

SERNAC recuerda derechos de los consumidores y obligaciones en el mercado del turismo y transporte aéreo en el marco del Travel Sale

En el contexto del Travel Sale, evento de comercio electrónico enfocado en la venta de pasajes, paquetes y servicios asociados al turismo, el SERNAC recuerda los derechos que protegen a los consumidores y las obligaciones de las empresas en este mercado y sobre todo en el transporte aéreo.

Entre las primeras recomendaciones, el Servicio informa que, antes de adquirir cualquier servicio de turismo, las personas tienen derechos como consumidores, por ejemplo, saber qué está contratando, conocer el costo final y que las empresas respeten y cumplan con todo lo informado u ofrecido a través de la publicidad.

DERECHOS MERCADO DEL TURISMO:

Los consumidores tienen derecho a recibir servicios de calidad; a que los precios sean informados y respetados; a recibir información veraz y oportuna de lo que está contratando y que se respete lo acordado.

- Las empresas deben respetar y cumplir todo lo informado u ofrecido a través de la publicidad, folleto, afiches, promociones, avisos en prensa o sitios web.
- Las empresas deben entregar servicios y productos que no arriesguen su seguridad o salud y tomar todas las medidas de seguridad necesarias para el consumidor.
- Si la empresa le ocasiona algún daño por un servicio mal otorgado o un producto defectuoso, los consumidores tienen derecho a que lo indemnicen por todo el perjuicio ocasionado.
- Para los usuarios que opten por el servicio de una agencia de turismo, en caso de cualquier incumplimiento, estas empresas tienen que responder directamente frente al consumidor, aunque hayan actuado como intermediarias de otras empresas.
- Las empresas que actúen como intermediarias en la prestación de un servicio, deben responder directamente

El evento de comercio electrónico, organizado por la Cámara de Comercio de Santiago, reúne a 36 marcas del sector turístico con ofertas en pasajes, paquetes turísticos y servicios asociados. El SERNAC dispone de un especial en su sitio web sobre derechos y recomendaciones en turismo, para que las personas tengan en cuenta el viajar: <https://www.sernac.cl/turismo>

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL TRANSPORTE AÉREO:

Es importante recordar que, el Servicio fiscalizador dictó, en su momento, una Circular Interpretativa aplicable a las aerolíneas nacionales e internacionales con

- Las cláusulas en los contratos donde la empresa dice que no responderá por incumplimientos, no valen. Así lo ha confirmado la misma justicia en varios casos.
- Finalmente, señalar que las empresas deben responder ante las personas consumidoras que hayan optado por el servicio, aunque sean intermediarias, como ocurre habitualmente con las agencias de turismo, porque las personas contrataron con ellas y confiaron en sus servicios.

el objetivo de resaltar buenas prácticas, establecer directrices claras, principios legales y derechos hacia los consumidores.

- Información veraz y oportuna: La Circular plantea como una buena opción para cumplir con la obligación de otorgar información veraz y oportuna, la utilización de elementos gráficos e iconografías, así como también innovar en el cumplimiento de la obligación de incorporar e tablas de resúmenes para informar correctamente e identificar los vuelos, el lugar y hora de abordaje; el tiempo estimado de vuelo, así como la hora estimada de llegada; entre otros datos

relevantes.

- Contratos libres de cláusulas abusivas: Existe la obligación legal de éstas entidades de no incluir cláusulas que puedan resultar abusivas para los consumidores. Por ejemplo: Las aerolíneas no pueden modificar de forma unilateral las condiciones del contrato que fueron aceptadas por el consumidor.
- Derecho de retracto especial en vuelos nacionales: El pasajero puede dejar sin efecto la compra del boleto, y obtener la restitución completa de lo pagado, in-



- cluso 7 días posterior a la adquisición del boleto, si es con una anticipación de 180 días a la fecha del vuelo.
- Desistimiento o modificación del contrato de transporte aéreo por impedimento médico: En aquellos casos en que el pasajero se ve impedido de viajar por motivos médicos, la persona consumidora puede modificar la fecha del viaje, o solicitar la devolución del total del monto pagado, si cumple con los requisitos dispuestos en el Código Aeronáutico.
- Derecho de cesión o endoso del pasaje de vuelos nacionales: Para los vuelos que se realicen en Chile, el pasajero podrá ceder su pasaje aéreo a otra persona, para que esta última utilice el servicio, sin ninguna clase de costo asociado.
- Sobreventa de pasajes: El código establece una tabla de compensaciones, y otras obligaciones complementarias que debe cumplir la aerolínea.
- Retraso o cancelación de los vuelos: El código establece el derecho a una indemnización, y otras obligaciones complementarias, iguales a la sobreventa de pasajes.
- Tasas de embarque: La aerolínea debe devolver las tasas de embarque al pasajero, siempre que este no haya abordado el avión, sin importar la causa.

Pérdida, avería o destrucción de maletas: De no encontrarse la maleta, o de haberse dañado o averiado, la aerolínea debe compensar al pasajero con un monto de 40 UF (independiente del número de maletas).

Para conocer el detalle de la nueva circular interpretativa sobre derechos en el mercado del transporte aéreo visite www.sernac.cl