

Tráfico aéreo aumentó en 13% y reclamos en SERNAC un 20%

Vuelos 2024: reclamos en SERNAC en relación al tráfico aéreo tuvieron un aumento del 8%

Las personas consumidoras ingresaron un total de 33.354 reclamos contra las líneas aéreas durante el año 2024, que alcanzó un récord de 28 millones de pasajeros

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) realizó un análisis detallado de los reclamos recibidos contra aerolíneas durante el año 2024. En total, se registraron **33.354 reclamos**, lo que representa un **aumento de un 20,47%** respecto del año anterior.

Este incremento está directamente relacionado con el **aumento del tráfico aéreo**, que en **2024 creció un 13% en comparación con el año anterior**, alcanzando un récord de

más de 28 millones de pasajeros, según datos de la **Junta Aeronáutica Civil (JAC)**.

Al realizar un análisis de los datos anteriormente exhibidos, se infiere que **durante 2024 hubo 11,8 reclamos por cada 10 mil pasajeros**, constatando un **leve alza de 8,16% respecto a 2023**, cuando se registró una tasa de 10,9 casos.

El mes con mayor cantidad de reclamos fue febrero, con 3.221 casos, lo que sugiere una fuerte

asociación entre la temporada alta y el aumento de inconvenientes.

AEROLÍNEAS CON MÁS RECLAMOS

El reporte revela que tres aerolíneas concentran más del 90% de los reclamos por parte de las personas consumidoras, sin considerar el volumen de operaciones de cada empresa. En primer lugar, **SKY Airline**, que ostenta **14.658 casos (43,95%)**, seguido por **LATAM Airlines**, con **7.959 quejas (23,86%)** y por **Jetsmart**, con **7.448 casos (22,33%)**.

Llama la atención la situación de **SKY Airline**, que pese a tener menor volumen de vuelos que LATAM, presenta mayor cantidad de reclamos. Sus **peaks de casos en los meses de mayor demanda**, como julio y diciembre, probablemente están relacionados con la temporada alta de vacaciones. Este aumento puede estar asociado a la **saturación de los servicios, problemas logísticos y mayor interacción con las personas usuarias**.

Si se realiza un cruce con el **Informe de Calidad de Servicio del Transporte Aéreo en Chile**, realizado por **Junta Aeronáutica Civil (JAC)**, la **tasa de reclamos por cada 10 mil pasajeros** entre estas aerolíneas es liderada por **SKY** (con 26,3 casos), seguida por **Jetsmart** (20,7) y **LATAM** (5).

Este mismo informe destaca que durante el año pasado, **estas aerolíneas subieron un 15,25% el porcentaje de acogimiento de reclamos**, pasando de tasa de acogimiento de un **57,7% en 2023**, a un **66,5% en 2024**.

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, explicó que «en todos los índices se ha registrado un aumento de porcentajes, tanto de pasajeros transportados, de reclamos y de tasas por 10 mil pasajeros transportados. Esto pone un desafío a todas las aerolíneas, particularmente las que operan en el territorio nacional, que concentran más del 90% de los reclamos de las y los consumidores».

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMO

El **incumplimiento de itinerarios** representa la principal causa de molestia entre las personas consumidoras, lo que destaca la necesidad de mejorar la gestión operativa de

las aerolíneas. En ese sentido, la **cancelación o retraso del vuelo** fue el motivo más recurrente en los reclamos, con 11.270 reclamos (33,8%).

Por su parte, las **formalidades de contrato**, que agrupa reclamos como la no devolución del dinero de los pasajes o de las tasas de embarque, contabilizó 5.275 casos (15,8%).

Mientras que las **dificultades para terminar un contrato** recibió 3.104 reclamos (9,3%), la **pérdida, extravío o daño de equipaje**, 2.797 (8,4%); y el **cobro de un precio superior al exhibido**, 1.289 (3,8%).

Si los principales motivos de reclamos se desglosan en las tres aerolíneas con mayor volumen de pasajeros en el país, se desliza que **SKY Airline** recibió 4.710 reclamos por **cancelación o retraso del vuelo**, que representa el 41,7% del total. En **formalidades de contrato** se registraron 1.984 casos (37,6%) y en **dificultades**

para terminar el contrato, 1.836 (59,1%).

Por su parte, **LATAM Airlines** presentó **2.858 reclamos (25,3% del total)** por **cancelación o retraso del vuelo**; 1.577 quejas (29,8%) por **formalidades de contrato**; y 948 casos (33,8%) por **pérdida, extravío o daño de equipaje**.

Mientras que **Jetsmart**, registró **2.643 reclamos (23,4% del total)** por **cancelación o retraso del vuelo**; 1.223 quejas (23,1%) por **formalidades de contrato**; y 631 casos (22,5%) por **pérdida, extravío o daño de equipaje**.

DERECHOS EN EL TRANSPORTE AÉREO

SERNAC dispuso la página www.sernac.cl/turismo para entregar consejos y recomendaciones para las personas consumidoras en el mercado del turismo. Por su parte, la Junta Aeronáutica Civil (JAC) tiene un **espacio en su sitio web**, en el que se entrega información y derechos relevantes para las personas que viajan en avión.

DÓNDE RECLAMAR

En caso de que las personas tengan algún inconveniente con una aerolínea, pueden ingresar un reclamo a través de www.sernac.cl con su Clave Única, llamar gratis al 800 700 100 o acudir a cualquiera de las oficinas disponibles en todas las capitales regionales del país.

