

Ranking investigación plataformas de turismo 2024				
Proveedores	Puntajes	Nota final	Ranking	Comentario
Despegar	30	7	1°	Muy buena, la mejor
Viajes Falabella	29	6,7	2°	Muy buena
Atrápalo	29	6,7	2°	Muy buena
Turis Tour	25	5,8	3°	Buena
Visit Chile	23	5,4	4°	Buena
Cocha	20	4,7	5°	Regular
Turismo Pacífico	20	4,7	5°	Regular
Go Chile	19	4,4	6°	Regular
Travel Express	19	4,4	6°	Regular
El Raco Experience	18	4,2	7°	Regular
Panamericana Turismo	17	4	8°	Regular
Destino Chile	15	3,5	9°	Deficiente
Turismo Esquerré	13	3	10°	Mala
Mayuru Tours	13	3	10°	Mala
Turismo Bello Tour	11	2,6	11°	Mala
Chile Sur Travel	10	2,3	12°	Muy mala
Nattour	10	2,3	12°	Muy mala

Ante cualquier duda o consulta puedes acudir al **Departamento de Información y Atención al Consumidor, DIAC**, ingresando a la página [www.fiscaliaconsumidor.cl](http://www.fiscaliaconsumidor.cl). Presencialmente, atendemos en Arturo Prat 696, oficina 423, Temuco desde las 09:00 hasta las 15:00 horas.

COMUNÍCATE A TRAVÉS DE NUESTRAS PLATAFORMAS



**ATENCIÓN WEB Y EMAIL**  
 WWW.FISCALIADELCONSUMIDOR.CL  
 fiscaliaconsumidor@gmail.com



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



**ATENCIÓN TELEFÓNICA**  
 452 606395



# PLATAFORMAS DE TURISMO

Para tener unas **vacaciones de ensueño** hay que hacer **respetar los derechos de los consumidores**



Fiscalía del Consumidor



@del\_fiscalia



Fiscalia del Consumidor



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

De los resultados del estudio **“Fiscalía del Consumidor investiga, estudia e informa sobre las plataformas de turismo”**, ¿Están en línea con los derechos de los consumidores?, hemos concluido que del mercado de las 17 plataformas de turismo investigadas, sólo tres cumplen aceptablemente con las normativas que les resultan aplicables en el marco de la protección y promoción de los derechos de consumidores y usuarios.

### Los casos más evidentes de incumplimientos son:

- **Información sobre el stock y número de unidades disponibles.**  
Un 66,7% NO entrega información sobre stock y disponibilidad; y el 86,7% no indica el número de unidades disponibles de un producto o servicio.
- **Información sobre el costo total.**  
Un preocupante 58,8% NO informa el costo total del producto o servicio ofrecido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento de Comercio Electrónico, es decir, en forma desglosada.
- **Información sobre stock y disponibilidad.**  
Un 76,5% NO informa sobre la existencia de stock disponible o unidades disponibles.



En este caso se buscó información como el número de habitaciones disponibles en un hotel, la cantidad de paquetes turísticos puestos a la venta, los pasajes disponibles en un vuelo, etc.

- **Información sobre términos y condiciones.**

El 52,9% de las empresas investigadas NO incluye en su plataforma un enlace web o documento claramente visible con el contenido de los términos y condiciones del contrato.

- **Sobre el perfeccionamiento del contrato.**

Un preocupante 64,7% no exhibe un resumen de la compraventa, antes del pago.

- **Sobre privacidad de los datos.**

El 47,1 NO informa que se almacenarán los datos del cliente, consumidor o usuario, cada vez que se le solicita entregar alguno; y que se utilizarán sólo para procesar la solicitud del cliente, consumidor o usuario; mientras que el 58,8% NO informa que el cliente, consumidor o usuario, puede solicitar la eliminación de sus datos de cualquier base que administre la empresa, sin más trámite que pedirlo por escrito.

En el 64,7% de los casos NO existe un medio ágil y expedito para solicitar la eliminación de los datos del cliente, consumidor o usuario. Todo lo anterior con el objetivo de verificar que se está aplicando correctamente el Reglamento de Comercio Electrónico.