

## **SERNAC INTERPONE DEMANDA COLECTIVA CONTRA MIYAS TRAVELS**

- **El propósito de esta acción legal es que esta agencia compense a todos los consumidores que han sido afectados por una serie de incumplimientos y se apliquen las más altas multas.**
- **Los consumidores reclaman por la negativa de la empresa a devolver el dinero de los pasajes, aplicación de descuentos o multas en devoluciones parciales, falta de información respecto de las nuevas fechas de los viajes, cláusulas abusivas en los contratos, entre otros problemas.**
- **Miyas Travels reconoce que, entre marzo de 2020 y octubre de 2021, al menos 3.105 servicios contratados y pagados se vieron afectados.**

El SERNAC presentó una demanda colectiva contra de la agencia de viajes Miyas Travels, cuyo propósito es que dicha empresa compense adecuadamente a todos los consumidores que han sido afectados por una serie de incumplimientos y se apliquen las más altas multas.

El Servicio adoptó esta decisión luego de recibir más de 940 reclamos el año 2021, y tras haber realizado una extensa investigación, que incluyó el envío de oficios y hasta la citación de sus ejecutivos.

Tras el análisis, el Servicio descubrió una serie de incumplimientos, entre ellos, que la empresa se ha negado a devolver el dinero de los pasajes pese a no entregar el servicio contratado, o condiciona la restitución parcial o "total" del monto mediante la aplicación de criterios poco claros al momento de determinar las penalidades, multas o gastos de intermediación, cuyo proceso puede tardar entre 8 y 12 meses.

De hecho, Miyas Travels reconoce que de 3.158 servicios turísticos contratados y pagados entre marzo de 2020 y octubre de 2021, al menos 3.105 se vieron afectados.

También el SERNAC detectó falta de información respecto de las nuevas fechas de los viajes y que la compañía aplica costos adicionales ante la existencia de diferencias tarifarias; además de dificultades para contactar a la empresa; la existencia de cláusulas abusivas en sus contratos, entre otros incumplimientos.

Asimismo, el SERNAC consideró grave que la empresa Miyas Travels haya realizado diversas publicaciones en redes sociales indicando el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo, utilizando imagen, logo, sigla e iconografía del organismo sin autorización, y sin que el Servicio haya dictaminado el inicio de esta gestión, desinformando de esta manera a los consumidores.

Además, la agencia invitó a través de redes sociales a los consumidores a enviar antecedentes de sus casos a una casilla de correo electrónico, afirmando que dichos antecedentes serían reenviados al organismo.

Finalmente, y considerando la gravedad de los hechos acontecidos descritos anteriormente, el SERNAC decidió demandar colectivamente a Miyas Travels, con el propósito que la justicia establezca las compensaciones para todos los consumidores afectados, además de las multas respectivas por haber infringido la Ley del Consumidor.

El Director (s) del SERNAC, Jean Pierre Couchot, explicó que “lo que exigimos desde el primer día a las empresas de transporte y turismo fue que, si tenían que reagendar viajes debido a las restricciones sanitarias, informaran adecuada y oportunamente a los consumidores y devolvieran el dinero pagado si las personas no podían viajar en otra fecha, lo que claramente no fue cumplido por esta agencia, por lo que ahora deberá responder ante la justicia”.

Couchot agregó que las modificaciones o reprogramaciones no pueden limitar o restringir los derechos de los consumidores y las empresas deben hacer todos los esfuerzos por mitigar los efectos dañinos de algunas de las medidas adoptadas.

La autoridad recalcó que la Ley del Consumidor es clara y establece que las empresas deben responder ante el consumidor, aunque sean intermediarias, porque las personas contrataron con ellas y confiaron en sus servicios.