

Región de La Araucanía

Despliegue Territorial: Sernac Regional Informa sobre Los Derechos de Los Consumidores en Semana Santa en la Región

Ante la proximidad de la celebración del Fin de Semana Santo, y con el propósito que los consumidores estén informados, la SEREMI DE ECONOMÍA, SERNAC, y SERNATUR de la Región de La Araucanía y les recuerda los principales derechos de las personas de consumidoras.

Para nadie es una sorpresa que durante esta semana miles de personas aprovechan para viajar a diferentes regiones del país. De ahí la relevancia de verificar que todas las empresas actúen con los más altos estándares de profesionalismo, respetando estrictamente la Ley del Consumidor, y de esta forma asegurar que las personas lleguen a destino sin novedad para disfrutar junto a sus familias.

En ese contexto, "Semana Santa" es una fecha de alto consumo, por lo que el llamado a las personas consumidoras es a comprar productos y contratar servicios sólo en el comercio establecido, pues es la única forma de poder exigir sus derechos en caso de cualquier problema.

El Seremi de Economía (S) Sr. Ronald Kliebs, en el marco del fin de semana largo por Semana Santa, invitó a los turistas nacionales y extranjeros, a visitar la región de La Araucanía. "Para los turistas que vienen desde Argentina o van hacia el país vecino, los Pasos Fronterizos han sido reforzados en su capacidad de atención y se recomienda consultar su estado de funcionamiento a través de las páginas oficiales de cada Paso Fronterizo." Adicionalmente, realizó el llamado

a comprar o consumir alimentos y productos solo en comercio establecido, de esa forma aseguramos su trazabilidad, calidad y frescura, sobre todo en los productos del mar que aumentan su consumo fuertemente durante estos días.

Al mismo tiempo recordó a los comerciantes que deben contar con toda la información de sus



productos de forma accesible para sus clientes y así velar por los derechos del consumidor.

La Directora Regional del SERNAC de La Araucanía, Marissa Brieba, señaló que "uno de los compromisos del SERNAC es realizar un despliegue territorial y trabajo colaborativo coordinado con los demás Servicios Públicos, para poder resguardar los derechos de los consumidores en los diferentes ámbitos de consumo sobre todo en fechas relevantes".

La autoridad enfatizó que la Ley del Consumidor establece la seguridad en el consumo como

uno de los derechos fundamentales. Esto implica que las empresas deben cumplir con los más altos estándares para no poner en riesgo la salud o seguridad de los consumidores al ofrecer bienes o servicios.

Además, la ley exige que las empresas informen de manera veraz y oportuna las condiciones relevantes de su oferta, como las características del producto o servicio, su precio, y que cumplan estrictamente lo prometido en la publicidad.

Por otra parte, en relación al turismo, el Director Regional de SERNATUR, Daniel Díaz, señaló que "de acuerdo con los datos entregados por la Subsecretaría de Turismo, La Araucanía se ubica en el sexto puesto a nivel nacional. Del 18 al 20 de abril se proyecta un total aproximado de 103 mil viajes cuyo destino es nuestra región, lo que corresponde a un 7,1%".

DERECHOS Y RECOMENDACIONES:

Huevitos de Chocolate
 •Es de especial importancia adquirir los huevitos de chocolate y todos sus productos derivados en el comercio establecido, con el fin de velar por la salud y seguridad de los niños.

•La recomendación es leer previamente el rotulado y etiquetado para conocer su fecha de vencimiento y los ingredientes y, de esta forma, poder, por ejemplo, elegir los huevitos que contengan menos azúcar.

Derechos al contratar servicios turísticos

•Al contratar servicios turísticos, los consumidores tienen derecho a saber qué es lo que están contratando.

•Además, tienen derecho a conocer el costo final con todos los cargos incluidos y a que el precio informado se respete.

•Las empresas deben respetar y cumplir todo lo informado u ofrecido a través de la publicidad, folletos, afiches, promociones, avisos en prensa o sitios web.

•En caso de contratar un servicio a través de una agencia de turismo, éstas deben responder directamente frente al consumidor, aunque hayan actuado como intermediarias de otras empresas.

Arriendo cabañas
 •La principal recomendación es contratar servicios en el comercio establecido, como, por ejemplo, corredoras de propiedades u otros intermediarios reconocidos, que respondan ante el consumidor.

•De esta forma, los consumidores podrán exigir que les entreguen información relevante sobre la propiedad, ubicación, características y exigir que todo lo ofrecido se cumpla.

Al viajar

•Si van a viajar en un bus interurbano, los consumidores tienen derecho a recibir un servicio de calidad, lo que implica, ser transportados en condiciones de seguridad, a la velocidad autorizada, y que las empresas tomen todas las medidas para que los pasajeros no sufran daños.

•Tienen derecho a que el equipaje llegue al destino en buenas condiciones.

•Si el consumidor viaja en

avión, en el transporte aéreo las compañías deben informar adecuadamente el valor de los pasajes, respetar las condiciones ofrecidas y acordadas, por ejemplo, el horario de las salidas de los vuelos, el servicio a bordo ofrecido, entre otros.

•Si por condiciones climáticas, de seguridad o fuerza mayor se suspende o se atrasa un viaje, el pasajero tiene derecho a seguir con el viaje con la demora prevista, anular el pasaje o acordar con la aerolínea el cambio de la fecha del vuelo, o cambiar de línea aérea bajo las mismas condiciones contratadas u otras que se pacten de común acuerdo.

•Cuando se produce un retraso o cancelación de un vuelo por responsabilidad de la aerolínea, 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, como alimentación, estancia u hotel, llamadas telefónicas, movilización, entre otras.

•Si el viajero no puede embarcar por una sobreventa de pasajes, tiene derecho a una compensación entre 2 y 20 UF, dependiendo de la distancia del vuelo denegado y el retraso en arribar al destino. Además, tiene derecho a optar por el siguiente vuelo disponible o a solicitar el reembolso total de lo pagado por el pasaje aéreo.

En caso de algún incumplimiento, los consumidores pueden interponer sus reclamos en www.sernac.cl o llamando en forma gratuita al 800 700 100.