

# Sernac: En enero ya van más de quinientos reclamos asociados a turismo

El primer mes del año terminó y mientras muchas personas regresan de sus vacaciones, otras recién las comienzan. Es el conocido recambio de turistas.

Si bien todos esperan disfrutar de unas vacaciones sin inconvenientes, los reclamos ingresados al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) evidencian que esto no siempre ocurre. Solo durante enero se recibieron más de 500 reclamos relacionados con servicios turísticos, incluyendo paquetes, tours, alojamiento y arriendo de vehículos, aunque excluyendo los reclamos por aerolíneas y buses.

Durante el período analizado, las empresas con más reclamos fueron:

- Despegar.com y Viajes Falabella: 356 reclamos
- Booking.com: 52

reclamos

-Airbnb: 15 reclamos

-Atrápalo.cl: 11 reclamos

-Multiviajes: 15 reclamos

-Cocha: 10 reclamos

-Travel Club: 10 reclamos

Europcar: 7 reclamos

-Kayak: 3 reclamos

Según los antecedentes recopilados, una de las principales quejas está relacionada con los paquetes turísticos ofrecidos por agencias de viaje. Otro grupo importante de reclamos corresponde a reservas de alo-

jamiento. Asimismo, algunos consumidores han denunciado cobros excesivos o imprevistos en los servicios turísticos.

En caso de tener problemas con alguna empresa de buses, puedes ingresar un Reclamo mediante: Ingresando Portal del Consumidor, a través de tu Clave SERNAC o ClaveÚnica; llamando gratis al 800 700 100, de lunes a viernes 09:00 a 19:00 hrs; o acudiendo a las oficinas regionales, ubicada en las capitales regionales en todo el país.

