

Sernac oficia a aerolíneas chilenas por problemas en traslados de mascotas

En lo que va de 2025, Sernac ha recibido más de 60 reclamos por parte de los pasajeros en esta materia.

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) envió un oficio a las tres principales aerolíneas del país debido a los reiterados reclamos por parte de los usuarios por problemas en el traslado de mascotas en vuelos comerciales, pese a haber adquirido el pasaje con anterioridad.

Durante los últimos días, las

redes sociales se han descargado en contra de las compañías aéreas por diferentes inconvenientes con las políticas de embarque de mascotas.

Uno de los más viralizados ocurrió la semana pasada, cuando tripulantes de SKY Airline le negaron a una influencer chilena viajar con su perro, dándole como solución dejarlo abandonado en el terminal de Santiago –según señaló en el video la mujer–, generando la indignación de los usuarios.

Sernac oficia a las aerolíneas

El caso anterior y muchos otros reclamos por parte de pasajeros que quieren viajar con mascotas han llamado la atención del organismo.



Según el ente público, en lo que va de 2025 han recibido 65 denuncias por esta problemática, sumado a las 437 del año pasado.

Entre los principales motivos de los reclamos destacan denegación de embarque y modificaciones en los requisitos de viaje, cobros excesivos con cambios en

tarifas sin previo aviso, falta de respuesta y solución ante problemas, entre otros.

En esta línea, SKY lidera la cantidad de reclamos con un aumento del 91% en comparación al año pasado, seguida de Latam Airlines y JetSMART, las cuales, al contrario, han reducido su tasa de quejas en esta materia en un 33% y 72%, respectivamente.

Los antecedentes han motivado a Sernac a enviar oficios a las tres aerolíneas para conocer sus protocolos y servicios asociados al traslado de animales de compañía.

Al respecto, el director nacional de Sernac, Andrés Herrera, señaló que “las empresas deben cumplir con los estándares de profesionalismo exigidos por la Ley del Consumidor”. 