

Denegación de embarque

Viajes con mascotas en avión: Conozca sus derechos y las obligaciones de la aerolínea

Las líneas aéreas están obligadas a cumplir con el contrato cuando se compra el servicio. Si cambian sus políticas y ya no se le permite abordar debe exigir una solución efectiva: esto significa que la empresa asuma los costos, por ejemplo, en el traslado alternativo del animal.

Los viajes en avión van cada vez más en aumento, tomando en cuenta que hay ofertas convenientes para quienes solo se embarcan portando una mochila pequeña o incluso únicamente la cartera o una riñonera ("banano").

No obstante, algunos pagan por transportar su equipaje en la bodega y otros, por llevar a su mascotas con ellos.

Hace poco se hizo conocido el caso de la influencer Natalia Vargas, quien reclamó en redes sociales contra la aerolínea Sky, porque no pudo viajar con su perro a Punta Arenas, donde se iba a vivir. Pese a que había contratado el servicio para su traslado, de la compañía le dijeron que debía dejarlo "suelto" en el terminal aéreo. Según su reclamo había confirmado previamente que tenía todos los documentos en regla.

No obstante, señaló la afectada, la respuesta que le dieron de la compañía fue que ya no llevaban perros.

En un comunicado público, Sky detalló que la medida se adoptó en beneficio de la seguridad y bienestar de los animales braquicéfalos o mestizos con características similares, que tengan hocicos aplanados y que son propensos a problemas respiratorios. Por ello dejaron de prestar el servicio, "en línea con la tendencia de la industria". Quedaron en contacto con todos los dueños de animales en esta condiciones sobre esta nueva disposición para comentarles de las opciones de solución.

Esta prohibición rige también en algunas líneas aéreas europeas, como Iberia, donde prohíben el transporte en bodega de animales braquicéfalos y de los considerados como "razas peligrosas". En cabina, solo aceptan perros, gatos,

peces ornamentales, tortugas y aves (excepto las de corral y de rapiña) con previa autorización de sus oficinas de reserva, según señala su página web.

Consultamos por la negativa de las aerolíneas a Sebastián Bozzo, experto en derechos del consumidor y decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma. Según nos explicó, una compañía aérea puede negarse a llevar una mascota si el pasajero no cumple con los términos y condiciones del contrato de transporte. Esto incluye requisitos como la presentación de certificados de vacunación, uso de jaulas adecuadas o cualquier otra condición establecida en la política de la empresa.

Además, las compañías pueden establecer restricciones en el transporte de ciertos animales si consideran que representan un riesgo para la seguridad del vuelo o si no cuentan con los medios suficientes para garantizar su bienestar durante el traslado, nos precisó.

Sin embargo, advierte, si la aerolínea ya ha aceptado el transporte de la mascota y el pasajero pagó por ese servicio, la empresa tiene la obligación de cumplir con el contrato. En caso de una modificación unilateral en las condiciones del servicio, la compañía debe entregar una solución efectiva al consumidor y asumir los costos derivados de la nueva situación, como el transporte alternativo del animal.

Las redes sociales están llenas de historias alrededor del mundo, en que las aerolíneas han puesto problemas a los viajeros para llevar a sus mascotas.

Ante el caso de la pasajera de Sky, el Sernac ofició a esa compañía, a Latam y a Jetsmart para que informen sus políti-



EXIGENCIAS.— Las aerolíneas pueden establecer requisitos como la presentación de certificados de vacunación del animal, o el uso de transporte adecuado para el viaje.

cas actuales respecto del transporte de mascotas y animales de compañía.

Además, también se le solicitó que entregaran información sobre consumidores que durante los últimos tres meses hayan sido afectados por restricciones respecto del transporte de animales al momento de abordar el vuelo contratado, y las opciones de solución y/o compensación ofrecidas en dichos casos.

437 reclamos en 2024

Conforme a sus estadísticas, durante 2024 recibieron 437 reclamos de este tipo y en lo que va de 2025, ya suman 65. Respecto a la distribución, de las quejas tanto de 2024 como de 2025, un 67% son por traslados de perros y un 33% de gatos. El principal motivo es la denegación de embarque y los problemas con los requisitos de viaje. Le siguen el maltrato y las condiciones inadecuadas en el transporte, la pérdida o daño a las jaulas, cobros excesivos y cambios en las tarifas sin previo aviso.

Por último, también se reporta la falta de respuesta y solución ante quejas sobre

mascotas y animales de compañía.

Uno de los reclamos que destacan en el Sernac es el de un consumidor que había comprado dos pasajes con un adicional para mascota en ambos asientos. No obstante, la aerolínea cambió sus políticas, lo que no habían informado durante la compra de los boletos, y denegaron el embarque. Reclamó y le informaron que uno de los animales tiene braquicefalia y el documento de responsabilidad ya no era válido.

Sebastián Bozzo afirma que una aerolínea podría negarse a transportar una mascota en los siguientes casos:

• **REQUISITOS:** si el pasajero no cumple con los requisitos previos establecidos en el contrato de transporte (como certificados de salud, vacunas, uso de contenedores adecuados, etc.).

• **RIESGO:** si el transporte del animal supone un riesgo para la seguridad del vuelo, por ejemplo, por razones sanitarias o de comportamiento.

• **CAPACIDAD:** si la empresa determina que no tiene la capacidad logística para garantizar la integridad y bienes-

tar del animal durante el viaje. Esto último, considerando que el artículo 134° del Código Aeronáutico establece que en el caso de traslado de animales el transportador deberá establecer condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar.

Desde su punto de vista, es legal que una compañía se niegue a entregar el servicio, siempre que le informe de manera clara y oportuna a los pasajeros sobre esta restricción. En el caso de la pasajera de Sky, la política de no transportar perros braquicéfalos responde a una medida de seguridad y bienestar para los animales por su predisposición a sufrir problemas respiratorios durante los vuelos, arguye.

Sin embargo, añade, si el pasajero contrató el servicio antes de la implementación de esta restricción y la aerolínea no le informó oportunamente del cambio, esta debe asumir los costos de una solución alternativa, como el traslado por otro medio de transporte o una compensación económica por los perjuicios causados.

"No actuaron bien"

En su opinión, desde una perspectiva legal, en el caso de la influencer, la aerolínea no actuó correctamente. "Si la pasajera había adquirido el servicio de transporte para su mascota antes del cambio de política y no fue informada oportunamente, la aerolínea incumplió con el contrato.

En este caso, precisa el abogado, ella podría exigir a la aerolínea el reembolso total del costo del pasaje del animal y la compensación por los gastos adicionales en los que incurrió para transportarlo por mar. Además de solicitar una indemnización por el daño moral ocasionado debido a la incertidumbre y la afectación emocional que generó la situación.

En ambos casos siempre será necesario y recomendable presentar un reclamo ante el Sernac, dice. De no tener una respuesta satisfactoria, puede iniciar una demanda por incumplimiento contractual ante un juzgado de policía local, argumentando que la aerolínea no cumplió con lo pactado ni ofreció una solución adecuada.

AMERICAN AIRLINES