

Contratos con varios servicios: Si le compró a una agencia de viajes, esta debe responderle

Esto es, si hay cambios o cancelaciones de terceros, como las aerolíneas, o problemas con el resto del programa adquirido.

Algunas personas planifican sus viajes y, confiando en los expertos, contratan una agencia de viajes para que organice los traslados y alojamiento, armando un programa a su medida. Ello, en el entendido de que se harán cargo de todo y, si hay un problema, les responderán.

Hace unos días nos escribió Valentina Henríquez para contar que adquirió los servicios de Despegar.com para un viaje desde Santiago, pasando por Sao Paulo y Doha hasta Bangkok. El vuelo era con Qatar Airways y, según precisa, siempre estaba pendiente de revisar las aplicaciones de las páginas web de la aerolínea para chequear que no se hicieran modificaciones.

Dos días antes del vuelo, cuenta, se percató de que el tramo desde Sao Paulo a Doha se había cancelado, pero la agencia no le notificó de aquello ni le ofreció una nueva alternativa.

"Hice muchos reclamos los días anteriores a mi vuelo, pero nunca respondieron en forma certera. Solo sugirieron que me contactara con la aerolínea, que lo modificó, atrasándolo un día entero". Dice que la empresa se desentendió del problema y nunca actualizaron los *vouchers*, de modo que no obtuvo las tarjetas de embarque.

Pueden cambiar

Consultamos en Despegar.com y nos respondieron que, tal como se indica en las condiciones de compra aceptadas al hacer la reserva, por razones ajenas a esa empresa, las compañías aéreas podrían modificar ciertas circunstancias como horarios, fechas o itinerarios. Con ello, es posible que se demoren, haya que reprogramarlos y/o cancelarlos.



Por este motivo, dicen, notificaron a la pasajera el 27 de diciembre a las 16:19 horas, vía *e-mail*, que si necesitaba realizar pedidos o consultas sobre los vuelos, tenía que comunicarse con Qatar.

Aseguraron que, desde entonces, la aerolínea tomó la gestión de su reserva, por lo que la información estaba desactualizada en "Mis Viajes" y en su *voucher*.

A su vez, Qatar Airways le informó a la lectora (nos adjuntó el *e-mail*) lamentaron las molestias. Le dijeron que si bien se comprometen a hacer lo posible para cumplir con los horarios publicados vigentes en la fecha del viaje, no hay un tiempo u hora en particular para el comienzo o la finalización del transporte.

Agregaron que los tiempos que se muestran en su agenda son aproximados y no están garantizados. Tampoco forman parte de las condiciones del contrato del boleto. "Por una variedad de razones que pueden incluir motivos comerciales y operativos, los horarios pueden estar sujetos a cambios", detallaron.

Le explicaron que como su reserva se emitió a través de un agente de viajes, a esta misma se

le notificaron los cambios antes de la salida. "Es la exclusiva responsabilidad del agente de viajes asegurarse de que su cliente reciba los cambios de horario más actualizados y asimismo, ofrecer

alternativas para reducir cualquier inconveniente adicional en los planes de viaje", indicaron. Su sugerencia fue volver a consultar en esta última.

Con tanto trámite, ¿cuál es el último responsable de garantizar los derechos del consumidor?

Derecho a saber

Consultamos en el Sernac y nos aclararon que la ley establece que si un consumidor contrata los servicios de alguna empresa tiene derecho a saber qué está incluido, a conocer el costo final y a que se respeten y cumplan con todo lo ofrecido. Es decir, lo informado a través de la publicidad, folletos, afiches, promociones, avisos en prensa o sitios web.

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, enfatizaron en el Sernac.

Si la agencia no cumple, se puede recurrir a ese organismo, en www.sernac.cl o llamando al 800 700 100. En caso de no obtener resultado, es posible ir a los tribunales competentes, en busca de una compensación.