

Recambio de veraneantes: en enero ya van más de quinientos reclamos asociados a turismo

- Una de las principales quejas está relacionada con los paquetes turísticos ofrecidos por agencias de viaje.
- Las empresas deben respetar y cumplir todo lo informado u ofrecido a través de la publicidad, folleto, afiches, entre otros.
- Para conocer más consejos y recomendaciones en esta materia, SERNAC dispuso la página www.sernac.cl/turismo.



Finaliza el primer mes del año y son muchas las personas que están volviendo de sus vacaciones, mientras otros tantos recién las comenzarán. Es el tan conocido: recambio de turistas.

Y pese a que todos quisieran pasar unas vacaciones sin problemas, los reclamos ingresados al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en esta materia, evidencian que esto no siempre ocurre. Sólo durante enero se recibieron más de quinientos reclamos sobre turismo (paquetes, tours, alojamiento, arriendo de vehículos, y otros, aunque dejando el ítem "aerolíneas" y "buses" fuera)

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, Eu-

ropcar cuenta con 7 reclamos y Kayak con 3 reclamos, y el resto se concentra en múltiples otras empresas.

Es importante aclarar que en el caso de las 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, lamentablemente SERNAC sólo puede recepcionar reclamos por el proveedor final (hotel, hostel, motel, etc).

Según estos reclamos una de las principales quejas está relacionada con los paquetes turísticos ofrecidos por agencias de viaje. Muchos consumidores han denunciado que, tras contratar estos servicios, han enfrentado modificaciones unilaterales en itinerarios, hoteles de menor categoría o incluso la cancelación total del paquete sin opciones de reembolso.

Otro tipo de reclamos que le sigue, son sobre las reservas de alojamientos. Así, algunos consumidores han señalado que, al llegar a su destino, los hoteles o departamentos reservados no estaban disponibles o presentaban condiciones distintas a las ofertadas. La sobreventa de habitaciones, la negativa de los alojamientos a cumplir con las condiciones pactadas y la publicidad engañosa en plataformas de arriendo vacacional.

Si bien el transporte aéreo también ha sido objeto de múltiples reclamos, se incorporan para el análisis los relacionados sólo los asociados a paquetes turísticos. Así, hay reclamos por cancelaciones y retrasos de vuelos sin compensaciones adecuadas. Pasajeros han reportado la negativa de algunas aerolíneas a devolver el dinero por pasajes cancelados o la imposición de cobros adicionales por cambios de fecha. Asimismo, algunos consu-

midores han reportado cobros excesivos o imprevistos en los servicios turísticos. Desde tarifas elevadas en hospedajes hasta costos adicionales en pasajes y excursiones, muchos viajeros han manifestado su descontento con empresas que aplican cobros sin una adecuada justificación. En algunos casos, los clientes han denunciado que se les exigió pagar montos adicionales en destino para acceder a servicios que supuestamente estaban incluidos en sus paquetes.

En el caso de la empresa MultiViajes que cuenta en 2025 con 15 reclamos, SERNAC ya presentó una demanda colectiva en su contra en 2024, ya que se detectó, a través de múltiples reclamos, una serie de incumplimientos respecto de los servicios turísticos contratados. Esto es información que los consumidores evidentemente pueden ponderar a la hora de contratar.

RECOMENDACIONES TURISMO

En todos los casos, la principal recomendación es comprar siempre en el comercio formal y establecido, ya que solo en estos casos se pueden exigir aspectos como la seguridad de los productos, salubridad de estos, etiquetado y, por otra parte, aspectos como garantía legal, derecho a retracto (esto último para compras en internet o a distancia). Además, de esta forma las y los consumidores podrían

evitar caer en estafas que suelen ser más frecuentes durante esta temporada. Por eso se recomienda, por ejemplo, investigar si el lugar escogido, ya sea hospedaje o agencia, ha recibido reclamaciones previas y también no pagar por adelantado si no existen certezas sobre lo anterior.

Servicios de turismo

Al contratar servicios turísticos, los consumidores tienen derecho a saber qué están contratando. Al conocer el costo final con todos los cargos incluidos y a que el precio informado se respete.

Las empresas deben respetar y cumplir todo lo informado u ofrecido a través de la publicidad, folleto, afiches, promociones, avisos en prensa o sitios web.

Para los usuarios que opten por el servicio de una agencia de turismo, deben saber que éstas tienen que responder directamente frente al consumidor, aunque hayan actuado como intermediarias de otras empresas.

Las cláusulas en los contratos donde la empresa dice que no responder por incumplimientos, no valen. Si un consumidor contrata a una agencia, debe responder por todo lo comprometido.

Para conocer más consejos y recomendaciones en esta materia, SERNAC dispuso de un especial en la página www.sernac.cl/turismo.