

VIAJERO en RUTA

ÁNCASH

Fuente: ©Dickens Rondán / PROMPERÚ



GUÍA INFORMATIVA PARA VIAJEROS

Protección de los derechos de los consumidores



GUÍA INFORMATIVA

VIAJERO en RUTA

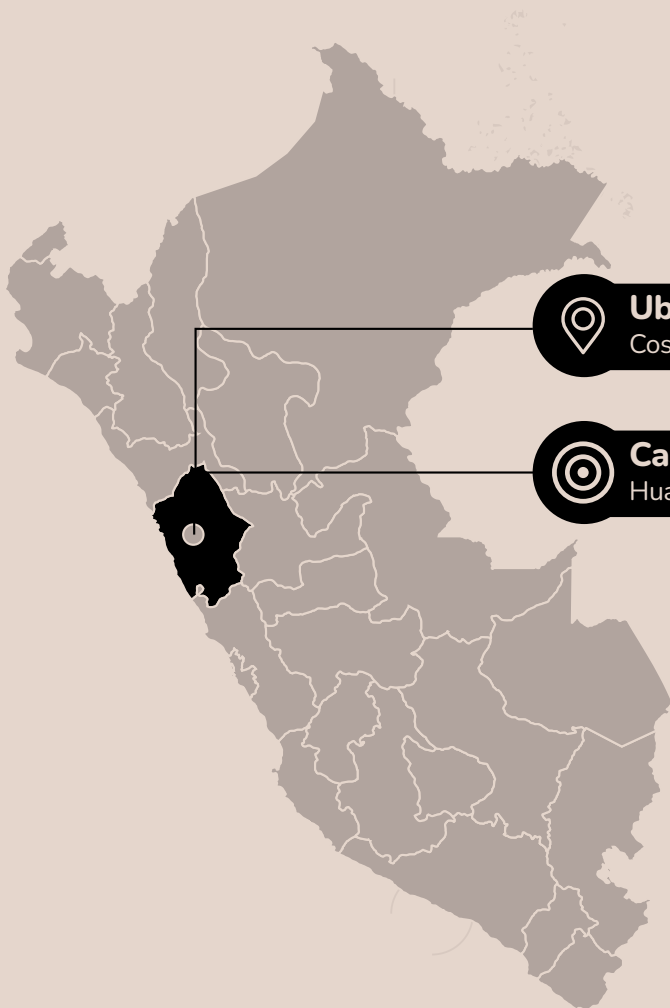
ÁNCASH

Protección de los derechos de los consumidores

Recomendaciones para tu viaje



Las agencias de viajes y turismo, las empresas de transporte, los restaurantes, establecimientos de hospedaje, etc., deben respetar tus derechos como consumidor, brindándote información clara, oportuna y un servicio idóneo, puntual, responsable y seguro.



Ubicación:

Costa y Sierra noroeste del Perú



Capital:

Huaraz (3091 ms.n.m.)



Altitud:

Min.: **4 ms.n.m.** (Chimbote)

Máx.: **3910 ms.n.m.** (Shilla)

¿Cómo llegar?



Vía terrestre

Lima (vía Lima-Pativilca-Huaraz): 400 km / **8 horas**



Vía aérea

Lima-Huaraz: **1 hora y 10 minutos**



Transporte Aéreo

Aspectos para tener en cuenta al contratar servicios de transporte aéreo



Precio: Debe incluir todos los impuestos, comisiones y cargos. No puede obligarse el pago de otras sumas o recargos, salvo servicios distintos o adicionales que hayan sido previamente informados¹. El boleto de viaje acredita la existencia del contrato de transporte. Su ausencia no invalida el contrato, el cual puede acreditarse con otros medios de prueba.



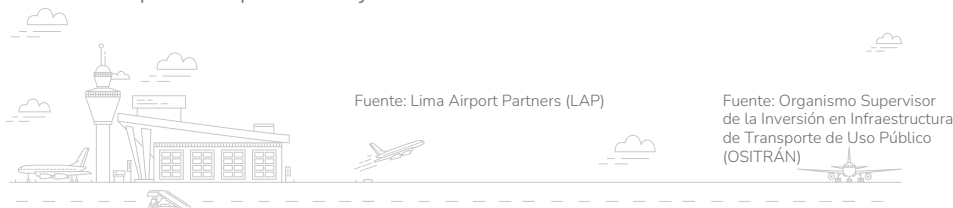
Prestación del servicio: El usuario tiene derecho a ser trasladado a su destino en las condiciones convenidas con el proveedor². Para la identificación es válido presentar el Documento Nacional de Identidad (DNI), pasaporte, carné de extranjería, licencia de conducir emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú o, excepcionalmente, otros medios de identificación verificados con el Reniec u otro documento que lo identifique³.



Seguridad: El comandante o piloto de la aeronave tiene la obligación de asegurarse, antes de la partida, de que las condiciones operativas de la aeronave garanticen la seguridad del vuelo a realizar, pudiendo disponer su suspensión, bajo responsabilidad. Durante el transporte, es responsable de la conducción y seguridad de la aeronave y vela por la seguridad de los pasajeros hasta la finalización del vuelo⁴.



Demoras, cancelaciones o postergaciones: Cuando los vuelos se demoran o son cancelados por causas atribuibles a las aerolíneas, están obligadas a proporcionar alimentos, hospedaje, transporte y/o compensaciones, según corresponda⁵. Cuando el servicio se ejecute dentro del ámbito nacional, el usuario puede endosar (transferir) el boleto de viaje a otro debidamente identificado o postergar la realización del servicio, debiendo comunicarlo a la empresa de forma fehaciente y con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje⁶.



Fuente: Lima Airport Partners (LAP)

Fuente: Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRÁN)

1 Art. 4 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2 Art. 231 D.S. 050-2001-MTC.

3 Dirección General de Aeronáutica Civil del MTC en el oficio circular N° 17-2011-MTC/12.04.

4 Art. 74, 114 y 117 de la Ley 27261.

5 Art. 125 de la Ley 27261. Arts. 7 y 8 de la Decisión 619 de la Comunidad Andina.

6 Art. 66.7 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



Transporte Terrestre

Aspectos para tener en cuenta en el transporte terrestre nacional



Precio: Debe incluir todos los impuestos, comisiones y cargos. No puede obligarse al pago de otras sumas o recargos, salvo servicios distintos o adicionales que hayan sido informados previamente⁷. El boleto de viaje debe contener información mínima sobre la empresa y el usuario, origen y destino, precio del pasaje, asiento, cláusulas generales de contratación y otras condiciones del servicio prestado.



Prestación del servicio: El transportista es responsable del cumplimiento de los horarios, condiciones, comodidades y prestaciones ofrecidas al usuario, conforme a la modalidad del servicio. Asimismo, permitirá transportar hasta 20 kg. en equipaje libre de pago, adoptará todas las medidas de seguridad respecto al equipaje y responderá ante caso de pérdida, deterioro o sustracción⁸.



Seguridad: El transportista debe cumplir las condiciones técnicas y de operación establecidas en la normativa vigente para minimizar el riesgo de la ocurrencia de accidentes de tránsito u otros siniestros durante la prestación del servicio⁹.



Endosos o postergaciones y devoluciones: El usuario puede endosar (transferir) el boleto de viaje a otro debidamente identificado o postergar la realización del servicio, debiendo comunicarlo a la empresa de forma fehaciente y con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje. Cuando el servicio no se preste en su debida oportunidad, el usuario tiene derecho a una nueva ejecución del servicio (reprogramación) o a la devolución de lo pagado¹⁰.

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

Fuente: Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN)



7 Art. 4 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

8 Art. 76 y 80 del D.S. 017-2009-MTC.

9 Art. 20, 41, 42 del D.S. 017-2009-MTC.

10 Art. 66.7 y 97 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



Transporte turístico Acuático (marítimo)

Aspectos para tener en cuenta al contratar servicios de transporte turístico acuático



Precio: Debe incluir todos los impuestos, comisiones y cargos. No puede obligarse al pago de otras sumas o recargos, salvo servicios distintos o adicionales que hayan sido informados previamente¹¹.



Prestación del servicio: Los proveedores deben contar con un permiso de operación de ámbito nacional o regional para prestar el servicio de transporte turístico acuático. Las naves formales cuentan con las condiciones apropiadas de seguridad y comodidad¹², de acuerdo con sus certificados técnicos.

El conductor debe estar capacitado, uniformado e identificado, y la tripulación debe estar integrada como mínimo por un conductor y un guía de turismo. Asimismo, deberá reservar asientos preferenciales, cercanos y accesibles para los pasajeros con discapacidad, gestantes, niñas, niños y adultos mayores¹³.



Seguridad: Toda nave o artefacto naval que se encuentre en el medio acuático, debe cumplir con lo dispuesto en la normativa nacional e internacional de aplicación al Estado peruano, acerca del transporte acuático, seguridad de la navegación, seguridad de la vida humana, protección acuática y protección del medio ambiente acuático¹⁴. Es obligatorio el uso de chalecos salvavidas durante todo el viaje y cumplir con el aforo permitido dentro de la embarcación. Asimismo, la nave debe contar con extintores y botiquín de emergencia¹⁵.



Endosos o postergaciones y devoluciones: El usuario puede endosar (transferir) el boleto de viaje a otro debidamente identificado o postergar la realización del servicio, debiendo comunicarlo a la empresa de forma fehaciente y con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para el viaje. Cuando el servicio no se preste en su debida oportunidad, el usuario tiene derecho a una nueva ejecución del servicio (reprogramación) o a la devolución de lo pagado¹⁶.

Registro de empresas autorizadas de
transporte acuático



App Transporte Acuático

11 Art. 4 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

12 Art. 20 del D.S 014-2011-MTC.

13 Arts. 10, 16 y 27 del D.S. N° 006-2011-MTC.

14 Art. 31 del Decreto Legislativo 1147.

15 Arts. 19 y 20 Anexo A de la Resolución Directoral 970-2022/MGP/DICAPI.

16 Art. 66.7 y 97 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



Hospedajes

Aspectos para tener en cuenta al contratar servicios de hospedaje



Autorización: El establecimiento de hospedaje deberá contar con un Registro Único de Contribuyentes (RUC), licencia de funcionamiento y autorización de la Dirección o Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo correspondiente¹⁷.



Precio: En la recepción y las habitaciones deben mostrarse los precios, hora de inicio y término del día hotelero y demás condiciones del contrato de hospedaje. El monto consignado es el precio total e incluye cualquier tipo de recargo adicional, así como los impuestos correspondientes. Los precios son exhibidos en moneda nacional y si están en moneda extranjera, se debe agregar el tipo de cambio aceptado¹⁸.



Prestación del servicio: La infraestructura y equipamiento deberán estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, limpieza y seguridad. El encargado del establecimiento debe velar por la limpieza diaria de las habitaciones y de todos los ambientes, así como por el cambio regular de sábanas y toallas. También deberá cumplir con las disposiciones sobre seguridad y accesibilidad para personas con discapacidad¹⁹.



Protección de menores de edad: Como parte de las acciones para prevenir la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ESNNA) en el ámbito del turismo, los menores solo pueden ingresar a establecimientos de hospedaje en compañía de uno o ambos padres, tutor o responsable, debidamente acreditados. Asimismo, deben suscribir el Código de Conducta contra la ESNNA²⁰.



17 Art. 7 del D.S. 001-2015-MINCETUR.

18 Arts. 4, 5 y 6 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. 25 del D.S. 001-2015-MINCETUR.

19 Art. 7, 8 y Primera Disposición Complementaria Final del D.S. 001-2015-MINCETUR.

20 Art. 27-A del D.S. 005-2021-MINCETUR.



Clasificación: Los establecimientos de hospedaje clasificados como hotel, apart hotel, hostel o albergue deberán mostrar en un lugar visible en el exterior del establecimiento, la placa indicativa que permita su fácil identificación:



Para verificar si la empresa que vas a contratar se encuentra registrada en el **Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados**, puedes acceder al siguiente enlace:





Restaurantes

Aspectos para tener en cuenta al contratar el servicio de restaurantes



Autorización: Los restaurantes deben contar con una licencia de funcionamiento y las autorizaciones de edificación y funcionamiento otorgadas por el gobierno local competente. El proveedor debe respetar la capacidad máxima de asistentes en el local, de acuerdo con la normativa vigente (aforo)²¹.



Precio: Antes de ingresar al restaurante, se podrá consultar la lista de precios, la cual debe estar exhibida en el exterior del establecimiento. No está permitido cobrar montos adicionales al precio final, con excepción del recargo por consumo (como el servicio), el cual debe estar claramente informado de manera previa, visible y accesible. Si los precios se muestran en moneda extranjera, también deben estar expresados en moneda nacional, incluyendo el tipo de cambio aplicado²².



Prestación del servicio: Todas las instalaciones del restaurante deben mantenerse en buen estado de conservación e higiene permanentemente. Asimismo, deberán cumplir las normas de seguridad, salubridad y todas aquellas aprobadas por la autoridad competente²³.



Protección de menores de edad: Los restaurantes deberán denunciar cualquier hecho relacionado con la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ESNNA), así como cualquier otro delito del que tengan conocimiento, ya sea dentro de sus instalaciones o en el desarrollo de sus actividades. Asimismo, deben suscribir el Código de Conducta contra la ESNNA²⁴.

Para verificar si la empresa que vas a contratar se encuentra registrada en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, puedes acceder al siguiente enlace:

21 Décimo primera disposición complementaria final del DS 011-2019-MINCETUR.

22 Arts. 4, 5 y 6 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Décimo disposición complementaria final del DS 011-2019-MINCETUR.

23 Arts. 21 y 23 del DS 011-2019-MINCETUR.

24 Arts. 23 del D.S. 011-2019-MINCETUR.



Agencias de Viajes y Turismo

Aspectos para tener en cuenta al contratar los servicios de una agencia de viajes y turismo



Autorización: Las agencias de viajes y turismo formales cuentan con un Registro Único de Contribuyentes (RUC), licencia de funcionamiento (en caso de contar con una oficina física) y están registradas en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo²⁵.



Precio: Debe incluir todos los impuestos, comisiones y cargos. No puede obligarse el pago de otras sumas o recargos, salvo servicios distintos o adicionales que hayan sido previamente informados²⁶. El proveedor debe otorgar el comprobante de pago, con el cual se acredita la contratación del servicio.



Prestación del servicio: Está prohibida la comercialización y/o promoción de servicios propios de las agencias de viajes y turismo en forma ambulatoria en espacios públicos como parques, plazas, plazuelas, entre otros²⁷; asimismo, las agencias de viajes formales cuentan con el distintivo aprobado por el MINCETUR, que debe ser exhibido en el exterior del establecimiento o en el caso de agencias que operan por canales digitales, el distintivo debe encontrarse en ese mismo canal (página web y/o red social)²⁸.



Protección de menores de edad: Las agencias de viajes y turismo tienen la obligación de no promover e impedir la ESNNA y el tráfico ilícito de migrantes. Asimismo, debe denunciar todo hecho vinculado a la explotación sexual infantil. Asimismo, deben suscribir el Código de Conducta contra la ESNNA²⁹.



Para verificar si la empresa que vas a contratar se encuentra registrada en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, puedes acceder al siguiente enlace:

25 Arts. 8 y 12 del D.S. 005-2020-MINCETUR.

26 Art. 4 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

27 Art. 15 del D.S. 005-2020-MINCETUR.

28 Art. 1 de la R.M. 061-2021-MINCETUR.

29 Arts. 17 y 18 del D.S. N°005-2020-MINCETUR.



Turismo de Aventura

Aspectos para tener en cuenta al contratar el servicio de turismo de aventura



Autorización: Los servicios de turismo de aventura solo pueden ser prestados por Agencias de Viajes y Turismo registradas en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados y que cuenten, además, con el Certificado de Autorización otorgado por la autoridad de turismo competente³⁰.



Prestación del servicio: Antes de contratar el servicio y previo a la práctica de la modalidad de turismo de aventura, la agencia de viajes y turismo debe brindar información sobre los lugares donde se prestará el servicio, las modalidades de turismo de aventura que prestará, el equipamiento a utilizar, los documentos que deberá firmar el turista, las medidas de prevención y seguridad que proporcionará al turista, las condiciones físicas mínimas necesarias, riesgos existentes, reglas de comportamiento, etc³¹.



Al adquirir servicios turísticos de aventura, consultar con las agencias de viajes y turismo si existe la posibilidad de que el servicio no se desarrolle.



Modalidades: Las modalidades de turismo de aventura autorizadas por el MINCETUR³² son: ala delta, barranquismo, buceo, cabalgata, *canopy/zipline*, ciclismo, columpio extremo, esquí, escalada, escalada en árboles, espeleología o exploración de cuevas, *kayak*, *kite surf*, parapente, puente tibetano, puentismo (*bungee jumping*), rápel, *sandboard*, *stand up paddle*, tabla a vela, vía ferrata y *zipline bike* (*canopy* en bicicleta). Asimismo, existe una regulación específica para la actividad de canotaje turístico³³.

Para verificar si la empresa que vas a contratar se encuentra registrada en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, puedes acceder al siguiente enlace:



Recuerda que está prohibida la discriminación de cualquier índole por parte de los proveedores de todo tipo de servicio. No se puede negar el ingreso o condicionar el servicio sin que medien causas como la seguridad, tranquilidad de los clientes u otras razones objetivas y justificadas.

30 Art. 6 del D.S. 005-2016-MINCETUR.

31 Arts. 10, 11 y 12 del D.S. 005-2016-MINCETUR.

32 R.M. 197-2021-MINCETUR.

33 D.S. 006-2016-MINCETUR.



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 producto comprado y/o servicio adquirido, contando el proveedor con 15 días hábiles para darte una respuesta. En caso de no hacerlo puedes comunicarte con el Indecopi.

En el caso de los proveedores de transporte público terrestre interprovincial, terrestre internacional y transporte fluvial, también podrás presentar tu reclamo a través del correo electrónico o número telefónico que se indique dentro de cada unidad de transporte. Para el transporte aéreo, las empresas deben poner a disposición el Libro de Reclamaciones en las áreas previas al embarque y posteriores al desembarque, así como en sus establecimientos físicos o virtuales y otros medios alternativos a distancia que tengan implementados.

Reclamo ante el Indecopi

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



Indecopi en el aeropuerto

Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

 **WhatsApp Aeropuerto:** 985197624

 **Dirección:** Avenida Morales Duárez s/n
(Zona de llegadas Nacionales)

 **Atención al público:**
Lunes a domingo, las 24 horas
(inclusive feriados)


 **Mesa de partes**
Lunes a viernes, 8h30 a 16h30


 **Teléfono:**
(+511) 2247800 anexos 3201 y 3202

 **Correo electrónico:**
oliaeropuerto@indecopi.gob.pe

Datos de Oficina Regional del Indecopi

ORI Áncash sede Huaraz

 **Dirección:**
Agustín Gamarra 671,
Huaraz, Áncash

 **Atención Presencial en Mesa de Partes y Servicio de Atención al Ciudadano:**


Lunes a viernes, de 8h30 a 16h30


 **Línea gratuita para provincias:**
0-800-4-4040
Central Telefónica:
(+511) 2247800
anexo 4353

 **Teléfono celular y WhatsApp:**
(+51)985187136

 **Reclamos:**
anc-reclamos@indecopi.gob.pe

ORI Áncash sede Chimbote

 **Dirección:**
Jr. Elias Aguirre N° 130,
Chimbote.

 **Atención Presencial en Mesa de Partes y Servicio de Atención al Ciudadano:**

Lunes a viernes, de 8h30 a 16h30

 **Línea gratuita para provincias:**
0-800-4-4040
Central Telefónica:
(+511) 2247800
anexo 4301

 **Correo electrónico:**
msanchezq@indecopi.gob.pe

 **Reclamos:**
cht-reclamos@indecopi.gob.pe



Información y asistencia al turista

Información y Asistencia al Turista - IPERÚ

Servicio oficial de información turística sobre atractivos, rutas, destinos y empresas que brindan servicios turísticos. Asimismo, IPERÚ brinda asistencia cuando los servicios turísticos contratados no fueron satisfactorios, orientándote sobre el canal idóneo para hacer llegar sus quejas y reclamos.

Para mayor información turística



WhatsApp:
(+51) 944492314

• IPERÚ Huaraz

Dirección:
Pasaje Alonso Martel, Of. 01 (Atusparia)

Teléfono:
(+51) (043) 428812

Correo electrónico:
iperuhuaraz@promperu.gob.pe

Policia de Turismo en Áncash

• Huaraz

Dirección:
Jirón Mariano Melgar 457, distrito de Independencia, Huaraz (al costado de la Fiscalía Anti corrupción).

Teléfono:
(043) 422487

Celular y WhatsApp:
(+51) 959692264

Correo electrónico:
deptur.huaraz@policia.gob.pe

• Chimbote

Dirección:
Jirón Túpac Amaru N° 248, Urbanización La Libertad, Chimbote.

Celular y WhatsApp:
(+51) 951531883

Correo electrónico:
deptur.chimbote@policia.gob.pe

Municipalidad Provincial de Santa, Áncash

Dirección:
Jirón Enrique Palacios N° 341, Chimbote, Santa, Áncash.

Correo electrónico:
imagen_mps@munisanta.gob.pe

Teléfono:
(043) 321331

Serenazgo:
(+51)914782677 (celular)

Municipalidad Provincial de Huaraz, Áncash

Dirección:
Av. Luzuriaga N° 734, Huaraz, Áncash (Plaza de Armas de Huaraz).

Correo electrónico:
consultas@munihuaraz.gob.pe

Teléfono:
(043) 421661

Serenazgo:
(043) 429955 / (043) 427700

Viajero en Ruta Áncash

Elaboración de contenidos, coordinación y asistencia técnica:

- Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales del Indecopi
- Dirección de Facilitación y Cultura Turística del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR

Editado por:

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR

Supervisión y revisión de la edición:

Mariela Villacorta Varas, Erick Sara Falcón e Israel Arias Quijano

Diseño, ilustración y diagramación:

Jorge Torres Arcela y Cristhiam Anticona Herrera, consultores externos

Supervisión de diseño:

Oficina de Promoción y Difusión del Indecopi

Fotografías:

Banco de Imágenes del Indecopi
Banco de Imágenes de PromPerú

Primera edición digital: Setiembre de 2025

Copyright © Viajero en Ruta Áncash

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: (51-1) 224 78 00

Correo electrónico: autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR

Calle Uno Oeste 050, San Isidro, Lima, Perú

Teléfono: (51-1) 513 61 00

Correos electrónicos: proteccionalturista@mincetur.gob.pe
facilitacion.turistica@mincetur.gob.pe

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N.º 2025-10795

VIAJERO en RUTA

ÁNCASH