

## Sernac llama a los consumidores que no utilizaron sus pasajes de avión entre 2015 y 2021 a solicitar la devolución de las tasas de embarque

El SERNAC realizó un llamado a los consumidores que compraron pasajes de avión entre los años 2015 y 2021 directamente a las aerolíneas y que no fueron utilizados por diferentes motivos, a que soliciten en los sitios web de estas empresas la devolución de las tasas de embarque pagadas.

El Servicio, a través de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC), a principios de marzo de 2020 con Latam Airlines, y a fines de 2021 con Sky, Avianca, Jetsmart, Aerolíneas Argentinas y Copa, logró que estas aerolíneas se comprometieran a restituir los montos de las tasas de embarque por vuelos no realizados entre el 1 de mayo del año 2015 y el 24 de diciembre

de 2021, a excepción de Jetsmart, el cual dio inicio a sus operaciones en Chile el 9 de julio de 2017.

El universo de los beneficiados alcanzó a 1.108.416 personas e involucró un desembolso para las aerolíneas de alrededor de \$11.800 millones para viajes nacionales y de USD 1.379.841 para viajes internacionales.

El monto a recibir por cada vuelo no realizado depende del trayecto, si era un viaje nacional o internacional. No obstante, en promedio y a modo referencial, las tasas de embarque dentro de Chile llegan a \$11.000 y en el exterior rondan los \$40.000.

Tras aprobarse el acuerdo, las empresas informaron sus alcances a los pasajeros

beneficiados a través del correo electrónico registrado al momento de comprar los pasajes.

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, señaló que “hasta la fecha una cantidad importante de usuarios no ha realizado el trámite para recibir el dinero y aún están a tiempo para efectuar la gestión. Es su dinero y corresponde que lo cobren más aún en estos tiempos de alta inflación”.

Asimismo, la autoridad llamó a las aerolíneas a redoblar los esfuerzos para contactar a los pasajeros beneficiados, reenviando correos masivos y asegurando una buena visibilidad de los banners en sus sitios web para que sea una experiencia expedita y clara para los usuarios, por

que “las empresas deben prestar un servicio de calidad de principio a fin”, indicó.

El Servicio inició gestiones en ese sentido con las empresas. De hecho, la aerolínea Sky ya comenzó con el reenvío de correos masivos con las mismas comunicaciones y validaciones enviadas previamente a los consumidores. La campaña se extenderá hasta el 16 de febrero. Además, eliminaron del formulario de solicitud la exigencia de indicar el número de reserva.

Cabe constatar que, tras la entrada en vigencia de la Ley Pro Consumidor, en diciembre del año 2021, las compañías están obligadas a restituir en forma automática a los consumidores el dinero por las tasas de

embarque de vuelos no realizados.

### Cómo solicitar la devolución

Para solicitar la devolución de las tasas de embarque, los consumidores deben visitar los sitios web de las aerolíneas, hacer clic en el respectivo banner y luego ingresar los datos ahí solicitados.

Si una persona no recibió el correo y cree que tiene derecho a recibir la devolución de tasas de embarque, puede solicitar la devolución a través de un formulario que las líneas aéreas tienen en sus respectivas páginas.

Para comprobar que los términos de cada acuerdo se hayan cumplido adecuadamente, se realizará una auditoría por parte de una empresa externa al tér-

mino de su implementación en cada procedimiento.

Para conocer en detalle los términos del acuerdo, los consumidores pueden hacerlo en el sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

Antecedentes y Procedimientos Voluntarios Colectivos

El Código Aero-náutico (artículo 133 C), previo a la modificación de ley del 24 de diciembre de 2021, establecía que las aerolíneas deben devolver, a requerimiento de los pasajeros, el dinero de las tasas de embarque cuando no realicen el servicio de transporte aéreo contratado, ya sea por causas imputables a la empresa, o a la propia persona por razones de seguridad o de fuerza mayor.