

Opinión

Tus derechos te acompañan



Félix Mercado Berríos
Director Regional
Sernac Ñuble

Estamos comenzando las vacaciones, donde muchas personas aprovechan para disfrutar en familia, por lo que es muy relevante que conozcan sus derechos si están pensando en arrendar una casa, viajar, o asistir a restaurantes o pubs, por mencionar sólo algunas actividades.

En este sentido, es muy importante que las y los consumidores conozcan sus derechos. Por ejemplo, que las empresas deben entregar información veraz y oportuna sobre los productos y servicios que ofrecen antes de que una persona tome la decisión de compra o contratación, esto es, en qué consiste la prestación, el costo final, entre otros aspectos.

Al contratar servicios de turismo, como pasajes de avión, bus o tren; alojamientos; actividades de turismo aventura o paquetes turísticos, entre otras, las empresas deben cumplir estrictamente con todo lo ofrecido, ya sea a través de la publicidad, folletos, afiches, promociones, avisos en prensa o sitios web.

Además, es fundamental saber

que la ley establece la seguridad en el consumo como un derecho fundamental, lo que implica que las empresas están obligadas a cumplir con los más altos estándares para no afectar la salud de las personas.

En el caso de los servicios prestados por agencias de turismo, es relevante saber que, en caso de cualquier incumplimiento, tienen que responder directamente frente al consumidor, aunque hayan actuado como intermediarias de otros proveedores. Las cláusulas en los contratos donde las empresas dicen que no responden por incumplimientos, no valen.

Si la persona decide viajar en bus es importante saber que las empresas deben cumplir con el horario de salida y llegada, y que se cumplan con todas las medidas de resguardo para que los equipajes lleguen a destino en buenas condiciones.

En el caso del transporte aéreo, el vuelo debe salir en las horas comprometidas, que se cumpla el servicio a bordo ofrecido, entre otros. Si se produce un retraso o cancelación por responsabilidad de la aerolínea, los consumidores

pueden exigir el reembolso del valor del pasaje pagado o embarcarse en el primer vuelo disponible, así como los derechos de asistencia al pasajero, como alimentación, estadía u hotel, llamadas telefónicas, movilización, entre otras.

En los servicios de alojamiento o de hotelería, es relevante contratar con empresas formales, y de esta forma evitar fraudes o incumplimientos de las condiciones ofrecidas.

Por otro lado hay que tener en cuenta que en Chile no se puede exigir propina obligatoria. Los restaurantes, pubs, bares, cafeterías, discotecas, y locales similares, que atiendan público a través 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.

En vacaciones Sernac sigue monitoreando el comportamiento de parte de las empresas que ofrecen servicios de transporte y turismo, y en caso de incumplimientos graves, tomará las acciones necesarias para ir en defensa de los derechos de las personas consumidoras.