Escrito por Gety Pavez VIdal
Jueves, 23 de Febrero de 2017 21:22 -



El Director Regional (s) del SERNAC, Rodrigo Cáceres, hizo un llamado a los consumidores a conocer y exigir sus derechos al momento de contratar servicios turísticos, como el precio, a que se respeten las condiciones ofrecidas, entre otras.

El Director Regional (s) del SERNAC de O´Higgins, Rodrigo Cáceres, recordó en Pichilemu que “Cuando viajas, tus derechos te acompañan".

En una actividad realizada al borde de la playa del más importante balneario de la región, y tras entregar a los transeúntes parasoles e información, la autoridad regional explicó a aquellos consumidores que están disfrutando o que todavía no salen de vacaciones, que tienen derecho al momento de contratar servicios turísticos.

El Director Regional (s) del SERNAC explicó que “queremos recordarles a aquellos consumidores que sus derechos los acompañan a todas partes durante el verano. Muchas veces, las personas depositan su confianza en los servicios de turismo, esperando tener un feliz descanso, pero esto se puede convertir en un mal rato cuando las empresas no respetan sus derechos”, manifestó la autoridad regional.

Rodrigo Cáceres agregó que “estamos repartiendo volantes para informar, por ejemplo, sobre el derecho a recibir un servicio de calidad; a que los precios sean informados y respetados; a recibir información veraz y oportuna al momento de contratar un determinado servicio, entre otros”.

En el caso de los servicios de buses, Cáceres indicó que los pasajeros tienen derecho a ser transportados en condiciones de calidad y seguridad, a las velocidades autorizadas, con los valores acordados y a que las empresas tomen todas las medidas para que no sufran daños, tanto los pasajeros como sus bienes.

Si viaja en avión, las aerolíneas deben respetar las condiciones ofrecidas y acordadas, esto es que el vuelo salga a las horas comprometidas, se cumpla el servicio a bordo ofrecido, se respete el precio informado y se entregue información veraz y oportuna, entre otros, indicó el Director Regional (s) del SERNAC.

“Si por condiciones climáticas, de seguridad o fuerza mayor se suspende o se atrasa un viaje, el consumidor tiene derecho de dejar sin efecto el pasaje o acordar con la línea aérea, el cambio de fecha en el vuelo. No obstante, es la Dirección Aeronáutica Civil quien finalmente, tendrá que determinar si el atraso se debió a razones justificadas o no”, añadió la autoridad regional.

Además, el SERNAC mantiene un convenio con SERNATUR, lo que implica que los turistas, en caso de tener algún problema de consumo, también pueden interponer sus reclamos en sus dependencias.

DERECHOS AL CONTRATAR SERVICIOS TURÍSTICOS

Información: Las empresas deben entregar información veraz y oportuna sobre los productos o servicios que comercialicen antes que los consumidores compren o contraten, para que puedan tomar una decisión informada y evaluar si les conviene.

Precio: Las empresas de turismo deben informar el precio total del servicio, incluyendo IVA, impuestos, pasajes, estadía, transporte y alimentación.

Lo que se promete, se cumple: 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.

Equipaje: Las empresas de transporte son responsable de que el equipaje llegue a su destino en buen estado. Si no es así, deben responder indemnizando al consumidor por los daños causados, de acuerdo a la normativa vigente. Declare los artículos de valor en los formularios que por ley la empresa debe ofrecer. Informe al proveedor a la brevedad respecto de cualquier pérdida o deterioro de su equipaje.

Contratos: Las empresas o agencias de viajes deben cumplir todo lo que acuerdan con los consumidores. No pueden existir cláusulas abusivas en

los contratos, que son aquellas condiciones impuestas que van en contra de lo establecido por la Ley del Consumidor y que vulneran sus derechos.

Seguridad: Las empresas deben entregar servicios y productos que no arriesguen su seguridad o salud y tomar todas las medidas de seguridad necesarias para el consumidor.

La Empresa responde por daños: Si la empresa le ocasiona algún daño por un servicio mal otorgado o un producto defectuoso, los consumidores tienen derecho a que lo indemnicen por todo el prejuicio ocasionado.