

SERNAC fiscaliza los servicios de buses interurbanos del país durante las vacaciones

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 temporada estival, el SERNAC se encuentra desarrollando una extensa fiscalización a lo largo del país.

A través de este proceso, el Servicio busca verificar que las empresas de transportes cumplan con las obligaciones establecidas en la Ley del Consumidor (LPC), por ejemplo, con la entrega de información del servicio a los pasajeros, junto con el cuidado y protección de los bienes que se transportan en los maleteros.

En específico, el SERNAC está fiscalizando que las empresas de transporte de buses interurbanos informen correctamente las tarifas de los servicios, horarios e itinerarios.

Adicionalmente, se verificará que las compañías tengan publicada la información sobre su responsabilidad legal en caso de pérdida o daño del equipaje y sobre el derecho de anulación del pasaje en caso que el usuario realice dicha petición de acuerdo al plazo establecido en la norma.

Asimismo, se prestará especial atención en la información que se entrega a los pasajeros frente a la no prestación del servicio, esto es, viajes que no se realizan, interrupciones de los servicios y/o retrasos, así como también

respecto a la obligación de contar con asientos preferentes para personas con discapacidad física y/o con movilidad reducida.

Es importante destacar que el SERNAC fiscaliza este mercado constantemente, junto con realizar acciones de seguimiento para verificar si los proveedores han corregido los hallazgos informados en actividades previas.

Durante el año 2025 el organismo realizó 55 fiscalizaciones a los buses interurbanos, siendo los principales hallazgos: no exhibir información del jefe de local en la sucursal; no publicar las tarifas del servicio; no informar acerca del deber del proveedor de entregar al pasajero un comprobante por cada bulto transportado en maleteros; y no indicar acerca de la responsabilidad de la empresa por pérdida o daño de equipaje durante el traslado. A partir de estas fiscalizaciones, se iniciaron diversos juicios de interés general.

Derechos de los pasajeros
Considerando que en temporada estival aumenta la demanda de los servicios de buses interurbanos, el SERNAC recuerda a los pasajeros sus principales derechos en este rubro.

Por ejemplo, los pasajeros tienen derecho a recibir un servicio de calidad, lo que implica, ser transportados en condiciones de seguridad, a las velocidades autorizadas, y a que las empresas tomen todas las medidas para que no sufran daños.



Además, las personas tienen derecho a que las condiciones acordadas se respeten. Por ejemplo, a exigir puntualidad tanto para las horas de partida como de llegada a los lugares de destino.

También a que exista coherencia entre lo ofertado y lo real (baños, TV, desayuno, salón cama, puntualidad horaria), así como no ser víctima de sobreventa de pasajes.

La empresa está obligada a devolver, al menos el 85% del valor de su pasaje, si el usuario lo anula con 4 o más horas de anticipación.

Los pasajeros como cualquier consumidor, también tienen derecho a exigir las indemnizaciones por todos los daños sufridos por incumplimiento de las empresas.

¿Qué sucede con el equipaje?
Los pasajeros de buses interurbanos tienen derecho a que su equipaje llegue al destino en buenas condiciones. Si la empresa extravía o daña el equipaje, deberá indemnizar con hasta 5 UTM, esto es, cerca de \$348 mil, según el Decreto 212 del Ministerio de Transportes.

Pero si el consumidor tuvo la precaución de declarar el valor, la empresa deberá responder por el total de la pérdida.

Las especies van en la parrilla portaequipajes interiores de los buses serán de cuidado de los pasajeros, excepto cuando se trate de situaciones atribuibles directamente a la empresa.

Más información en www.sernac.cl/turismo o llamando en forma gratuita al número 800 700 100 de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas.