

SERNAC fiscaliza servicios de buses interurbanos para proteger los derechos de los viajeros en Coyhaique y el resto del país

El proceso de fiscalización busca garantizar que las empresas de transporte cumplan con las exigencias de la Ley del Consumidor durante la alta demanda de las vacaciones.

En caso de detectar incumplimientos, las compañías arriesgan multas de hasta 300 UTM, por lo que se hace un llamado a los pasajeros a conocer y exigir sus derechos, como el reembolso de pasajes y la correcta gestión de su equipaje.

Con el propósito de verificar el estricto cumplimiento de los derechos de los pasajeros que utilizan los servicios de buses interurbanos, especialmente considerando el aumento de la demanda en la temporada estival, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se encuentra desarrollando una extensa fiscalización a lo largo del país. A través de este proceso, que abarca los servicios utilizados por los habitantes de Coyhaique y la región, la institución busca comprobar que las empresas de transportes cumplan con las obligaciones establecidas en la Ley del Consumidor (LPC). En caso de detectar incumplimientos en esta materia, el Servicio advirtió que podría denunciar a las compañías ante la justicia, instancia en la que arriesgan multas que pueden alcanzar hasta las 300 UTM por cada infracción cometida.

En lo específico, los fiscalizadores del SERNAC están verificando que las empresas de transporte informen de manera correcta las tarifas de los servicios, los horarios y sus itinerarios. Adicionalmente, se controla que las compañías tengan publicada la información sobre su responsabilidad legal ante la pérdida o daño de los equipajes, junto con el respeto al derecho de anulación de los pasajes dentro del plazo establecido por la normativa. También se está prestando especial atención a la información entregada a los pasajeros cuando no se presta el servicio, ya sea por viajes cancelados, retrasos o interrupciones, así como a la obligación de disponer de asientos preferentes para personas con discapacidad física o movilidad reducida.

Esta medida se enmarca en un seguimiento constante que realiza el



SERNAC a este mercado. Durante el año 2025, el organismo ya efectuó 55 fiscalizaciones a los buses interurbanos, detectando hallazgos como la falta de exhibición de información del jefe de local en la sucursal, la no publicación de las tarifas, no informar sobre la entrega de comprobantes por bultos transportados en el maletero y la no indicación sobre la responsabilidad frente a daños de equipaje durante el traslado. A partir de estas acciones, la entidad ya inició diversos juicios de interés general.

Ante el aumento de los viajes propios del verano, la autoridad recordó cuáles son las principales exigencias que los pasajeros pueden realizar. En primer lugar, los usuarios tienen derecho a recibir un servicio de calidad, lo que implica ser trasladados en condiciones de seguridad, respetando las velocidades autorizadas y exigiendo que la empresa tome las precauciones necesarias para evitar daños. Además, se deben respetar todas las condiciones acordadas, exigiendo puntualidad en las partidas y llegadas, y coherencia entre lo que se ofertó y lo real, ya sea en relación al tipo de asiento, disponibilidad de baños, desayuno o televisión. En esta misma línea, los pasajeros no deben ser víctimas de sobreventa de pasajes y las empresas están obligadas a devolver al menos el 85% del

valor del boleto si el usuario lo anula con una anticipación de cuatro o más horas. Cabe destacar que las personas tienen el derecho de exigir indemnizaciones por los daños sufridos debido a incumplimientos de la empresa.

Finalmente, respecto a los equipajes, los consumidores tienen el derecho irrenunciable a que sus pertenencias lleguen al lugar de destino en buenas condiciones. Si la empresa daña o extravía el equipaje transportado en el maletero, deberá indemnizar con hasta 5 UTM, un monto cercano a los 348 mil pesos, según lo dictado por el Decreto 212 del Ministerio de Transportes. Sin embargo, si el pasajero tuvo la precaución de declarar previamente el valor de sus especies, la compañía tiene la obligación de responder por el total de la pérdida. Por otro lado, aquellas especies que viajen en las parrillas interiores de la cabina del bus son de exclusiva responsabilidad de los pasajeros, salvo que el incidente sea atribuible directamente a la empresa de transportes. Para obtener mayores antecedentes, los viajeros pueden visitar la plataforma www.sernac.cl/turismo o comunicarse de manera gratuita al número 800 700 100, de lunes a viernes entre las 09:00 y las 19:00 horas.