

Tras constatación de Ministros de Fe: • En 6 regiones del país se interpondrán las acciones judiciales correspondientes, debido a que las empresas han infringido la Ley de Protección al Consumidor y el Decreto Supremo 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

•
Otras causas que gatillaron las denuncias apuntan a la no entrega del ticket del equipaje, no exhibir los precios, falta de entrega de información veraz y oportuna e incumplimiento en las condiciones ofrecidas.

El SERNAC interpondrá 15 denuncias contra 12 empresas de buses interurbanos nacionales luego de detectar una serie de irregularidades que infringen la Ley de Protección al Consumidor.

Las denuncias serán interpuestas después de que el Servicio analizó los antecedentes del levantamiento de información realizado por los Ministros de Fe de la institución, tras haber visitado distintas empresas de diez capitales regionales del país.

Los funcionarios del SERNAC detectaron principalmente que las empresas denunciadas no entregaban información veraz y oportuna respecto de la responsabilidad que le cabe si lleva equipaje dentro del bus, no informaban sobre horarios de los servicios, existía incumplimiento en las condiciones ofrecidas y por último, no mantenían a disposición del consumidor los formularios para declarar las especies.

Según este reporte, la Región Metropolitana es la que concentrará la mayor cantidad de denuncias, con cuatro acciones judiciales.

En las regiones de Arica y Parinacota y Araucanía el SERNAC interpondrá tres denuncias; mientras que en Coquimbo y O'Higgins el Servicio interpondrá dos acciones judiciales. Por último, en la región del Maule se presentará una denuncia respectivamente.

Las empresas de buses denunciadas son las siguientes: Buses Bio Linatal, Buses Cóndor Bus, Buses Cruz del Sur, Buses Eme Bus, Buses Expreso Norte, Buses Jet Sur, Buses Lolol, Buses Nilahue, Buses Palacios, Buses Serena Mar, Pullman Bus y Tur Bus.

Derechos de los consumidores En vísperas de las fiestas de fin de año, en las cuales se registrará un alto traslado de personas desde distintas regiones a través de buses, el Director Nacional (PT), Ernesto Muñoz, recordó los derechos de los consumidores al utilizar este medio de

transporte.

“Para que la Navidad o el Año Nuevo no se transformen en un dolor de cabeza para las familias chilenas, éstas deben recordar que al momento de elegir viajar en buses interurbanos tienen derecho a recibir un servicio de calidad, lo que implica que los pasajeros deben ser transportados en condiciones seguras, bajo las velocidades establecidas y deben exigir puntualidad, tanto en la partida como en la llegada a los lugares de destino”.

A su vez, Ernesto Muñoz hizo un llamado a que las condiciones acordadas sean respetadas por las empresas y a su vez que exista coherencia entre lo ofertado y lo real, para evitar que los pasajeros sean víctimas de sobreventa de pasajes.

El SERNAC recordó que las empresas están obligada a devolver al menos el 85% del valor del pasaje, si el consumidor lo anula con 4 o más horas de anticipación.

Los pasajeros, como cualquier consumidor, también tienen derecho a exigir las indemnizaciones por todos los daños sufridos por incumplimiento de las empresas.

En el caso del equipaje, los consumidores tienen derecho a que éste llegue a destino en buenas condiciones. Así lo ha señalado los Tribunales de Justicia.

Si la empresa extravía su equipaje deberá indemnizarlo con hasta 5 UTM (alrededor de \$200 mil), según el Decreto 212 del Ministerio de Transportes.

Si el consumidor ha tenido la precaución de declarar el valor de lo transportado, la empresa deberá responder por el total de la pérdida. Para esto, debe solicitar el formulario de declaración de equipaje, el cual debe estar disponible en los locales de venta de pasajes.

No obstante, los consumidores siempre tendrán derecho a exigir en Tribunales las indemnizaciones por todo el daño causado.

Si las especies van en la parrilla portaequipajes interior de los buses serán de cuidado de los pasajeros.

Por último, los consumidores pueden informar sobre cualquier vulneración de derechos al SERNAC, por ejemplo, a través de www.sernac.cl, y a través del Control Ciudadano ante el Ministerio de Transportes en www.fiscalizacion.cl Para esto, se recomienda informar: empresa contra la

que reclama, fecha del hecho, daño sufrido, y si los tuviere datos del bus, tales como placa patente única.

A modo de ejemplo algunas de las conductas que los consumidores podrían denunciar son: incumplimiento del servicio contratado, pérdida de equipajes, transporte de pasajeros de pie en buses interurbanos, excesos de velocidad o inhabilitación del sistema de control de velocidad, entre otros.