



Columna

Tus derechos no se van de vacaciones



Francisco Fuenzalida
Director Sernac Los Ríos.

Gran parte de los colegios de la región y el país cerraron sus puertas para dar comienzo a las vacaciones de invierno de las y los estudiantes. En efecto, algunas familias pueden estar planificando actividades para aprovechar estos días de descanso.

Como Servicio Nacional del Consumidor, nuestro interés es que las personas puedan disfrutar en tranquilidad y con seguridad este tiempo, sin contratiempos de ningún tipo. En ese contexto, es importante resaltar que, en caso de estar planeando un viaje durante estos días o en cualquier otra fecha, y quieran contratar servicios turísticos o agencias de viajes, éstas deben ser en el comercio formal.

Al adquirir en el comercio establecido se pueden exigir derechos consagrados en la Ley del Consumidor, como la seguridad de los productos o servicios, garantía legal, derecho a retracto (en com-

pras por internet o a distancia), entre otros.

De esta forma, también tienen derecho a recibir información veraz y oportuna, a la libre elección, a que se respeten los precios y condiciones ofertadas, a recibir productos y servicios de calidad.

Por otro lado, las empresas deben ser profesionales, por lo que deben entregar servicios que no arriesguen la seguridad o salud de las y los consumidores. Si un proveedor le ocasiona algún daño, la persona afectada tiene derecho a que lo indemnicen por todo el perjuicio ocasionado.

En el caso de contratar un servicio a través de una agencia de turismo, si se produce un incumplimiento, estos proveedores tienen el deber de responder directamente frente al consumidor, aunque hayan actuado como intermediarias de otras empresas.

En el caso de viajar a través de buses interurba-

nos, las personas deben saber que las compañías, además de informar respecto de sus servicios, deben transportarlas en condiciones de seguridad y a las velocidades autorizadas.

En el transporte aéreo, cuando se produce un retraso o cancelación de un vuelo por responsabilidad de la compañía, los consumidores pueden exigir el reembolso del valor del pasaje pagado o embarcarse en el primer vuelo disponible, así como los derechos de asistencia al pasajero, tales como alimentación, estadía y movilización, entre otras.

Finalmente, es importante recordar que cada vez una persona consumidora sienta que sus derechos son vulnerados, puede interponer su reclamo en SERNAC.CL, a través de la línea gratuita 800 700 100 o presencialmente en cualquier plataforma de atención comunal, o en la dirección regional.