

Salidas al extranjero:

Antes de viajar, averigüe si en alguna parada le piden el pasaporte

Es aconsejable hacer una lista de los requisitos para visitar otro país, pues varía el tipo de documento que le exigirán.

Salir de viaje al extranjero implica preocuparse de los pasajes, alojamiento y traslados, entre otras materias. La idea es que no surja ningún inconveniente, para lo cual hay que ir preparados.

Un ítem importante es conocer los documentos de viaje que se requieren en el país de destino o, a veces, en aquellos donde se hace alguna escala, aunque sea solo de pasada.

Hay países que solo exigen presentar la cédula de identidad para hacer el trámite de inmigración (ver recuadro).

En Panamá

Con las maletas listas para ir a Cartagena de Indias, Colombia, Claudio Antúnez quiso abordar su vuelo en noviembre del año pasado. El *tour* para dos personas lo había adquirido en Viajes Falabella e incluía pasajes, hotel, asistencia y traslados. El itinerario mostraba una parada en Panamá.

Según nos contó, cuando hizo el chequeo en la aerolínea, la funcionaria le pidió el pasaporte, el cual él ni su acompañante tenían, porque sabían que para Colombia no era necesario.

Alega que la agencia de viajes nunca le informó de aquello y cuando llamó al *call center* le respondieron que había perdido todo el paquete turístico, cercano a \$1,4 millones.

Dice que otra ejecutiva de la empresa le indicó que, como consejo, era mejor no comprar los *tours* por internet, sino que hacerlo a través de algún asesor, porque el requerimiento del pasaporte no se advierte en la página web.

Se comunicó con la aerolínea para solicitar la devolución del dinero invertido en la compra de



■ ¿Basta con el carné?

Para cambiar de continente es necesario llevar el pasaporte válido. Según informan en el Ministerio de RR.EE., dentro de América los países a los cuales se ingresa solo con carné de identidad son: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, Perú, Uruguay y Paraguay. El resto de América Central y del Sur requiere pasaporte, como por ejemplo: Belice, Venezuela, Costa Rica, República Dominicana, Guatemala, Jamaica, Nicaragua y Panamá, entre otros.

un cupo para las maletas y por la reserva de los asientos. Le contestaron que no había reembolso, pero le dieron la opción de cambiar el vuelo y conservar los montos.

Con esa información se dirigió a Viajes Falabella, relata, y le confirmaron lo anterior. Sin embargo, debe pagar una multa de \$170 mil por pasajero y se pierde lo que pagó por hotel y traslados.

Se siente decepcionado y pide

una solución.

Consultamos en Viajes Falabella y nos respondieron que el pago no procede, pues la Ley del Consumidor y el Código Aeronáutico establecen que "es responsabilidad de los pasajeros informarse sobre la documentación que podrían necesitar para salir del país o para ingresar a otro en tránsito o de destino".

Asimismo, tal información debe conseguirse con la debida

antelación.

Todo lo anterior, añadieron, se informa en <https://www.viajesfalabella.cl/informacion/terminos-y-condiciones>

Allí se indica que el consumidor "tiene el deber de revisar, antes de contratar, las características y condiciones de cada servicio informadas en la plataforma Viajes Falabella y en las administradas por los proveedores de los servicios de vuelos, alojamiento u otros que desee contratar. Tiene, además, el deber de informarse acerca de la documentación que podría necesitar para poder realizar su viaje conforme a lo planeado. Verifique con tiempo si requiere pasaporte, visa, vacunas, permiso para menores u otras exigencias de documentos tanto para los países de destino, como los países en tránsito. Si la requiere y no dispone de ella, haga los trámites necesarios para obtenerla con anticipación".

Información veraz

Acerca de este tema consultamos también en el Sernac y nos informaron que cuando los consumidores contratan un servicio turístico tienen derecho a recibir información veraz y oportuna sobre los precios y demás condiciones relevantes de la oferta.

"Las empresas deben responder ante el consumidor, aunque sean intermediarias, como ocurre habitualmente con las agencias de turismo, porque las personas contrataron con ellas y confiaron en sus servicios", citan en el Sernac.

Si se infringe la ley, las empresas se arriesgan a multas de hasta 300 UTM, esto es, casi \$19 millones por cada infracción. En caso de que estos derechos no sean respetados, los afectados pueden reclamar ante ese organismo, en www.sernac.cl o llamando al 800 700 100.