



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo



Guía Informativa **Prestador Responsable de Servicios Turísticos**



AUTORIDAD NACIONAL
de Protección del Consumidor

Guía Informativa

Prestador Responsable de Servicios Turísticos



Si eres prestador de servicios turísticos, el **Indecopi** y **Mincetur** en el marco de la emergencia sanitaria decretada en nuestro país, te brindan las siguientes recomendaciones para que puedas ofrecer un buen servicio:

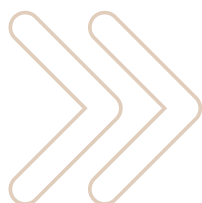




Recomendaciones Generales

Ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brinda a los consumidores o usuarios información veraz, clara y oportuna sobre los servicios o productos que ofreces. Ten en cuenta que el exceso de información puede generar confusión.
- El precio que publicites debe ser el precio total, incluyendo comisiones y cargos aplicables. Si publicas precios en moneda extranjera, debes consignarlos también en moneda nacional, aceptando ambas monedas como medio de pago. No olvides precisar el tipo de cambio.
- Si estableces diferencias en el precio en función al medio de pago, como tarjetas de crédito u otros, dicha información debe ser puesta en conocimiento del consumidor, de manera destacada, en forma visible y accesible en tu establecimiento comercial, a través de carteles, avisos u otros similares.
- Entrega siempre el comprobante de pago correspondiente, después de realizar la venta de tus productos o servicios, así como el contrato o documento en donde consten las condiciones, de ser el caso.



- La discriminación de los consumidores, por cualquier motivo, se encuentra prohibida. El trato diferente o la exclusión solo se encuentra justificada por causas objetivas y razonables, como, por ejemplo, cuando se atente contra la seguridad del establecimiento o la tranquilidad de los clientes.
- Recuerda que eres responsable de brindar un servicio idóneo, es decir, que responda a las expectativas del viajero según lo ofrecido, cumpliendo con las medidas de bio-seguridad.
- Debes contar con un Libro de Reclamaciones, en formato físico o virtual, a fin de atender las quejas y reclamos de los consumidores. Recuerda que éste debe encontrarse en un lugar visible y accesible, siempre a disposición de los consumidores. Si realizas tus actividades de manera virtual, el acceso al Libro de Reclamaciones debe figurar en tu página web.
- Ten en cuenta que, debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19, tus actividades se encuentran sujetas al cumplimiento de protocolos sanitarios para garantizar la salud y la seguridad de los viajeros. Conoce los protocolos sanitarios que debes cumplir, según la actividad que realizas, en el apartado “Normatividad” de la web de Promperú en el siguiente link:

<http://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/covid-19>

En este link encontrarás información de los protocolos aplicables a:

 Hoteles categorizados

 Apart Hotel

 Agencias de viajes y turismo


 Guías Oficiales de Turismo

 Hostales categorizados y establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados.

 Albergues

 Turismo de aventura, canotaje y caminata

 Casinos y máquinas tragamonedas

 Congresos, Ferias y Eventos

 Alta Montaña

 Lineamientos para Destinos Turísticos

 Restaurantes y servicios afines entrega a domicilio y modalidad salón

 Transporte Terrestre

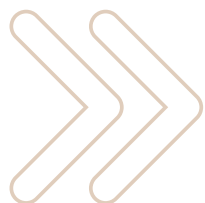
En el caso de transporte ferroviario y transporte acuático, marítimo, fluvial y lacustre puedes revisar los lineamientos emitidos en el apartado “Normas Legales” de la web del Ministerio de Transportes (MTC), en el siguiente link:

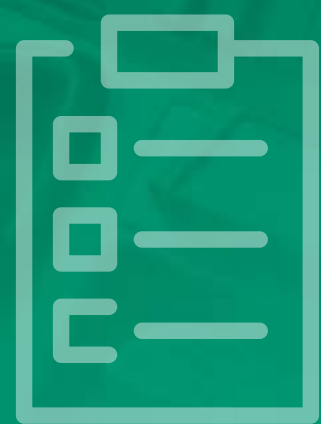
<https://www.gob.pe/mtc>

Para visitas turísticas en Áreas Naturales Protegidas y museos, puedes revisar los protocolos aprobados en el apartado de “Normas Legales” en los portales web del Ministerio del Ambiente y del Ministerio de Cultura:

www.gob.pe/minam

www.gob.pe/cultura





**Consejos según la actividad
que realices**

Si eres proveedor de servicios de transporte:



- Debes poner a disposición de los consumidores la lista de precios de los productos o servicios que ofreces, la cual debe estar publicada en tus oficinas, puntos de venta, terminales terrestres, estaciones de rutas y en tu página web.
- Los vehículos con los que prestas el servicio deben contar con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) o con un Certificado de Accidentes de Tránsito (CAT) el cual debe encontrarse vigente.
- Debes cumplir con los horarios, condiciones, prestaciones ofrecidas, de acuerdo con la modalidad del servicio que brindas.
- El boleto que se emita a favor del viajero debe contener, entre otros, la siguiente información:
 - ✓ 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;

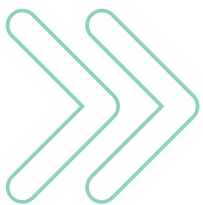
- ✓ Fecha de expedición y caducidad;
 - ✓ Cláusulas generales de contratación, las que estarán contenidas en el reverso del documento con caracteres claros y legibles;
 - ✓ Información sobre los seguros que cubren al usuario y la cobertura en caso de pérdida, o daño de los bienes transportados en la bodega;
 - ✓ La empresa de seguros o AFOCAT que ofrece cobertura a los ocupantes, en caso de un accidente, el número de la póliza o CAT y la diferenciación por modalidad de servicio y/o usuario.
-
- Debes adoptar medidas de seguridad respecto al equipaje que transportas (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 viajero pueda exigir el reconocimiento de su equipaje.
 - Asimismo, en el interior del vehículo se debe exhibir en un lugar visible, los teléfonos para atender posibles reclamos o quejas de los viajeros.

Si eres proveedor de servicios de agencias de viaje y/o de turismo de aventura



- Debes informar de manera veraz, clara y oportuna sobre sobre los servicios que no se encuentran incluidos en el paquete turístico contratado, por ejemplo, alimentación, boletos de ingreso a otros centros o museos, entre otros.
- Debes verificar que los proveedores o terceros que subcontrates para realizar los servicios incluidos en el paquete turístico (alojamiento, guías de turismo, turismo de aventura, transporte) cuenten con las autorizaciones correspondientes. Esto te permitirá ofrecer un servicio de calidad a tus clientes.
- La Agencia de Viajes y Turismo que presta el servicio de turismo de aventura debe contar con los certificados de autorización respectivos. Asimismo, debe brindar en forma previa a la práctica de la modalidad de turismo de aventura, una charla de información y orientación, entre otras obligaciones establecidas en el Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura y de Canotaje Turístico.

- Las modalidades de turismo de aventura aprobadas por la autoridad competente (Mincetur), son los siguientes: Ala Delta, Barranquismo, Buceo, Cabalgata, Canopy / Zipline, Ciclismo, Esquí, Escalada, Espeleología o Exploración de cuevas, Kayak, Kite surf, Parapente, Puentismo, Rápel, Sandboard y Tabla a vela.



Si eres proveedor de servicios de hospedaje:



- Debes 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.

Si brindas servicios de alimentación en restaurantes u otros establecimientos de expendio de comidas y bebidas:



- Debes contar con la respectiva licencia de funcionamiento y ofrecer tus servicios en óptimas condiciones de higiene cumpliendo con los protocolos establecidos 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.
- La lista de precios de los productos que expendes debe estar colocada en el exterior del establecimiento y encontrarse al alcance del consumidor, de forma física o virtual, para que pueda ser consultada antes de ingresar al local.



Normativa vigente

No olvides desarrollar tus actividades en el marco de la normativa vigente. Para ello, ten en cuenta la siguiente información:

- La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que regula las obligaciones que deben ser cumplidas por los proveedores en la comercialización de productos o servicios, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa sectorial.
 - ✓ Establecimientos de Hospedaje - Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR
 - ✓ Restaurantes - Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR
 - ✓ Agencias de Viajes y Turismo - Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR
 - ✓ Turismo de Aventura - Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR
 - ✓ Canotaje Turístico - Decreto Supremo N° 006-2016-MINCETUR
 - ✓ Ley 28529, Ley del Guía de turismo
 - ✓ Actividades especializadas de guiado - Decreto Supremo N° 004-2019-MINCETUR

- Reglamentos del sector turismo:

<https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/prestadores-de-servicios-turisticos/>

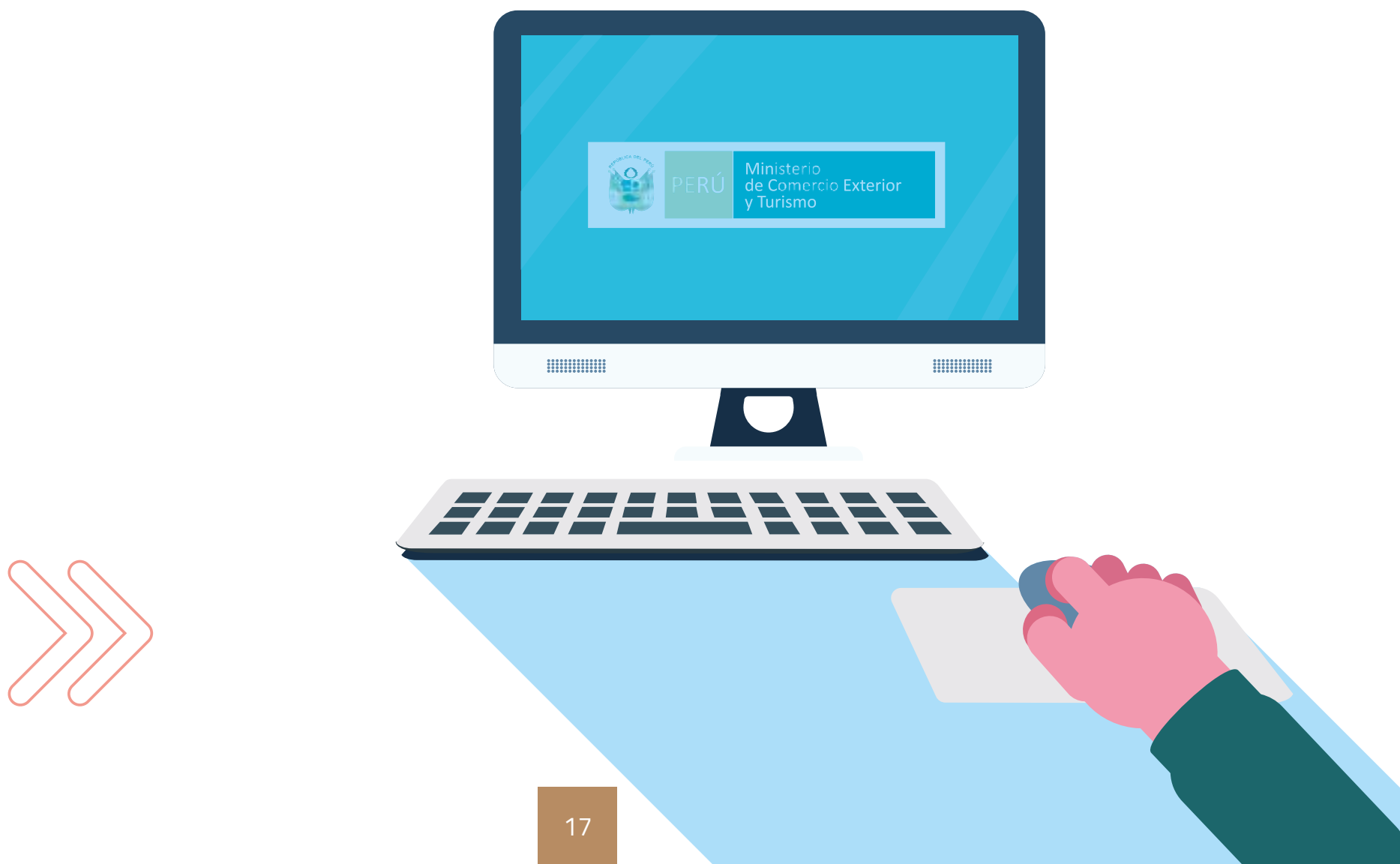
Importante: Como prestador de servicios turísticos estás en la obligación de mantener una política ética de rechazo frente a la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes (ESNNA) en el ámbito del turismo; denunciando todo hecho vinculado del que tomes conocimiento en el desarrollo de tus actividades. Asimismo, debes colocar en un lugar visible material informativo de prevención y suscribir la Declaración Jurada del Código de Conducta contra la ESNNA para prestadores de servicios turísticos.

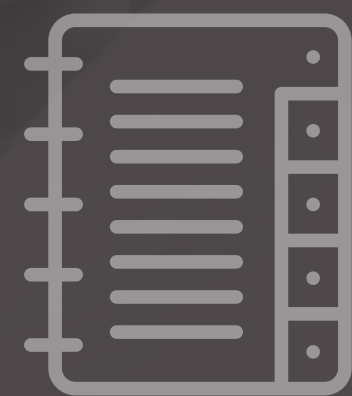
- ✓ Código de Conducta contra la ESNNA para prestadores de servicios turísticos:

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/RM_430_2018_MINCETUR_ANEXO-I_ESNNA.pdf

- ✓ Declaración Jurada de suscripción del Código de Conducta contra la ESNNA:

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/RM_430_2018_MINCETUR_ANEXO-II_ESNNA.pdf





Directorio

Si tienes alguna consulta sobre la información proporcionada en esta guía, puedes comunicarte a través de los siguientes medios:



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo



Teléfono: (01)5136100 - extensión 1622, 1624, 1636 o 1637



Correo electrónico: turismoformal@mincetur.gob.pe



<https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/denunciaPrestadores/Index/Denuncia>



IPERÚ Información y Asistencia al Turista



Teléfono: (511)574-8000



WhatsApp: 944 492 314



Correo electrónico: iperu@promperu.gob.pe




<https://www.peru.travel/es-lat/iperu.aspx>

Ministerio del Interior


 Central única de denuncias contra la trata de personas Línea gratuita: 1818


Policía de Turismo

 Teléfono: 980122335



Indecopi

 Teléfono: (511) 224 7777 desde Lima o al 0800-4-4040 línea gratuita para las demás regiones

 Whatsapp Vigilancia Ciudadana 999 273 647 o llenando el Formulario de Vigilancia Ciudadana

 Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe

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

Guía Informativa
**Prestador Responsable
de Servicios Turísticos** 