

Columna

Reclamos y derechos en el transporte aéreo



Francisco Fuenzalida Avio
Director regional de Sernac Los Ríos

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) realizó un análisis detallado de los reclamos recibidos contra aerolíneas durante 2024. A nivel nacional, se registraron 33.354 reclamos, 570 de ellos correspondientes a personas consumidoras de la Región de Los Ríos.

La cifra global representa un aumento de reclamos de 20,47% respecto al año 2023 y está directamente relacionada con el aumento del tráfico aéreo, que en 2024 alcanzó un récord de más de 28 millones de pasajeros, según datos de la Junta Aeronáutica Civil.

El reporte reveló igualmente 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%).

En cuanto a los 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%).

En efecto, el análisis de las estadísticas ofrecidas en el informe demuestran que, en todos los índices, se registró un aumento de porcentajes, tanto de pasajeros transportados, de reclamos y de tasas por 10 mil pasajeros transportados.

Esto sin duda pone un desafío a todas las aerolíneas, particularmente las que operan en el territorio nacional y regional, que concentran más del

90% de los reclamos de las y los consumidores. SER-NAC continuará monitoreando y fiscalizando el transporte aéreo, que se ha transformado en un mercado fundamental para el transporte a nivel nacional y regional.

En materia de derechos, estos se encuentran no sólo en la Ley del Consumidor, si no que también en el Código Aeronáutico.

Para conocer el detalle, entregar consejos y recomendaciones para las personas consumidoras, se ha dispuesto la página www.sernac.cl/turismo. Por último, 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, acudir a la dirección regional o a los municipios de la región con quienes mantenemos convenios de colaboración territorial.