



# Agencias de viajes lideran reclamos del consumidor en el sector turístico: ¿un actor perjudicado por las aerolíneas?

Cancelaciones, reprogramaciones o retrasos en vuelos son algunos de los “imprevistos” de las aerolíneas por los que las agencias de viajes deben responder ante los clientes. Un aspecto que, según expertos, podría amplificarse con la aprobación del proyecto de ley “Sernac te Protege”.

**■ POR CLAUDIO VILLALOBOS**

**E**n el inicio de 2025 se vislumbra un desafío complejo para la industria turística nacional. La creciente cantidad de reclamos de los usuarios se ha convertido en una “piedra en el zapato” para dos actores claves dentro del desarrollo del turismo: las agencias de viajes y las aerolíneas.

En el caso las líneas aéreas, la situación se viene arrastrando desde hace años. Así lo demuestra el informe de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), elaborado con datos del Servicio Na-

cional del Consumidor (Sernac), en el que las compañías aéreas chilenas acumularon 33.354 reclamos durante 2024, llevándose más del 90% de las quejas dirigidas a las líneas que operan en Chile.

Entre los tres grandes, SKY Airlines fue la más afectada con un 43,95% del total recopilado por el organismo. Mientras que, mucho más abajo, le siguen Latam con 23,83% y JetSmart con 22,33%, logrando reducir considerablemente la tasa de reclamos en comparación con 2023.

Pese a las mejorías de estas últimas, los efectos de las fallas

en la entrega del servicio final recaen en la mayoría de los casos en las agencias de viajes, que son quienes responden ante los clientes.

## Los que pagan los “platos rotos”

Según cifras del Sernac, en el primer mes del año las agencias de viajes se llevaron gran parte de los reclamos de enero del sector turístico, acumulando solo entre Despegar y Viajes Falabella 365 denuncias relacionadas, principalmente, a paquetes turísticos.

Entre las razones destacan las asociadas al transporte, sien-

do una de las principales causas de los reclamos la “cancelación y retrasos de vuelos sin compensaciones adecuadas”.

Al respecto, Mariángel Medina, CEO de la agencia Onix World Travel, señaló que la situación “afecta gravemente a las agencias de viajes porque el cliente en todo momento tiene contacto con nosotros y somos los que siempre estamos para atenderles de forma más cercana”.

“Muchas veces se tienen malos ratos con los clientes porque ellos no están informados sobre cómo es el procedimiento, hasta que se los explicamos para que vean que nosotros debemos solicitar a la aerolínea su reembolso y, una vez que lo recibimos, es que procedemos a pagarles a ellos”, agregaron desde la agencia.

Desde la agencia de viajes Eurosol, indicaron que muchos de estos casos los han llevado a



