

Recambio de veraneantes: van más de 500 reclamos asociados al turismo en enero



En enero, el Servicio Nacional del Consumidor recibió más de 500 reclamos sobre turismo, ya sea en paquetes, tours, alojamiento, arriendo de vehículos, entre otros. Eso sí, dejando fuera los ítem aerolíneas y buses.

Durante el periodo analizado, Despegar.com junto a Viajes Falabella, registran 356 reclamos, Booking.com acumula 52 reclamos, Airbnb tiene 15 reclamos, Atrapalo.cl presenta 11 reclamos, Multiviajes con 15 reclamos,

Cocha y Travelclub registran 10 reclamos cada una, Europcar cuenta con 7 reclamos y Kayak con 3 reclamos, y el resto se concentra en múltiples otras empresas.

Vale aclarar que en el caso de plataformas como Booking o Airbnb que ofrecen hospedaje, la normativa es clara y que apunta a que deben responder directamente frente al consumidor por el incumplimiento de lo contratado, pero al no tener domicilio legal en Chile, Sernac sólo puede

repcionar reclamos por el proveedor final (hotel, hostel, motel, etc).

De acuerdo a los reclamos, una de las principales quejas está relacionada con los paquetes turísticos que ofrecen las agencias de viaje, ya que según lo denunciado por las y los consumidores de estos servicios, han tenido que enfrentar modificaciones unilaterales en itinerarios, hoteles de menor categoría e, incluso, la cancelación total del paquete sin derecho a reembolso.