

# Pasajeros acusan a aerolínea de abuso al no completar vuelo hasta La Serena

**INSÓLITO.** Más de 100 clientes que viajaron con JetSmart entre Calama y la Región de Coquimbo estuvieron más de tres horas en el aire para retornar a su punto de origen. La compañía realizó reprogramaciones arbitrarias y no cumplió obligaciones.

Ricardo Pinto Neira  
ricardo.pinto@mercuriocalama.cl

Todo parecía normal para los casi 120 pasajeros que cerca de las 8 de la mañana de ayer despegaron desde Calama con destino al aeródromo La Florida, en La Serena. El vuelo JA131 debía posarse en la loza a las 9.45 horas pero 30 minutos antes, el capitán informó a tripulantes y viajeros que las condiciones meteorológicas en la capital de la Región de Coquimbo tenían una espesa nebulosidad limitante, con sólo 800 metros de distancia con el suelo.

Por ello, adelantó que sobrevolaría la zona por 15 minutos antes de intentar un aterrizaje o que en caso contrario, retornaría a El Loa con la totalidad de los pasajeros. Algo que finalmente decidió ante la molestia de los usuarios y bajo la cuestionable versión del reglamento interno.

Paradójicamente, pese a que estuvo otra hora en el aire para llegar al punto de inicio, en el destino anterior sólo pasaron quince minutos para que comenzaran a descender a La Serena los demás vuelos comerciales agendados durante la mañana, aunque otros cinco trayectos matinales ya habían retornado a sus lugares de origen por un problema que suele ser común en esa zona.

Y desde allí surge la molestia de los afectados que debieron volver a Calama e intentar reprogramar sus viajes con las incomodidades de rigor. “Yo iba a un funeral y qué van a hacer. ¿Esperarme un día más con el muerto ahí un día más? Me ha pasado tres veces y viajo constantemente entre Calama y La Serena porque trabajo acá. La última vez fue el 21 de diciembre del año pasado. La excusa del clima no es válida, porque me acaban de llamar desde allá diciendo que hay sol. Es decir, podría haber hecho lo que hacen las otras aerolíneas, que retrasan sus salidas porque se anticipan el tema o a lo sumo se desvían a Santiago, y desde allí después despegan”, comenta Eduardo Araya, uno de los perjudicados que definitivamente fue por una re-



EL COUNTER DE LA COMPAÑÍA EN CALAMA SE COLAPSÓ PARA PODER REPROGRAMAR A LOS MÁS DE 100 CLIENTES QUE NO COMPLETARON EL VIAJE.

## Más

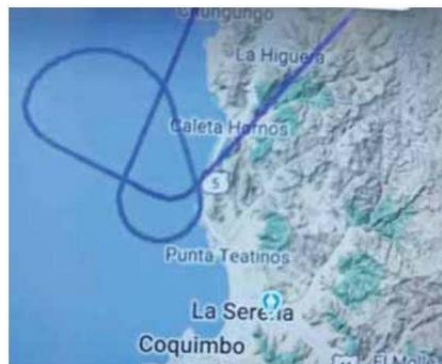
de 3 horas estuvo el vuelo JA131 en el aire, despegando desde el aeropuerto de Calama y retornando a la misma ciudad.

programación de su vuelo, entendiendo que en las veces anteriores cuando sufrió el percance “me dieron un voucher por 50 dólares que al momento de canjearlo no se validó en la página y terminé perdiendo mi dinero”.

### ABUSO

Las quejas contra JetSmart se hacen patentes entre los afectados, una situación que ya se hizo común entre quienes adquieren tickets para el mencionado desplazamiento entre las dos ciudades.

Una situación que incluso llevó a las autoridades de la Región de Coquimbo a idear un plan de contingencia que evite la permanente suspensión de viajes por vía aérea hacia un aeródromo que suele presentar el mismo problema durante gran parte del año. Y que aún no encuentra reales solucio-



ESTOS SON LOS GIROS EN LA SERENA SEGÚN LA APP FLIGHTTRACKER.

nes, dejando todo en el arbitrio de las aerolíneas.

Incluso hay quienes relatan historias como que el lunes de esta semana, todos sus vuelos entre Calama y La Serena de JetSmart fueron suspendidos cuando las dos líneas aéreas de la competencia operaron de manera normal en el mismo trayecto.

Precisamente, muchos de los que se bajaron en Calama tras el fallido aterrizaje apuraron la gestión, exigieron el dinero de vuelta y pagaron altos precios por hacer el viaje en

una compañía de la competencia durante la tarde de ayer. ¿La razón? Las reprogramaciones de la línea aérea que suspendió la bajada en La Serena eran arbitrarias y tardías. Y muchos venían de turnos extensos en faenas mineras.

“Tuve que pelear acá en el counter y me dieron una mejor solución porque por el correo, JetSmart me informó que tenía que irme a Santiago en la noche, esperar 12 horas en el aeropuerto de Santiago y salir a la una de la tarde del domingo a La Serena. ¿Y esa estadia quién

## 2

garantías obligatorias desestimó JetSmart para apoyar a los pasajeros varados. No dio alojamiento ni vales de alimentación.

la asume? Ni siquiera nos dan vales de colación ni alojamiento. Es un abuso indiscriminado que se da porque nadie ejerce control sobre las líneas aéreas. Para cobrar si la mochila se pasó en cinco centímetros son buenos, pero a la hora de dar soluciones le dejan el problema a la gente de atención en aeropuerto, que puede tener la mejor intención, pero no son culpables de la inoperancia en los vuelos que suspenden o los horarios que alteran sin ningún respeto”, comentó un afectado Francisco Cortés, quien viajaba en familia.

Efectivamente, en la zona de despacho de maletas donde se prestó asistencia a los malogrados pasajeros no hubo oferta de hotel en Calama ni vales de alimentación, dos exigencias que por derechos del consumidor se deben suplir en estos casos. Adolfo Hicharro afir-

## Sin una explicación oficial en tierra

● Pese a los intentos de este medio por contactarse con personal autorizado a cargo en el respectivo counter de la aerolínea en el aeropuerto de Calama, la respuesta fue la de acudir a la central de operaciones telefónica o a la casa matriz en Santiago, debido a que los funcionarios en terminales provinciales no están autorizados a dar explicaciones sobre suspensiones de vuelos o falta de prolijidad en la asistencia a los pasajeros afectados.

ma que no es primera vez que le pasa este mismo inconveniente con la aerolínea.

“Te atienden mal en el counter, no te dan soluciones, te programan para la hora que se les antoja y si no quieres reprogramar, te dan un voucher y se aseguran igual el dinero del pasajero. No te lo devuelven. Yo por suerte tengo gente acá que me puede alojar porque deberían mandarte a un hotel como garantiza la ley del consumidor pero recién puedes reclamar en el portal del Sernac, si es que te toman en cuenta. Acá no lo hacen”, detalló.

Y confirma la teoría del miedo a vivir nuevamente la mala experiencia. “Me dieron dos opciones para volver a mi casa en La Serena. Ambas para mañana (hoy) y donde me puedo embarcar a las 8 de la mañana o a las 4 de la tarde. Y tuve que elegir la de la tarde porque si me voy en la mañana, capaz que en 24 horas esté acá mismo, viviendo la misma experiencia y pasando malos ratos”, replica con rabia.

Fue la peor finalización de Fiestas Patrias para los clientes que esperaban pasar las últimas jornadas junto a sus familiares y debieron perder más de 24 horas varados en Calama por la supuesta inoperancia de una compañía que sigue sumando denuncias por abusos y mala ejecución de sus planes de vuelo desde el norte. Una que hasta ahora, nadie fiscaliza. ☞