

Plan verano 2026: Sernac y Sernatur fiscalizan al mercado del turismo

En el contexto de la temporada de verano, el SERNAC y SERNATUR desarrollan una fiscalización a nivel nacional conjunta. El despliegue busca asegurar que las empresas cumplan con la normativa vigente y protejan los derechos de las y los consumidores en uno de los mercados con mayor demanda de este período.

Este despliegue, que comenzó en diciembre, se concentra en las empresas que prestan servicios de alojamientos, gastronomía y operadores turísticos.

Se trata de una fiscalización integrada y multitarea, donde cada servicio público actúa bajo sus propias facultades para inspeccionar a las empresas de manera coordinada.

El foco de estas fiscalizaciones se definió estratégicamente para abarcar aquellos sectores donde las y los consumidores

concentran mayor gasto y donde, históricamente, presentan mayor cantidad de reclamos.

¿QUÉ SE FISCALIZA?

La Ley del Consumidor establece una serie de derechos que tienen las personas que deben ser estrictamente respetados por las empresas. Entre ellos están:

- Recibir información veraz y oportuna sobre las características relevantes de los productos y servicios, entre ella, el precio.
- A que las promesas de la publicidad y lo acordado en los contratos se cumplan.
- A elegir libremente los productos y servicios.
- Que se respeten las promociones y ofertas.
- A recibir productos y servicios de calidad.

El plan de fiscalización del SERNAC para este verano no es sólo una medida reactiva ante posibles problemas, sino una acción proactiva que busca prevenir y disuadir conductas que puedan ir en desmedro de las y los consumidores.

En el caso de los restaurantes, las labores por parte del SERNAC, además de revisar si los locales informan oportunamente los valores, se verifica que los precios publicados están de manera accesible en vitrinas, pantallas, carta de precios u otro medio, además de la inspección respecto a la disposición para los consumidores de otro medio distinto al QR para



El SERNAC dispone en su sitio web www.sernac.cl/turismo, de un apartado con consejos, recomendaciones y derechos en el turismo para que las personas consumidoras tengan en cuenta durante la temporada estival.

En caso de incumplimiento a la Ley del Consumidor, las empresas arriesgan multas de hasta 300 UTM (alrededor de \$21 millones) por cada infracción.

informar precios.

Mientras que, en el caso de los alojamientos, se enfocan en verificar que los locales informan correctamente los precios; si cumplen con ofertas y promociones; y, sobre las condiciones mínimas exigidas para un consumo seguro. Asimismo, el respeto a las normas sanitarias es un pilar fundamental en el rubro gastronómico. Un alimento mal manipulado o un establecimiento que no cumple con los estándares exigidos no sólo pone en riesgo la salud de las personas, sino que también afecta

la confianza en el comercio local.

La Ley del Consumidor (LPDC) establece el derecho a la seguridad en el consumo, por lo que las empresas deben entregar servicios y productos que no arriesguen la seguridad o salud de las y los consumidores, por lo que se deben tomar todas las medidas de seguridad necesarias, oportunas y eficaces para que esto se cumpla.

Mientras que para el SERNATUR, revisar si los locales están inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos, entre otras materias.