

DESDE PASAJES AÉREOS HASTA ALOJAMIENTOS:

# Lo que debes saber para realizar compras online seguras estas vacaciones

Pía Oliva Moscoso  
 prensa@latribuna.cl

Las autoridades instan a los consumidores a verificar que los precios de pasajes y alojamientos incluyan todos los costos antes de realizar compras online. Además, se recuerda la importancia de revisar la información en plataformas confiables para evitar fraudes.

Con la llegada de la temporada estival, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) ha emitido una serie de recomendaciones para quienes planean realizar compras o reservas a través de internet durante este periodo vacacional. Desde pasajes aéreos hasta alojamientos, las plataformas digitales se han convertido en una herramienta común para los consumidores, pero también presentan riesgos si no se toman las precauciones necesarias.

La directora regional de Sernac Biobío, Angélica Solar Lizama, enfatizó la importancia de informarse adecuadamente antes de efectuar cualquier transacción online, subrayando que los consumidores tienen derechos que deben ser respetados por los proveedores.

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN COMPRAS EN LÍNEA

La directora destacó que, si bien el Sernac no tiene la capacidad de fiscalizar la legitimidad de todas las plataformas, los consumidores tienen derecho a recibir información clara, veraz y oportuna sobre los servicios que están contratando. "Es muy importante que los consumidores sepan cuál es el servicio que están adquiriendo, en qué



condiciones se les va a brindar y cuál es el valor total a pagar", subrayó Solar.

En ese sentido, explicó que todas las compras en Chile deben incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA) en el precio final que se muestra al consumidor. "Muchas veces sucede que se muestra el valor de una pieza o cabaña más IVA, lo que no está cumpliendo con la normativa, ya que no se está señalando el valor total", indicó. "Los consumidores tienen derecho a conocer desde un principio el costo final del servicio que están

contratando, sin sorpresas al momento de pagar", recalzó.

Asimismo, añadió que lo mismo aplica para la compra de pasajes, ya sea a través de plataformas de buses, aerolíneas u otros medios de transporte. "El valor que se indica tiene que ser el precio total del pasaje, y deben respetarse los horarios y las condiciones de seguridad que el medio de transporte promete", añadió.

## PRECAUCIONES Y DENUNCIAS

Para garantizar que las vacaciones sean tranquilas y seguras, Solar enfatizó que los consumidores deben revisar cuidadosamente la información disponible en las plataformas antes de realizar una compra. "Es fundamental verificar el respaldo del proveedor, revisar comentarios y opiniones en internet para asegurarse de que estamos comprando en una plataforma confiable", explicó.

En caso de que un consumidor detecte irregularidades, tanto en el proceso de compra como posteriormente, el Sernac ofrece diversas vías para pre-

sentar reclamos. Solar explicó que los consumidores pueden acercarse a la oficina regional en Concepción, ubicada en Colo Colo 176, o a los puntos de atención en municipalidades que tienen convenios con el Sernac. "También pueden realizar sus reclamos de manera más cómoda a través de nuestra página web, [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), llamando a nuestra línea gratuita 800 700 100", detalló.

Las denuncias pueden hacerse tanto antes como después de concretar la compra, si el consumidor detecta, por ejemplo, cargos adicionales no informados o condiciones que no fueron claramente expuestas al momento de la adquisición.

En situaciones donde las irregularidades afectan a un grupo amplio de consumidores, el Sernac puede activar lo que denomina "alertas de seguridad", que implican una comunicación formal con las empresas involucradas para solicitar la corrección de las conductas que no se ajustan a la normativa. "Nosotros podemos levantar alertas de seguridad en situaciones donde las empresas no están cumpliendo con la ley, y en esos casos emitimos comunicados públicos y hacemos el llamado a las empresas a rectificar", añadió.

## RESPONSABILIDAD Y CAUTELA EN LAS COMPRAS

Finalmente, Solar hizo un llamado a la responsabilidad tanto de los consumidores como de los proveedores. "Es esencial que los consumidores se informen antes de hacer clic. Muchas veces, por apuro o comodidad, no revisamos toda la información disponible y eso puede llevar a malas experiencias", comentó.

"La invitación es a tener un verano seguro, tranquilo, y para eso también es muy importante que tomemos decisiones informadas. Si, pese a haber tomado todas las precauciones, ocurren situaciones que nos ponen en una situación de vulnerabilidad, les recordamos que pueden presentar su reclamo a través de cualquiera de nuestras vías", concluyó.



"Los consumidores tienen derecho a conocer desde un principio el costo final del servicio que están contratando, sin sorpresas al momento de pagar".

Angélica Solar Lizama,  
 directora regional del Sernac

