

Joven porteña acusa estafa de agencia de viaje: perdió más de 3 millones

Tenía programado un viaje para conocer el Himalaya, pero el vuelo se canceló y cuando pidió el reembolso le devolvieron solo 92 mil pesos.

Matías Valenzuela
 La Estrella de Valparaíso

Con un registro altamente compartido en redes sociales, una joven de Valparaíso denuncia a una agencia de viaje internacional, por una aparente estafa que le costó más de tres millones de pesos por un viaje que nunca se realizó.

Tricia Rojas está viviendo días difíciles luego de que una aventura que se anticipaba como de ensueño, se convirtiera en una pesadilla. La joven porteña cuenta que tenía un viaje programado hace seis meses, para recorrer el Himalaya. Para ello, debía volar desde Santiago a Nepal, boletos que compró en octubre de 2021 junto a su acompañante a través de la plataforma de compra de vuelos Kiwi.com. Los dos tickets, ida y vuelta, costaron alrededor de \$3.200.000, cifra que pagó sin saber lo que vendría después.

Los problemas comenzaron la semana pasada, cuando Tricia fue notificada que dos de los vuelos entre escalas se cancelaron por problemas de la aerolínea. Las dos alternativas que ofrecía la plataforma de Kiwi.com eran cambiar el itinerario, o solicitar el reembolso. Tricia optó por cambiar de vuelo, pero el sistema la hacía pagar el viaje de nuevo, es más, era un monto superior al que pagó inicialmente. Al ver que no era posible pagar solo la diferencia del nuevo pasaje, solicitó el reembolso a través de "Kiwi créditos" que es el servicio del sistema de la agencia, y de todo el dinero que gastó, le devol-



EL VUELO ERA UN SANTIAGO - NEPAL CON ESCALAS, DE IDA Y VUELTA.



vieron apenas \$92.000.

"Leímos la política completa de los Kiwi créditos y en ningún caso te menciona que la devolución iba a ser menor al 10% del total de la compra", señala Tricia, y continua: "Quedamos negros, empezamos a llamar, empezamos a escribir a través de la aplicación, volvimos a llamar y la única forma para comunicarte con ellos es con un inglés fluido, y esa es una limitante para mí. Le pedí a amigas que llamaran, y dijeron que no teníamos ninguna alternativa porque nosotros cuando tomamos este camino, aceptamos las condiciones, pero el tema es que en ninguna de las condiciones dice que te

van a devolver menos del 10%, y aunque te dijieran, a todas luces es un abuso, es una estafa porque son más de tres millones con los que te están estafando", se lamenta.

Intentamos comunicarnos con la agencia Kiwi y su casilla de correo electrónico rebotó con un mensaje donde se informa que ya no está disponible, en su sitio web no tienen vínculos de contacto y su central telefónica solo permite comunicarse si se tiene un número de orden por una compra ya realizada. Enviamos mensajes a través de sus redes sociales (Instagram y Facebook) y al cierre de esta edición, no se nos dio respuesta.

Al buscar reseñas de la agencia en el sitio de turismo TripAdvisor, se encuentran varias denuncias de personas que vivieron experiencias similares a las de Tricia, donde la empresa no ofrece ningún apoyo post venta ni de servicio al cliente, y la posibilidad de pedir un reembolso es nula.

En el caso de Tricia, cuenta que ya había comprado boletos de avión a través de Kiwi y no había tenido problemas, pero ahora que hubo cancelación de un vuelo, vivió la mala experiencia.

SERNAC

Desde el Sernac, Carolina Sangüesa, directora regional, sostiene que la ley es clara, y la devolución del dinero debería ser íntegra. Lamentablemente, en este caso, el Sernac no tiene jurisdicción pues se trata de un empresa internacional que no tiene representación formal en Chile. "Al Sernac llegan ocasionalmente reclamos de consumidores que han comprado en sitios extranjeros. Ante esa situación, se busca una solución a través de la mediación de estos casos con los representantes nacionales de las marcas o realiza coordinaciones con otras agencias de protección para informar de este tipo de situaciones", comentó. ☀