



TURISMO

Cuando planeamos salir a descansar y divertirnos, los consumidores debemos estar informados. Para que después de las vacaciones no se presenten situaciones inesperadas, lo invitamos a estar informado sobre los prestadores de servicios turísticos debidamente inscritos con el RUES (Registro Único Empresarial y Social) administrado por las Cámaras de Comercio.

Conozca sus derechos como consumidor turista y ¡hágalos valer!

DERECHOS DEL TURISTA:

Recibir información veraz, clara, comprensible y suficiente en relación con el precio, beneficios, descuentos, cobertura, temporada (alta o baja) y si es del caso de la renovación del servicio contratado.

En caso de incumplimiento de los servicios ofrecidos o pactados usted puede escoger:

- ✓ El reembolso del dinero pagado.
- ✓ Ejercer el derecho de Retracto según lo establecido por el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.
- ✓ Otro servicio de la misma calidad.
- ✓ Interponer su reclamo o denuncia ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

RECUERDE LAS OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS:

- ✓ Inscribirse y actualizar sus datos en el Registro Nacional de Turismo.
- ✓ Ajustar su publicidad en precios, calidad y cobertura del servicio ofrecido y pactado.
- ✓ Ejecutar los servicios contratados.
- ✓ Velar por la satisfacción de sus consumidores.
- ✓ Suministrar información veraz, clara y suficiente en relación con los productos que ofrece.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los servicios turísticos.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Cerciórese de que la prestadora de servicios turísticos cuenta con una adecuada plataforma de atención al cliente en la que pueda hacer sus consultas, resolver dudas o realizar reclamos en casos que estos sean necesarios.
- ✓ Planee con tiempo sus vacaciones. Reserve con anticipación el paquete turístico escogido; así podrá economizar y asegurar sus vacaciones.



- ✓ Compare los servicios que le brindan los diferentes prestadores de servicios turísticos. Evalúe de manera consciente las ofertas del mercado, haga la compra en empresas con respaldo y realice todas las consultas pertinentes antes de hacer la transacción, para así evitar riesgos y malos momentos en las vacaciones.
- ✓ No olvide preguntar sobre los diferentes planes vacacionales a los cuales puede acceder teniendo en cuenta su presupuesto, lugar de destino, número de personas, valor por noche, transporte y beneficios incluidos (comida, bebidas, actividades lúdicas, zonas húmedas, snacks, entre otros).
- ✓ En caso de que le estén ofreciendo una promoción, que para usted sea atractiva, no tome decisiones inmediatas, no se deje coaccionar por la insistencia de los oferentes del servicio, estos pueden esperar, lo que no puede esperar es su decisión de requerir los términos y condiciones que rigen la oferta y lo que esta incluye.
- ✓ Si el plan vacacional que le brindan es sorprendente, pero este es ofrecido en un lugar distinto y poco habitual por ejemplo grandes almacenes, centros comerciales, estadios, lugares de recreación o sitios que desvíen su atención, ¡tenga cuidado! que el sorprendido puede ser usted, por ello se aconseja, no tomar decisiones apresuradas, consultarlas, asesorarse e investigar un poco más sobre aquella empresa que le promete pasar unas vacaciones inolvidables.
- ✓ Recuerde que usted no está obligado a tomar una decisión de consumo inmediatamente, a lo que está obligado es a informarse verazmente sobre lo que pretende adquirir.
- ✓ Por mucha premura que posea haga lo posible por cerciorarse del precio total que debe cancelar, incluidos los costos adicionales, tales como, seguro, hospedaje, comidas y transporte.
- ✓ Si definitivamente está seguro de lo que adquirió y su decisión es viajar por determinada aerolínea recuerde siempre que cualquier cambio en la fecha inicialmente programada para su viaje, tendrá una penalidad.
- ✓ Sepa usted que la sobreventa de vuelos es una práctica común que usa la mayoría de las aerolíneas del mundo. Tome las medidas necesarias para evitar que le afecte y, en caso de que tenga algún problema, exija lo que le corresponda.
- ✓ Si usted agota las recomendaciones anteriormente señaladas pasará unas vacaciones inolvidables y su familia estará agradecida con usted y todo por agotar el deber de información.
- ✓ Recuerde que no solo las obligaciones son para el prestador de servicios turísticos sino también para usted, por ello tenga en cuenta que, sí el incumplimiento proviene del usuario de los servicios turísticos por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, el prestador podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio



o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario.

- ✓ No olvide que, si desea extender o prorrogar los servicios pactados deberá comunicarlo al prestador con anticipación razonable, y que esta se encuentra sujeta a disponibilidad y cupo. Sin embargo, en caso de que el prestador no pueda acceder a la extensión o prórroga, la ley le exige suspender el servicio y tomar todas las medidas necesarias para que el usuario pueda disponer de su equipaje y objetos personales o los trasladará a un depósito seguro y adecuado.

Tenga presente que cuando el prestador del servicio turístico incurra en incumplimiento del servicio ofrecido, utilice publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico o no le cumpla con su derecho de retracto, ofrezca información engañosa o que dé lugar a error en el público respecto a la modalidad del contrato, la naturaleza jurídica de los derechos surgidos del mismo y sus condiciones o sobre las características de los servicios turísticos ofrecidos y los derechos y obligaciones de los turistas, usted podrá denunciar dichos hechos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.



GOBIERNO DE COLOMBIA

[Turismo | Superintendencia de Industria y Comercio \(sic.gov.co\)](http://Turismo | Superintendencia de Industria y Comercio (sic.gov.co))

[Casa deConsumidor \(usme.gov.co\)](http://Casa deConsumidor (usme.gov.co))

HORARIOS DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
Calle 137 B sur #14 – 24

LUNES		MARTES	
MIÉRCOLES		JUEVES	
VIERNES			

Decreto 633 de 2017

Delegar en los Alcaldes Locales la facultad para ejercer en el ámbito de su territorio las funciones administrativas de control y vigilancia consagradas en el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 de acuerdo al procedimiento señalado en el artículo 60 ibídem.

Parágrafo. En los términos de la Ley 1480 del 2011, la delegación realizada en el presente Decreto es complementarla a la facultad consagrada en el numeral 12 del artículo 86 del Decreto Ley 1421 de 1993, para el efectivo control de precios, pesas y medidas, y el ejercicio de las acciones necesarias para evitar o sancionar el acaparamiento y la especulación.

ALCALDÍA LOCAL
DE USME