

GUÍA

SOBRE SERVICIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO ACUÁTICO



Guía sobre servicios de transporte turístico acuático

Elaboración de contenidos, coordinación y asistencia técnica:

- Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi
- Dirección General de Capitanías y Guardacostas (Dicapi)
- Dirección de Autorizaciones de Transporte Acuático del MTC

Editado por:

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
- Dirección General de Capitanías y Guardacostas (Dicapi)
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

Diseño, ilustración y diagramación:

Oficina de Promoción y Difusión del Indecopi

Primera edición digital: febrero de 2025

Copyright © Guía sobre servicios de transporte turístico acuático

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima, Perú

Teléfono: +51 01 224 7800

Correo electrónico: autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe

Dirección General de Capitanías y Guardacostas (Dicapi)

Autoridad Marítima Nacional

Dirección: Jr. Constitución 150, Callao

Teléfono: +51 01 209 9300, anexo 6862

Correo electrónico: dicapisecretaria@dicapi.mil.pe

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

Dirección: Jr. Zorritos 1203, Lima, Lima, Perú

Teléfono: +51 01 615 7800

Correo electrónico: dta_autorizaciones@mtc.gob.pe

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú

N° 2025-01969

A background image of a multi-decked boat on a river, surrounded by dense green forest. The boat has several lifebuoys along its side and a satellite dish on its upper deck. The text is overlaid on the bottom half of the image.

GUÍA

**SOBRE SERVICIOS DE
TRANSPORTE TURÍSTICO
ACUÁTICO**

4 GUÍA SOBRE SERVICIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO ACUÁTICO



INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, en colaboración con la Dirección General de Capitanías y Guardacostas (Dicapi) y la Dirección de Autorizaciones de Transporte Acuático del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), ponen a disposición de la ciudadanía la *Guía sobre servicios de transporte turístico acuático*, con el fin de orientar a los usuarios y proveedores de estos servicios sobre los derechos y deberes que deben tener en cuenta antes y durante el servicio.



RECOMENDACIONES PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO ACUÁTICO

Si eres consumidor o proveedor de un servicio de transporte acuático, ten en cuenta la siguiente información para asegurarte de disfrutar o brindar un servicio adecuado y seguro:

- 1. Permiso de operación:** Las naves que brindan este servicio deben estar autorizadas por el MTC o por una dirección regional de Transportes y Comunicaciones, según corresponda al ámbito nacional o regional. Esto garantiza que la empresa y sus naves han pasado por un proceso de evaluación por la autoridad competente.

Más información para los requisitos para las autorizaciones.

- 2. Estado de las naves:** Las naves que cuentan con certificado de matrícula, certificado de seguridad y pólizas de seguro vigentes tienen la condición de aptas para el servicio¹. Puedes verificar el estado de las naves mediante el aplicativo móvil Transporte Acuático de la Dirección de Autorizaciones de Transporte Acuático (DTA) del MTC.



Aplicativo web Transporte Acuático

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

¹ Art. 20 del D.S 014-2011-MTC.



- 3. Rutas autorizadas:** Las naves cuentan con rutas turísticas autorizadas, las cuales se encuentran detalladas en el permiso de operación. Estas rutas se pueden consultar en los aplicativos de la DTA. Es importante recordar que las naves solo pueden operar dentro de las rutas autorizadas.
- 4. Conductores:** Los conductores, así como el personal de bahía, ribereño y lacustre, deben estar inscritos en el registro de matrícula y contar con el carné respectivo².

2 Art. 432 del D.S. 015-2014-DE.

5. Seguridad: Toda nave que se encuentre en el medio acuático debe cumplir con la normativa nacional e internacional relacionada con el transporte acuático, la seguridad en la navegación y la seguridad de la vida humana, según su arqueo bruto.³ En ese sentido, la nave debe contar, como mínimo, con los siguientes elementos de seguridad establecidos por la Dirección General de Capitanías y Guardacostas (Dicapi) ⁴:

- Chalecos salvavidas
- Aros salvavidas
- Equipos de comunicaciones VHF-HF
- Paquetes de emergencia (si se navega por más de 12hs)
- Extintor portátil



6. Cuidado del ambiente: Toda nave tiene prohibido verter al mar, ríos y lagos aguas sucias sin previo tratamiento, así como basura, bolsas o envoltorios de plásticos, sorbetes, recipientes, vajilla, botellas y otros bienes de plástico⁵. Los operadores deben tomar las medidas necesarias para evitar cualquier contaminación.

³ Art. 31 del Decreto Legislativo 1147.

⁴ Arts. 19 y 20 Anexo A de la Resolución Directoral 970-2022/MGP/DICAPI, que aprueba el Reglamento de Seguridad de Equipo y Prevención de la Contaminación para Naves y Artefactos Navales del ámbito marítimo, fluvial y lacustre.

⁵ Artículos 24 y 40, y anexo A de la Resolución Directoral 970-2022/MGP/DICAPI.

7. **Precio:** El precio que la empresa consigne para el servicio de transporte debe incluir todos los impuestos, comisiones y cargos. No puede obligar al consumidor el pago de otras sumas o recargos adicionales que no hayan sido previamente informados⁶.
8. **Endosos, postergaciones y devoluciones:** Los consumidores tienen derecho a transferir su boleto a otra persona debidamente identificada o a postergar la realización del servicio, siempre que lo comuniquen a la empresa con la normativa, al menos, 24 horas de anticipación a la fecha y hora programada para el viaje⁷.
9. **Reprogramación y devoluciones:** Si el servicio no se realiza en su debido momento, los usuarios tienen derecho a exigir una nueva ejecución del servicio (reprogramación) o a la devolución de lo pagado⁸.
10. **Accesibilidad:** Las naves deben contar con asientos preferenciales, cercanos y accesibles para los pasajeros con discapacidad, gestantes, niñas, niños y adultos mayores⁹.

6 Artículo 4 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

7 Artículo 66.7 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

8 Artículo 97 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

9 Artículo 27 del Decreto Supremo 006-2011-MTC.



Conoce las recomendaciones del Indecopi sobre el servicio de transporte acuático a nivel nacional.

IndecoTIP sobre el servicio de transporte acuático

Fuente: Indecopi



También ten en cuenta las recomendaciones del Indecopi para promover un consumo responsable.

Decálogo de buenas prácticas para un consumo responsable

Fuente: Indecopi



Además, puedes ingresar a las siguientes fuentes de información para conocer más sobre las empresas y las embarcaciones que participan en el servicio de transporte turístico acuático:

Registro de naves o embarcaciones

Fuente: Dirección General de Capitanías y Guardacostas (Dicapi)



Registro de empresas autorizadas de transporte acuático

Nivel Nacional

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)



Nivel Regional

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)



CANALES DE ATENCIÓN

Si necesitas realizar un reclamo o reportar un incidente relacionado con el servicio de transporte acuático, puedes hacerlo a través de los siguientes medios:

Libro de Reclamaciones del proveedor

Los consumidores tienen derecho a presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones del proveedor, quien debe responder en un plazo de 15 días hábiles e improrrogables.

Si la respuesta del proveedor no es satisfactoria, puedes acudir al Indecopi, la Dicapi o al MTC, según corresponda.

Indecopi:

- Reclama Virtual: <https://bit.ly/3cYZYlj> ➤
- Teléfonos: 01 2247777 (Lima) y 0 800 4 4040 (línea gratuita para regiones).
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe ➤
- Página web: <https://www.gob.pe/indecopi> ➤

Dicapi:

- Teléfonos: 01 209 9300, anexo 6862.
- Correo electrónico: dicapisecretaria@dicapi.mil.pe ➤
- Página web: <https://facilita.gob.pe/t/2177> ➤

MTC:

- Aplicación web: “Reportar caso” en el aplicativo Transporte Acuático
- Central telefónica: 01 615 7800 y 01 615 7900, anexos 70966 y 70970 (transporte fluvial, lacustre y turístico acuático).
- Correo electrónico: dta_autorizaciones@mtc.gob.pe



www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: **Indecopi Oficial**

