

Como todas estas normas citadas son algo extensas, recomendamos que las revise en la página de la Biblioteca del Congreso Nacional en www.bcn.cl/leychile/ o en la sección de normativas y leyes de la página de la Fiscalía del Consumidor:

<https://web.fiscaliaconsumidor.cl/blog/normativas-legales>

También recuerda que si tienes dudas o problemas con proveedores de productos y servicios, puedes acudir a nuestro Departamento de Información y Atención al Consumidor, DIAC, también en la página institucional:

<https://web.fiscaliaconsumidor.cl/diac/>



COMUNÍCATE A TRAVÉS DE NUESTRAS PLATAFORMAS



ATENCIÓN WEB

WWW.FISCALIADCONSUMIDOR.CL



ATENCIÓN PRESENCIAL

ARTURO PRAT 696, EDIFICIO CENTENARIO,
PISO 4, OFICINA 423, TEMUCO.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

452 606395

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor



PLATAFORMAS DE TURISMO

TUS VACACIONES

ESTÁN PROTEGIDAS POR LA LEY



Fiscalía del Consumidor



@del_fiscalia



Fiscalia del Consumidor

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

“Proyecto ejecutado con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores administrado por el SERNAC”.

Cada vez que viajas, contratas servicios de alojamiento o haces una reserva, hay una normativa legal que te protege en diversas dimensiones. Para que puedas ejercer tus derechos, primero, debes conocerlos. Por ello, la Fiscalía del Consumidor ha desarrollado el proyecto “Fiscalía del Consumidor investiga, estudia e informa sobre las plataformas de turismo. ¿Están en línea con los derechos de los consumidores?”, dentro del cual queremos llamar tu atención sobre las diversas leyes que te protegen y que debes conocer.

La más importante es la Ley 19.496, de Protección del Consumidor, que aborda diversas materias como la cantidad y la calidad de la información; el derecho a la libre elección; y la seguridad de productos y servicios; entre otros derechos fundamentales, establecidos en el artículo 3°.

No obstante la existencia de la ley 19.496, durante el año 2021 entró en vigencia el Reglamento de Comercio Electrónico, el cual desarrolla en forma práctica buena parte de los derechos esenciales de los consumidores,

estableciendo obligaciones a todos los proveedores, cuando operan a través de medios electrónicos. Así, los operadores turísticos que utilizan plataformas de Internet y redes sociales, también deben cumplir con lo establecido en este reglamento.

Finalmente, algo que pasa inadvertido es la existencia de la ley 19.628, de Protección de la Vida Privada, que aunque es algo desconocida, es muy importante cuando se abusa de los datos que los consumidores y usuarios entregan al cotizar, contratar servicios o, simplemente, al entrar en contacto con una empresa.

Un derecho fundamental de esta ley está dado por el principio de finalidad, que establece que un dato personal sólo puede ser utilizado por el proveedor para el fin para el que fue entregado por el titular. Así, si usted entregó su correo electrónico para que le remitan un contrato o la boleta digital de un servicio, NO corresponde que el proveedor use esa misma dirección para llenarlo de publicidad no solicitada.

