

Cuando no son "pet friendly":

Si lo "invitan" a retirarse sepa qué dice la ley sobre ingresar con mascotas a locales de comida

El reglamento sanitario, si bien prohíbe la entrada de animales de compañía a las áreas donde se elaboran los alimentos, no hace referencia expresa a su presencia en sectores destinados al consumo. No obstante, es facultad de la empresa determinar si los acepta o no.

"Se admiten mascotas" o "Pet friendly" aparecen en letreros de distintos locales donde se comercializan productos o servicios. Eso significa que sus amos pueden ingresar a ellos con perros o gatos, incluso si son restaurantes que ofrecen comida. Antes de entrar es bueno fijarse en ello para saber si puede ir con su animal de compañía.

Raúl Palavicino contó a Línea Directa que concurrió con su señora al restaurante de la tienda Ikea, acompañado de su perro. Habían realizado varias compras y quisieron pasar a almorzar allí. Una vez sentados, se les acercó un empleado que se identificó como supervisor de guardias. "Con un tono intimidante y e impropio para la atención de público, nos exigió abandonar el lugar debido a una supuesta prohibición de ingreso de perros al local".

Lo anterior fue refrendado por el administrador. "Más allá de cualquier eventual normativa sanitaria relativa al ingreso de animales a sectores de expendio de alimentos —cuestión que puede ser perfectamente atendible— lo que resultó grave fue la ausencia total de información previa clara y el trato humillante recibido. Resulta inaceptable que consumidores, que ya habían comprado y utilizado servicios integrados comercialmente, sean expulsados de manera intimidatoria y por personal mal identificado (solo con un primer nombre)", reclamó.

Consultamos por la presencia de animales en locales donde se sirve comida y según nos respondieron de la Seremi de Salud Metropolitana, el Reglamento Sanitario de los Alimentos (DS 977/96, Minsal), no prohíbe expresamente la presencia de mascotas en las áreas de expendio o en sectores destinados al consumo de alimentos en restaurantes.

Precisan que la norma sanitaria no regula aspectos relativos al trato hacia el público ni la forma de comunicación de estas restricciones, cuya materia se enmarca en el ámbito de

PERROS DE ASISTENCIA
 Las personas con discapacidad que anden con perros de asistencia (Ley 19.284) tienen derecho a ser acompañadas permanentemente e ingresar a todo edificio, infraestructura, o espacio de uso público, sea de propiedad privada o pública, destinada a un uso que implique la concurrencia de público, como por ejemplo, restaurantes.



la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

"No obstante, se recomienda que los establecimientos informen de manera clara, visible y oportuna, las restricciones de acceso o derechos de admisión u obligaciones de los clientes como, por ejemplo: las prohibiciones establecidas por la Ley del Tabaco en recintos cerrados" a fin de prevenir situaciones incómodas", señalaron.

También consultamos en el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y, según nos informaron, existe una resolución exenta de abril de 2025 donde se determinó que, por regla general, los proveedores pueden determinar libremente si permiten o no el ingreso

de estos animales a sus dependencias, en la medida que se informe de dicha condición de forma clara y oportuna.

Área de producción

Para el caso de proveedores que se desempeñen en rubros que manejan alimentos —como podría ser el gastronómico o supermercados— se realiza la prevención relacionada a la prohibición existente en el reglamento sanitario de los alimentos, el cual, en su artículo 46°, prohíbe la entrada de animales de compañía a las salas y áreas de elaboración de los establecimientos de alimentos. Esto es, los recintos en los que se producen,

elaboran, preservan, envasan, almacenan, distribuyen, expenden y consumen alimentos y aditivos alimentarios.

Advierten que esta prohibición con fines de salubridad pública no es extensiva a otras áreas del mismo local comercial, como las salas de venta, los comedores, las terrazas, o en general, todas aquellas en las que los consumidores se desplazan. En tal caso correspondió únicamente al proveedor determinar si los animales pueden o no ingresar.

No se puede

Un ejemplo de donde se avisa que no permiten el acceso de animales es la zona de expendio de alimentos del Mall Alto Las Condes. Allí, un letrero señala: "¡Lo sentimos! Las mascotas no pueden ingresar al Patio de Comidas". E invitan a los clientes a escanear un código QR para conocer sus reglas.

En cuanto al caso de nuestro lector, de Ikea nos explicaron que buscan ofrecer una experiencia de compra respetuosa, cómoda y segura para quienes los visitan.

Tras revisar este caso, afirman, no identificaron conductas improcedentes por parte de sus colaboradores. Según la información recabada, "la situación fue abordada de manera respetuosa y conforme a los protocolos definidos para este tipo de situaciones, ofreciendo además al cliente la alternativa de permanecer junto a su mascota en la terraza del recinto".

Aseguran que permiten el ingreso de mascotas a sus tiendas, pero —por razones asociadas a normas de higiene y salud aplicables a espacios de elaboración y manipulación de alimentos— el acceso de animales no está permitido en las áreas de restaurante y bistró. La única excepción corresponde a perros de asistencia debidamente acreditados. Enfatizan que esta política se encuentra informada en los accesos.

Lamentaron la percepción que dejó esta situación en nuestro lector, la que según dijeron está alejada de la experiencia que buscan ofrecer a sus clientes. "Seguiremos trabajando para que nuestras políticas y protocolos sean comunicados de manera clara y respetuosa", concluyeron.