

## Región de Los Lagos: SERNAC informa de derechos de los turistas

**H**abitalmente, al iniciarse febrero, se incrementa la llegada de turistas a la Región de Los Lagos, motivo por el cual el SERNAC adelantó que estará monitoreando el comportamiento de las empresas, junto con hacer un llamado a las personas a recordar sus derechos y a tomar una serie de recomendaciones para disfrutar del descanso evitando ser víctimas de estafas.

La Directora Regional del SERNAC de Los Lagos, Fernanda Gajardo Manríquez, explicó que los consumidores tienen derecho a saber qué están contratando, a conocer el costo final con todos los cargos incluidos y a que el precio informado se respete.

La autoridad regional agregó que 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 también entregar servicios y productos que no arriesguen su seguridad o salud y tomar todas las medidas de seguridad necesarias para el consumidor.

Si el proveedor ocasiona algún daño por un servicio mal otorgado o un producto defectuoso, los consumidores tienen derecho a que lo indemnicen por todo el prejuicio ocasionado.

### Agencia de turismo

En caso que las personas 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.

### Recomendaciones:

Para quienes están pensando en contratar servicios turísticos para estas vacaciones les entregamos las siguientes recomendaciones: exigir

todas las promesas por escrito. Guardar los soportes publicitarios que le servirán de prueba en caso de incumplimientos. Consultar por escrito (correo electrónico) los detalles del servicio que desea contratar.

Y si su objetivo es contratar tours al Volcán Osorno, parques nacionales, Chiloé o la Carretera Austral, es importante tomar en cuenta los costos asociados al uso de transbordadores, alimentación, paseos en lancha, que muchas veces no los incluye la empresa que ofrece el servicio de transporte. Incluso deben consultar si los lugares donde visitarán cuentan o no con baños públicos, gratuitos o pagados.

Si va a cruzar en transbordador, indague el sistema de embarque, la antelación de las reservas para embarcar, los pagos a realizar y todo aquello que pueda retrasar su desplazamiento.

En cuanto a los servicios "petfriendly" que permiten acudir con su animal de compañía (habitualmente perro o gato), recuerde que no se puede ingresar con ellos a los Parques Nacionales; debe hacerse responsable del cuidado integral de limpieza y alimentación si acuden a alguna playa o camping (no pueden dejarlos solos atados a un árbol y, menos aún, dentro de un vehículo); debe tener sus vacunas antirrábicas al día y debe consultar antes de ingresar a hospedajes, restaurantes o locales comerciales si le autorizan o no a ingresar junto a ellos.

### Arriendo cabañas o departamentos para sus vacaciones

En el caso de necesitar arrendar una cabaña, 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 le entreguen la información relevante sobre la propiedad, ubicación y características y que todo lo ofrecido se cumpla.

Además, contratando en el comercio establecido podrá reclamar ante cualquier incumplimiento y exigir las indemnizaciones que correspondan.

Recurra a corredoras con prestigio en el rubro, con domicilio y representantes identificables, e idealmente, que estén suscritas a alguna de las asociaciones de corredores de propiedades.

En caso de no ser posible visitar previamente el alojamiento, verifique que éste exista antes de realizar cualquier pago anticipado, por ejemplo, averiguando que el domicilio sea real, buscando recomendaciones del lugar, entre otros.

Evite pagar por adelantado a personas naturales y en el caso de publicaciones en redes sociales o en grupos de WhatsApp, se sugiere no registrar tarjetas de crédito o débito y antes de cualquier decisión revise comentarios de otros usuarios.

En cuanto a paseos con sus animales de compañía (perros, gatos u otros), recuerde que no en todos los lugares podrán ingresar y que está prohibido pasear con ellos al interior de parques nacionales o reservas naturales.

Antes de contratar servicios de alojamiento turístico, verifique si

están registrados en SERNATUR en [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl), ya que todo servicio de alojamiento turístico es regulado por la Ley de turismo y su respectivo reglamento.

### Propinas

En caso de ir a un restaurante o bar, las personas tienen derecho a que se le entregue información veraz y oportuna sobre los precios y las características relevantes de la oferta.

En Chile no se puede exigir la propina obligatoria. Los restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, y locales similares, que atiendan público a través de garzones pueden sugerir a sus clientes una propina de, al menos 10 por ciento en cada cuenta, pero el consumidor puede manifestar su deseo de no pagarla, o pagar un monto menor.

### Arriendo de autos

Si tiene previsto arrendar un auto, elija empresas de prestigio y antes de firmar el contrato, revise muy bien vehículo, tome fotos de carrocería, interior, neumáticos y constate que el motor no tenga fugas. Y si tiene previsto viajar a Argentina, recuerde que no se puede salir del país en auto arrendado a menos que la empresa le autorice ante notario.

Para conocer más derechos y recomendaciones o ingresar un reclamo visite [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) o llamando en forma gratuita al número 800 700 100.