LITORALPRESS

Fecha: 18-06-2025
Medio: El Lector
Supl. : El Lector
Tipo: Noticia general
Título: ¿Te vas de vacaciones? Tus derechos no: sernac entrega recomendaciones para disfrutar sin imprevistos

Pág. : 8
Cm2: 315,6
VPE: $ 154.659

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

¿Te vas de vacaciones? Tus derechos no: sernac entrega recomendaciones para disfrutar sin imprevistos

Durante la temporada de invierno, muchas familias planifican escapadas por lo que compran pasajes, arriendan propiedades o incluso buscan diversos panoramas para disfrutar del descanso.

Ante esto, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) recuerda que las personas consumidoras tienen derechos que deben ser respetados en todas estas actividades y que las empresas están legalmente obligadas a cumplir.

SERVICIOS TURÍSTICOS

Al contratar paquetes turísticos, arriendos o actividades, las personas consumidoras tienen derecho a recibir servicios de calidad, a que los precios informados se respeten, y a contar con información veraz y oportuna sobre lo que están contratando.

Las empresas deben cumplir todo lo que hayan promocionado a través de sitios web, folletos, afiches o redes sociales. Además, los proveedores deben tomar medidas para proteger la salud y seguridad de los consumidores.

Las agencias de viajes, aunque actúen como intermediarias, también deben responder ante cualquier incumplimiento. Las cláusulas que buscan eximir de responsabilidad no tienen validez legal.

PASAJES AÉREOS Y TERRESTRES

Transporte terrestre: Quienes viajen en bus interurbano tienen derecho a hacerlo en condiciones adecuadas de seguridad, con cumplimiento de horarios y servicios ofrecidos (como aire acondicionado o baño).

Si se decide no viajar, se puede anular el pasaje con al menos 4 horas de anticipación y la empresa debe devolver el 85% de su valor. En caso de pérdida o daño de equipaje, la empresa debe indemnizar con hasta 5 UTM (cerca de $328), según el Decreto 212 del Ministerio de Transportes. Si se declaró su valor previamente, se debe pagar el total de la pérdida.

Transporte aéreo: Si el vuelo se retrasa o cancela por responsabilidad de la aerolínea, las y los consumidores pueden exigir reembolso, abordar el siguiente vuelo o recibir asistencia (comida, hotel, transporte).

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.

Además, si el pasajero no puede abordar por sobreventa, la empresa debe compensar a los afectados con hasta 20 UF, dependiendo del caso.

También existe el derecho a usar todos los tramos de tu pasaje, aunque no se haya tomado el de ida, y a que devuelvan las tasas de embarque por viajes no realizados.

ARRIENDOS DE TEMPORADA

Para arrendar una cabaña o departamento, la recomendación es elegir proveedores formales. Así se podrá exigir que cumplan con lo ofrecido y, en caso de problemas, pedir devolución o indemnización.