

## EN VERANO, TUS DERECHOS TE ACOMPAÑAN



[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)  
600 594 6000

Recuerda y haz valer tus derechos como consumidor para disfrutar de unas vacaciones seguras e informadas.

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor  
[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) 600 594 6000

VERANO  
-PARA-  
TODOS y TODAS

JUNTOS,  
UN CHILE  
MEJOR



Gobierno  
de Chile

[gob.cl](http://gob.cl)



### **INFORMACIÓN:**

Las empresas deben entregarle información veraz y oportuna sobre los productos o servicios que comercialicen antes de que usted compre o contrate, para tomar una decisión informada y evaluar si le conviene.



### **PRECIO:**

Las empresas de turismo deben informarle 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, folletos, afiches, promociones, avisos en prensa o sitios web.



### **EQUIPAJE:**

Las empresas de transporte son responsables de que el equipaje llegue a su destino y 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 ofrecerle. 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 cuando usted contrata y firma. No pueden existir cláusulas abusivas, que son aquellas condiciones impuestas por las empresas que van en contra de lo establecido por la Ley del Consumidor y que vulneran los derechos de los ciudadanos.



### **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, usted tiene derecho a que lo indemnicen por todo el perjuicio ocasionado.

Infórmese



WWW.SERNAC.CL



600 594 6000

celulares

02 2594 6000



Municipalidad