

PLAN VERANO 2026: SERNAC Y SERNATUR FISCALIZAN AL MERCADO DEL TURISMO

- Desde diciembre pasado se están desarrollando estas acciones a lo largo del país, y se concentran en prestadores de servicios de alojamientos turísticos, gastronomía y operadores turísticos.
- En caso de incumplimiento a la Ley del Consumidor, las empresas arriesgan multas de hasta 300 UTM (alrededor de \$21 millones) por cada infracción.
- El SERNAC dispone de un especial en su sitio web www.sernac.cl/turismo, con consejos, recomendaciones y derechos en el turismo para que las personas consumidoras tengan en cuenta durante la temporada estival.

En el contexto de la temporada de verano, el SERNAC y SERNATUR desarrollan una fiscalización a nivel nacional conjunta. El despliegue busca asegurar que las empresas cumplan con la normativa vigente y protejan los derechos de las y los consumidores en uno de los mercados con mayor demanda de este período..

Este despliegue, que comenzó en diciembre, se concentra en las empresas que prestan **servicios de alojamientos, gastronomía y operadores turísticos**.

Se trata de una **fiscalización integrada y multitarea**, donde cada servicio público actúa bajo sus propias facultades para inspeccionar a las empresas de manera coordinada.

El foco de estas fiscalizaciones se definió estratégicamente para abarcar **aquellos sectores donde las y los consumidores concentran mayor gasto** y donde, históricamente, presentan **mayor cantidad de reclamos**.

¿QUÉ SE FISCALIZA?

La Ley del Consumidor establece una **serie de derechos que tienen las personas que deben ser estrictamente respetados** por las empresas. Entre ellos están:

- Recibir **información veraz y oportuna** sobre las características relevantes de los productos y servicios, entre ella, el precio.
- A que las **promesas de la publicidad** y lo acordado en los contratos se cumplan.
- A **elegir libremente los productos y servicios**.
- Que se **respeten las promociones y ofertas**.
- A **recibir productos y servicios de calidad**.

El plan de fiscalización del SERNAC para este verano no es sólo una medida reactiva ante posibles problemas, sino una **acción proactiva que busca prevenir y disuadir conductas** que puedan ir en desmedro de las y los consumidores.

En el caso de los restaurantes, las labores por parte del SERNAC, además de revisar si los **locales informan oportunamente los valores**, se verifica que los **precios publicados están de manera accesible** en vitrinas, pantallas, carta de



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

precios u otro medio, además de la **inspección respecto a la disposición para los consumidores de otro medio distinto al QR** para informar precios.

Mientras que, en el caso de los **alojamientos**, se enfocan en **verificar que los locales informan correctamente los precios; si cumplen con ofertas y promociones;** y, sobre las **condiciones mínimas exigidas para un consumo seguro.**

Asimismo, el respeto a las **normas sanitarias** es un pilar fundamental en el **rubro gastronómico**. Un alimento mal manipulado o un establecimiento que no cumple con los estándares exigidos no sólo pone en **riesgo la salud de las personas**, sino que también afecta la confianza en el comercio local.

La Ley del Consumidor (LPDC) establece el **derecho a la seguridad en el consumo**, por lo que las **empresas deben entregar servicios y productos que no arriesguen la seguridad o salud de las y los consumidores**, por lo que se deben tomar todas las medidas de seguridad necesarias, oportunas y eficaces para que esto se cumpla.

Mientras que para el SERNATUR, revisar si los locales están inscritos en el **Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos**, entre otras materias.

“La estrategia proactiva y coordinada en los sectores con mayor demanda no solo buscan sancionar incumplimientos, sino **prevenir abusos y disuadir conductas** que afecten el presupuesto familiar. Pero más allá de lo económico, se busca que cada experiencia de consumo sea **segura, de calidad y ajustada a la ley**, resguardando tanto la integridad de las familias como el estándar del servicio turístico nacional”, **señaló el Subdirector del SERNAC, Milo Rojas.**

Mientras que el **Director Regional Metropolitano de SERNATUR, Claudio Yáñez**, señaló que “las fiscalizaciones conjuntas entre SERNAC y SERNATUR refuerzan el cumplimiento de la normativa vigente por parte de los prestadores de servicios turísticos, resguardando la seguridad de las y los visitantes y promoviendo la contratación de servicios formales. En este contexto, se refuerza el llamado a turistas nacionales e internacionales a preferir servicios debidamente inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, información que se encuentra disponible y actualizada en el sitio <https://serviciosturisticos.sernatur.cl/> , herramienta clave para prevenir la informalidad y fortalecer la confianza en la oferta turística regional”

Derechos mercado del turismo

- Las y los consumidores tienen derecho a recibir servicios de calidad; a que los precios sean informados y respetados; a recibir información veraz y oportuna de lo que está contratando y que se respete lo acordado.
- 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.
- 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.
- 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 perjuicio ocasionado.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Para los usuarios que opten por el servicio de una agencia de turismo, en caso de cualquier incumplimiento, estas empresas tienen que responder directamente frente al consumidor, aunque hayan actuado como intermediarias de otras empresas.
- Las empresas que actúen como intermediarias en la prestación de un servicio, deben responder directamente frente al consumidor por el incumplimiento de lo contratado.
- Las cláusulas en los contratos donde la empresa dice que no responderá por incumplimientos, no valen. Así lo ha confirmado la misma justicia en varios casos.
- Finalmente, señalar que las empresas deben responder ante las personas consumidoras que hayan optado por el servicio, aunque sean intermediarias, como ocurre habitualmente con las agencias de turismo, porque las personas contrataron con ellas y confiaron en sus servicios.

El SERNAC dispone de un especial en su sitio web www.sernac.cl/turismo, con consejos, recomendaciones y derechos en el turismo para que las personas consumidoras tengan en cuenta durante la temporada estival.

Ley del Consumidor:

- En caso de incumplimiento a la Ley del Consumidor, las empresas arriesgan multas de hasta 300 UTM, esto es, alrededor de 21 millones por cada infracción.
- En caso de detectar infracciones tras la fiscalización, los organismos evaluarán las acciones que estimen pertinentes para ir en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
- Por su parte, SERNATUR recomienda que, para contratar servicios de alojamiento turístico, se verifique si están registrados en SERNATUR, ya que todo servicio de alojamiento turístico es regulado por la Ley 20.423 y su reglamento el decreto 222. Para conocer más antecedentes visite www.sernatur.cl
- Es importante mencionar que las y los consumidores siempre pueden ingresar su reclamo, ya sea a través del Portal del Consumidor en www.sernac.cl, llamando gratuitamente al 800 700 100 o presencialmente en las oficinas ubicadas en cada región del país.

