

SERNAC recuerda los derechos de los consumidores y entrega recomendaciones en Semana Santa

Estamos ad portas de Semana Santa, una fecha de reflexión para muchas familias, pero también de alto consumo, por lo que el SERNAC recuerda a las y las personas consumidoras sus derechos, especialmente en aquellos servicios altamente demandados, como son el transporte y el turismo.

El Director Regional del SERNAC del Maule, Andrés Salas, señaló que “la primera recomendación del organismo a las y los consumidores es a velar por su seguridad, comprando y contratando sólo en el comercio establecido, pues es la única forma de exigir sus derechos en caso de algún problema”.

También el Servicio recomienda guardar la boleta, pues frente a cualquier inconveniente, este documento le permitirá ejercer sus derechos como consumidores.

En caso de tener planificado viajar este fin de semana largo, el SERNAC invita a revisar el “Comparador de viajes”, herramienta que considera los costos de traslado en bus, auto y avión para los destinos más demandados del país.

Si viaja en bus

Muchas familias aprovechan el fin de semana largo para trasladarse a diferentes puntos del país. Si tienen planificado hacerlo en bus, la Ley del Consumidor (LPC) esta-

blece que las personas tienen derecho a recibir información relevante del servicio ofrecido, como el horario de salida y llegada a destino, el precio del pasaje, entre otros aspectos. Todo lo comprometido debe ser cumplido.

Además, las empresas de buses interurbanos tienen la obligación de entregar servicios de transporte en condiciones de seguridad e higiene adecuadas.

Tampoco pueden sobrevenir pasajes y, si el consumidor lo anula con 4 o más horas de anticipación, la compañía deberá devolver al menos el 85% del valor de su pasaje.

En el caso de pérdida de

equipaje, si la persona declaró el valor de lo transportado, la empresa deberá responder por el total del valor. Para esto, debe solicitar el formulario de declaración de equipaje, el cual debe estar disponible en los locales de venta de pasajes.

En caso que el consumidor no haya hecho esta declaración, la empresa que extravíe su equipaje deberá compensarlo con hasta 5 UTM (alrededor de \$341 mil), según el Decreto 212 del Ministerio de Transportes.

No obstante, los pasajeros tienen derecho a exigir las indemnizaciones por todos los daños sufridos por los incumplimientos de las empresas.

Si viaja en avión

Al igual que en el caso de los buses, las aerolíneas deben informar adecuadamente el valor de los pasajes y respetar las condiciones ofrecidas y acordadas, por ejemplo, el horario de las salidas de los vuelos, el servicio a bordo ofrecido, entre otros.

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.