

SE PRESUME QUE EN FEBRERO ESTA CIFRA AUMENTARÁ

# SERNAC registra en enero más de 500 reclamos vinculados al rubro turístico

**Según informó esta repartición, las principales quejas apuntan a problemas con los paquetes turísticos ofrecidos por las agencias de viajes. También se quejan por cobros excesivos y por no cumplir con acuerdos pactados.**



EL DÍA

**Decenas de reclamos han efectuado los turistas al SERNAC, quienes acusan el incumplimiento de paquetes turísticos, alojamientos y cobros excesivos.**

**EQUIPO EL DÍA**

La Serena

En pleno verano, y durante el primer mes de 2025, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, informó que a la fecha, ya han recibido más de 500 denuncias relacionadas con el área turística, destacándose entre las quejas, las que dicen relación con los paquetes turísticos ofrecidos por las agencias de viajes, las que muchas veces no cumplirían completamente con lo pactado.

Según el informe, sólo durante enero se recibieron más de 500 reclamos relacionados con el rubro turístico, lo

que involucra paquetes, tours, alojamiento, arriendo de vehículos, y otros, aunque dejando el ítem "aerolíneas" y "buses" fuera.

En efecto, durante el período analizado, Despegar.com junto a Viajes Falabella, registran 356 reclamos; Booking.com acumula 52; Airbnb cuenta con 15 reclamaciones, mientras que Atrapalo.cl presenta 11 reclamos. Asimismo, Multiviajes suma 15 reclamos, Cocha

y Travelclub registran 10 cada una; Europcar cuenta con 7 y Kayak con 3, y el resto se concentra en múltiples otras empresas, se informó desde el SERNAC.

En esa línea, aclaran que en el caso de las plataformas como Booking o Airbnb que ofrecen hospedaje, la normativa es clara y apunta a que deben responder directamente frente al consumidor por el incumplimiento de lo contratado, "pero al no tener domicilio legal en

## 15

**Reclamaciones cuenta, solo durante enero, una empresa que el año pasado fue demandada colectivamente por el SERNAC.**

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.

Por otra parte, en el segundo lugar de las denuncias destacan los reclamos relativos a las reservas de alojamiento. Así, algunos consumidores señalan que, al llegar a su destino, los hoteles o departamentos reservados no estaban disponibles o presentaban condiciones distintas a las ofertadas. Otros casos son la sobreventa de habitaciones, la negativa de los alojamientos a cumplir con las condiciones pactadas y la publicidad engañosa en plataformas de arriendo vacacional. También, algunos consumidores han reportado cobros excesivos o imprevistos en los servicios turísticos, desde tarifas elevadas en hospedajes hasta costos adicionales en pasajes y excursiones. En algunos