Refrigerio + Llamada telefónica

### 2 Demora mayor a 4 hrs. y menor a 6 hrs.:

Refrigerio + Llamada telefónica + Alimentos (según la hora)

### 3 Demora mayor a 6 hrs.:

Refrigerio + Llamada telefónica + Alimentos (según la hora)

Una compensación por una suma mínima equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido

Hospedaje (en caso sea necesario pernóctar)

Transporte DESDE y HACIA el aeropuerto

### 4 Cuando el vuelo se **CANCELA**:

(A) La aerolínea debe reintegrarte el valor neto del boleto o conseguirte un vuelo sustituto para el mismo día. Si esto no ocurre, la aerolínea debe:

Alimentos (según la hora) + Hospedaje (en caso sea necesario pernóctar) + Transporte DESDE y HACIA el aeropuerto

(B) Si se presentaron demoras antes de la cancelación, tienes derecho a recibir las compensaciones descritas en los cuadros 1, 2 y 3, según corresponda.

### 5 Cuando no aboradas por sobreventa de pasajes:

Compensación equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido + Reprogramación misma fecha y ruta\*

\* En caso la aerolínea no disponga de vuelo en la misma fecha y ruta, deberá realizar las gestiones necesarias para el embarque del pasajero en otra aerolínea, a la brevedad posible.

### ¿Problemas con el equipaje?

- Si tu equipaje sufre destrucción, pérdida, robo o avería, la aerolínea es responsable por los daños ocasionados.
- Si la aerolínea no cubre los daños, puedes presentar tu reclamo o denuncia ante el Indecopi.

Toma en cuenta:

- Si transportas objetos de valor, debes informarlo previamente a la aerolínea.
- Tu equipaje debe llegar a su destino en la misma fecha y hora que tú.
- Si llevas equipaje en bodega, exige el ticket respectivo. Con él podrás reclamar, en caso de robo o pérdida.



**¡Me ha pasado!**

The Indecopi logo, consisting of a stylized 'i' and 'j' in orange and yellow, followed by the word 'Indecopi' in a grey sans-serif font.

## Acciones de supervisión

# Supervisiones realizadas - Cusco

➤ Sector Turismo (2019-2023)

Nº total de supervisiones: 310





# Acciones desplegadas

## 1. Supervisiones Agencias de Viajes

17 Agencias de Viajes supervisadas verificando licencias, autorizaciones, LDR e información brindada a los consumidores



# Acciones desplegadas

## 1. Monitoreo Estación de Ollantaytambo

35 entrevistas realizadas (21 nacionales, 14 extranjeros)



## Otras Supervisiones agencias de viajes

1. 6 agencias de viaje supervisadas en operativos multisectoriales
2. 15 agencias de viaje supervisadas (agosto 2022)

## Sobre sanciones

# Sanciones en el sector Turismo - Cusco

(Octubre de 2019 – setiembre 2023)<sup>a/</sup>



## ➤ Subsectores más sancionados



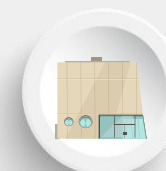
Transporte terrestre  
(42% del total)



Transporte aéreo  
(34% del total)



Agencias de viaje  
(19% del total)



Restaurantes  
(5% del total)

<sup>a/</sup> Datos de 2022 y 2023 son preliminares.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

# Oficina Regional Indecopi Cusco



Dirección: Urbanización Constanza Mz. A-11-2, Wanchaq.



Línea gratuita para provincias (Teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + Opción 6 + Anexo 8403



Celular y whatsapp: 913015928



Horario de Atención: Lunes a viernes 08:30 a 16:30



Correo electrónico: [cus-reclamos@indecopi.gob.pe](mailto:cus-reclamos@indecopi.gob.pe)



Gracias ■