

Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros, y en Agencias de Viajes

Comparación Enero-Octubre 2011 v/s Enero-Octubre 2012



SERNAC
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Enero, 2013

Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes

Enero 2013



El presente informe da cuenta de los reclamos realizados por los consumidores en el Servicio Nacional de Consumidor y registrados en el Sistema de Atención de Público, relacionados al transporte aéreo y terrestre de pasajeros, y agencias de viajes, sectores de servicios que dan cuenta de un porcentaje importante de reclamos en el ámbito del turismo.

Las bases de datos analizadas incorporan a las Empresas e Instituciones registradas en el sistema.

Se comparan los períodos Enero-Octubre 2011 con Enero-Octubre 2012.

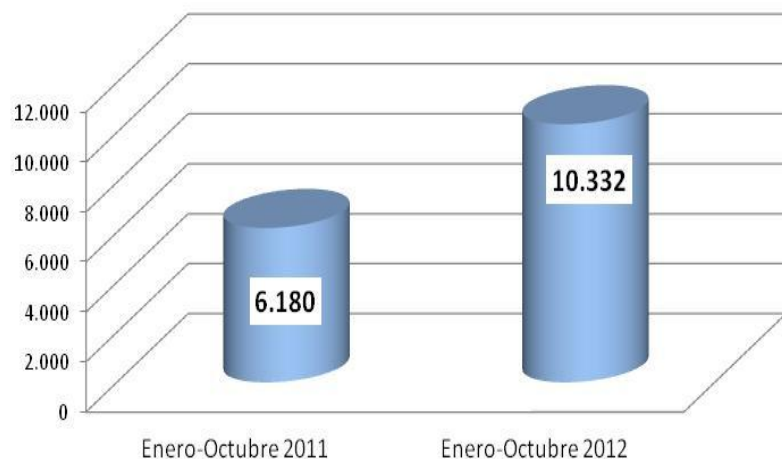


Volumen y distribución de reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros, y agencias de viajes

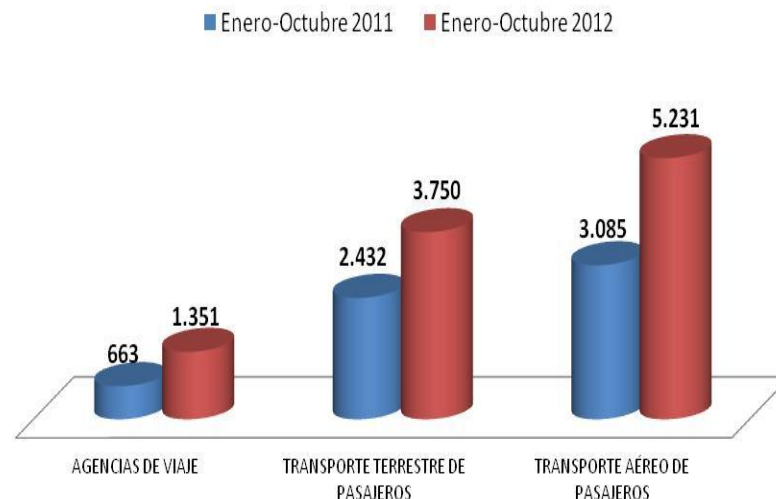
Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes



Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes



Volumen de Reclamos en Mercado de Turismo (Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes)

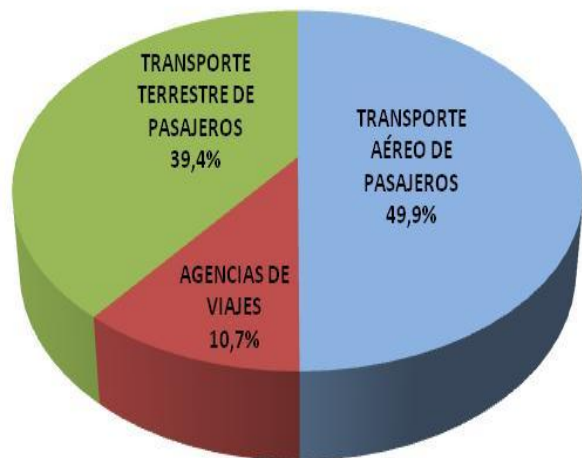


Durante el periodo Enero-Octubre 2012, se registraron 10.332 reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros, y en agencias de viajes, lo que refleja un aumento de 67,2% respecto del igual período 2011, donde se constataron 6.180 reclamos.

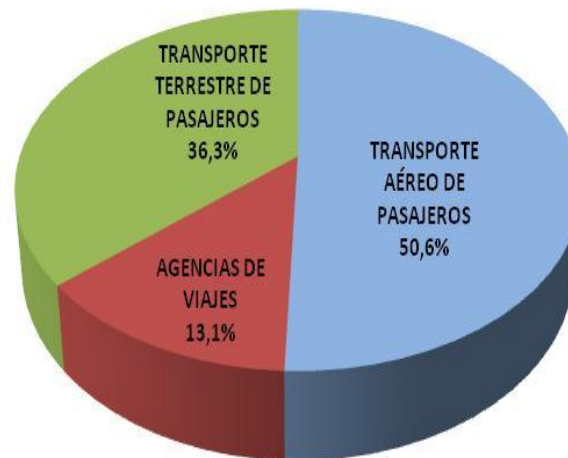
Al observar las variaciones según tipo de mercado se evidenció un incremento significativo de reclamos en las tres categorías. Las Agencias de Viajes registraron un aumento de reclamos de 103,8%, a su vez en Transporte Terrestre de Pasajeros se registró un alza en los reclamos de un 54,2% y en Transporte Aéreo de Pasajeros hubo un aumento en los reclamos de 69,6%.

Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes

Participación de Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes
Enero-Octubre 2011



Participación de Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes
Enero-Octubre 2012



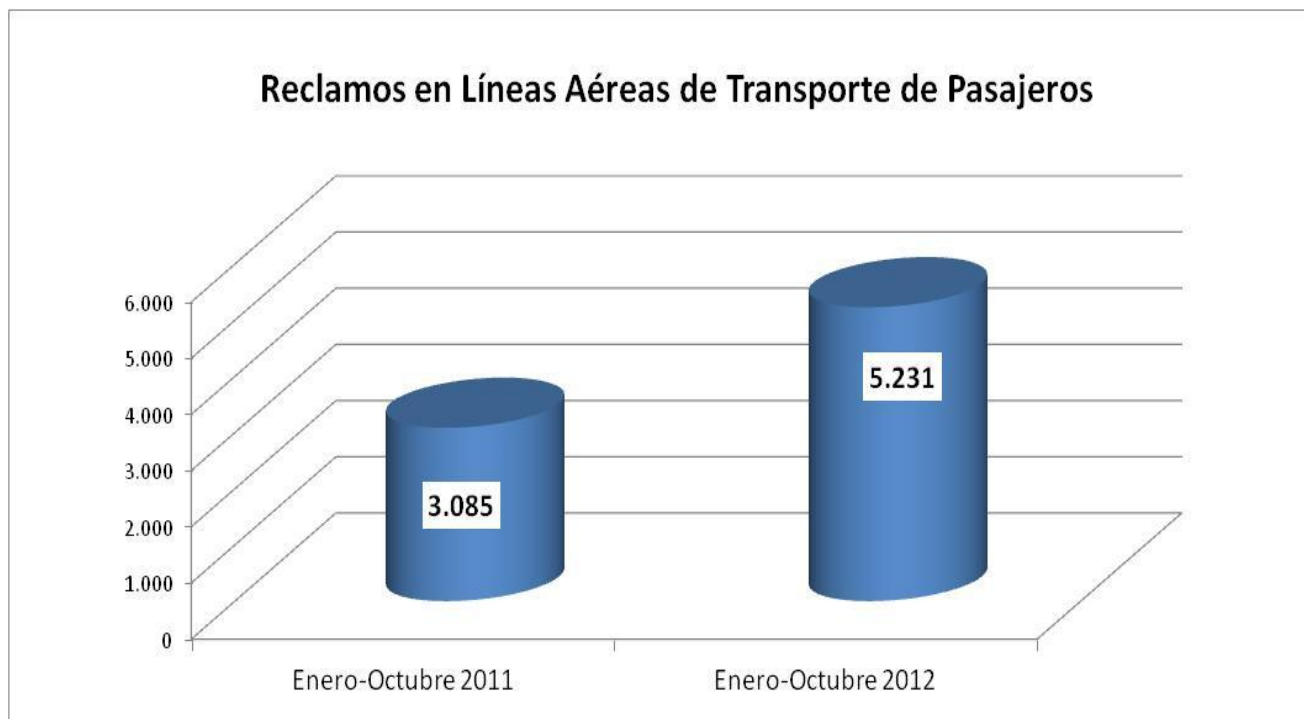
Sernac ha recibido durante el periodo Enero-Octubre de 2012 11.332 reclamos referidos a Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes, de los cuales 50,6% corresponden a Transporte Aéreo, 36,3% a Transporte Terrestre de Pasajeros y 13,1% a Agencias de Viajes.

Tanto en el 2011 como en el 2012, la participación de los reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros supera a los reclamos de Transporte Terrestre de Pasajeros y éstos a su vez superan a los reclamos registrados en las Agencias de Viajes.



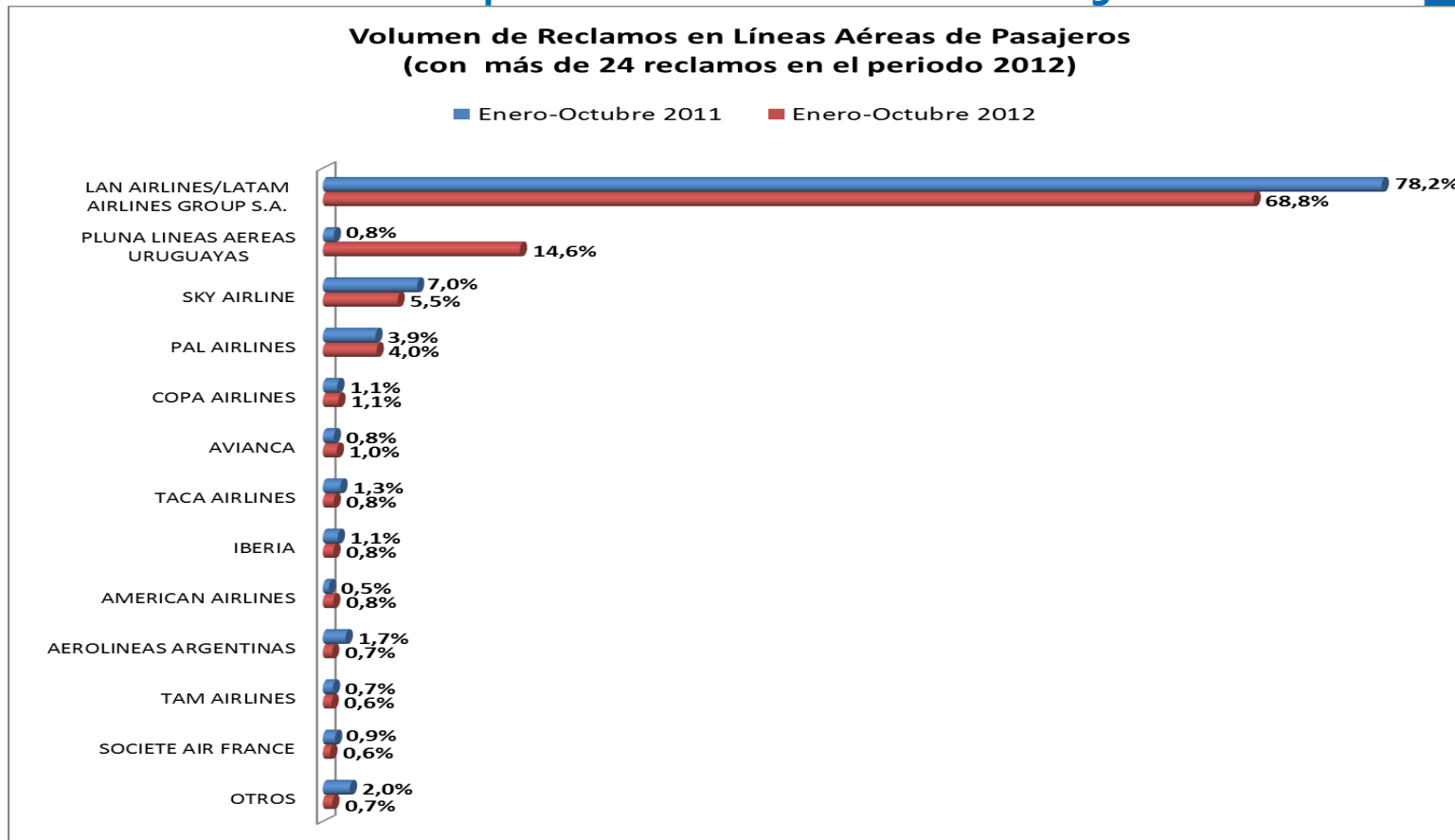
Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros





En relación a los reclamos presentados en el sistema de atención de público contra las Líneas Aéreas de transporte de pasajeros, cabe destacar que entre Enero-Octubre 2011 y Enero-Octubre 2012, los reclamos efectuados contra Líneas Aéreas de pasajeros, aumentaron de 3.085 a 5.231 casos, lo que representó un incremento de 69,6%. Sin embargo, el tráfico aéreo internacional y nacional de pasajeros aumentó en igual lapso de tiempo un 16,2% y un 19,0%, respectivamente, según lo reportado por la Junta de Aeronáutica Civil.

Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros



En relación a los reclamos presentados en el sistema de atención de público contra las Líneas Aéreas, el mayor volumen de reclamos lo registra la empresa Lan Airlines/Latam Airlines. En el período Enero-Octubre de 2011 alcanzó el 78,2% de los reclamos, mientras que en igual lapso de tiempo del 2012, alcanzó el 68,8%.

Las Líneas Aéreas consideradas representan el 99,3 % del total de reclamos efectuados en esta categoría. Se consideraron instituciones con más de 24 reclamos en el periodo Enero- Octubre 2012.

1. Si bien LATAM Group S.A , como nombre responde a la fusión de las líneas aéreas LAN y TAM, los reclamos reflejados en el ranking, según la clasificación de SERNAC, diferencia ambas aerolíneas, de manera que bajo el nombre de LAN/LATAM se incluyen sólo los reclamos a LAN Airlines y TAM refleja sólo los reclamos presentados en el Sernac contra ésta línea aérea.

Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros

Comparativo Volumen de Reclamos a Líneas Aéreas de Transporte de Pasajeros (Periodo Enero-Octubre 2011 v/s Enero-Octubre 2012)

Líneas Aéreas	Volumen de Reclamos 2012	Porcentaje 2012	Volumen de Reclamos 2011	Porcentaje 2011	Variación Porcentual 2012 respecto 2011
LATAM AIRLINES GROUP S.A. - PASAJE	3.598	68,8%	2.414	78,2%	49,0%
PLUNA LINEAS AEREAS URUGUAYAS	762	14,6%	25	0,8%	2948,0%
SKY AIRLINE	289	5,5%	215	7,0%	34,4%
PAL AIRLINES	208	4,0%	120	3,9%	73,3%
COPA AIRLINES	60	1,1%	33	1,1%	81,8%
AVIANCA	54	1,0%	25	0,8%	116,0%
TACA AIRLINES	42	0,8%	40	1,3%	5,0%
IBERIA	41	0,8%	34	1,1%	20,6%
AMERICAN AIRLINES	40	0,8%	14	0,5%	185,7%
AEROLINEAS ARGENTINAS	36	0,7%	52	1,7%	-30,8%
TAM AIRLINES	34	0,6%	23	0,7%	47,8%
SOCIETE AIR FRANCE	29	0,6%	28	0,9%	3,6%
OTROS (con menos de 25 reclamos)	38	0,7%	62	2,0%	-38,7%
TOTAL	5.231	100,0%	3.085	100,0%	69,6%

Al comparar los volúmenes de reclamos entre los periodos 2011 y 2012, se observa una disminución considerable (en términos relativos) de los reclamos realizados a Aerolíneas Argentinas (disminución de un 30,8%) y un significativo aumento en los reclamos dirigidos a Pluna con un aumento de más de 2.948%.



Índice de reclamos en Líneas Aéreas de Pasajeros

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construyó el ranking de líneas aéreas de pasajeros.

• **Índice de reclamos en líneas aéreas de pasajeros:** Es la cantidad de reclamos registrados en el período dividido por la cantidad de pasajeros transportados por las líneas aéreas, multiplicada por 10.000.

Este ranking se construyó sobre la base de los reclamos registrados en el Sistema de Atención de Público (SernacAtiende) en los periodos de Enero-Octubre 2011 y Enero-Octubre 2012

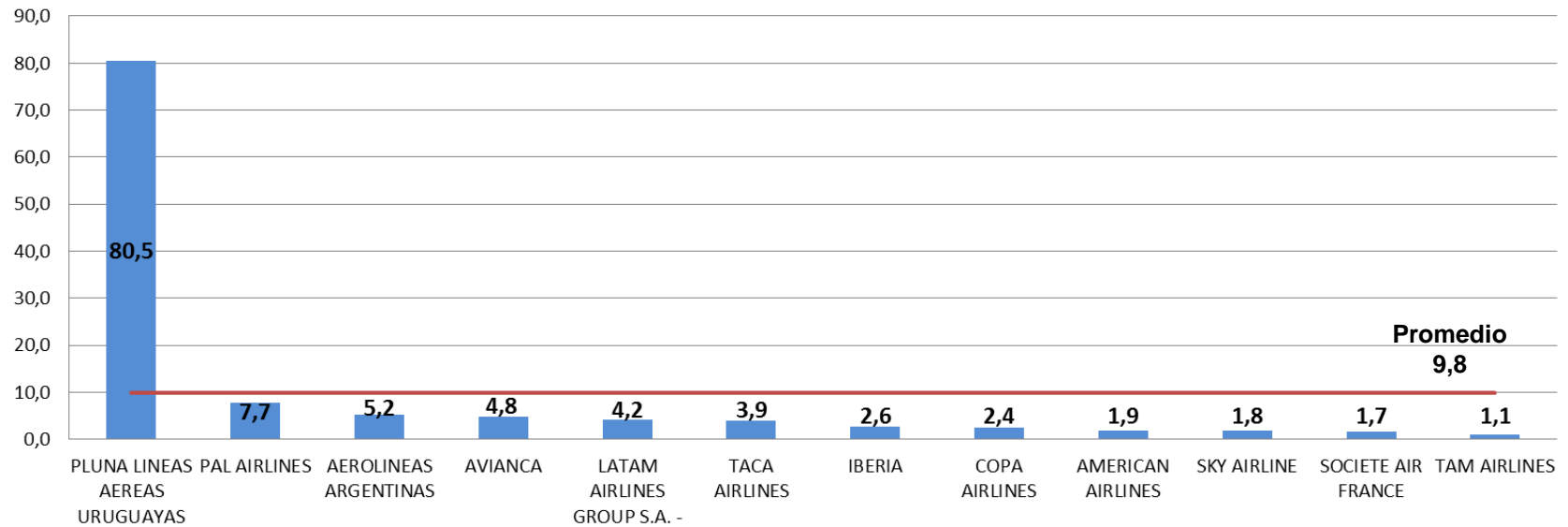
$$(\text{Reclamos período} / \text{N}^{\circ} \text{ pasajeros transportados período}) * 10.000$$

El guarismo normalizador de reclamos utilizados es el **número de pasajeros transportados entre Enero-Octubre 2011 y Enero-Octubre 2012, que surge del reporte "Tráfico aéreo en Chile –Octubre 2012"**, realizado por la Junta de Aeronáutica Civil, JAC.

Para la construcción e interpretación del índice se aplica el factor de 10.000 dado que la base de construcción del índice «N° pasajeros transportados período» es un número muy grande en comparación a los reclamos del período.

Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros

Índice de Reclamos a Líneas Aéreas de Transporte de Pasajeros con más de 24 casos en el periodo Enero-October 2012

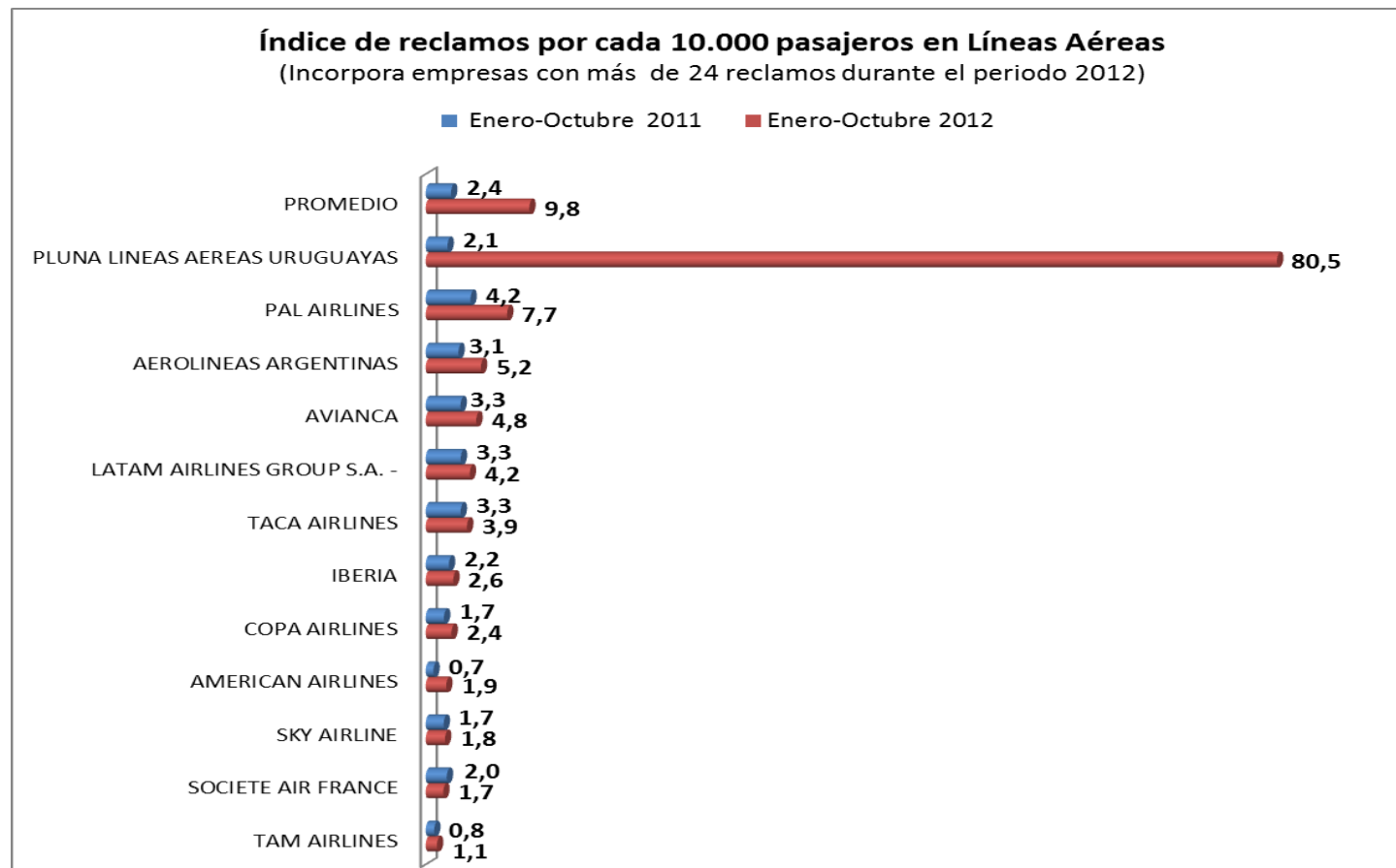


En el periodo Enero-October 2012, el mayor índice de 80,5 puntos lo presentó la Línea Aérea Uruguay Pluna e indica que por cada 10.000 pasajeros, se presentan en promedio 80 reclamos en el periodo Enero-October 2012 contra de esta Línea Aérea.

El promedio general fue de 9,8 reclamos por cada 10.00 pasajeros, por tanto el índice de la Pluna lo supera en un 721,4%.

En segundo lugar se encuentra Pal Airlines, que registró un índice de 7,7 seguida de Aerolíneas Argentinas con un índice de 5,2 puntos.

Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros



El índice promedio de reclamos a Líneas Aéreas entre Enero-Octubre 2011 y Enero-Octubre 2012, aumentó de un 2,4 a un 9,8.

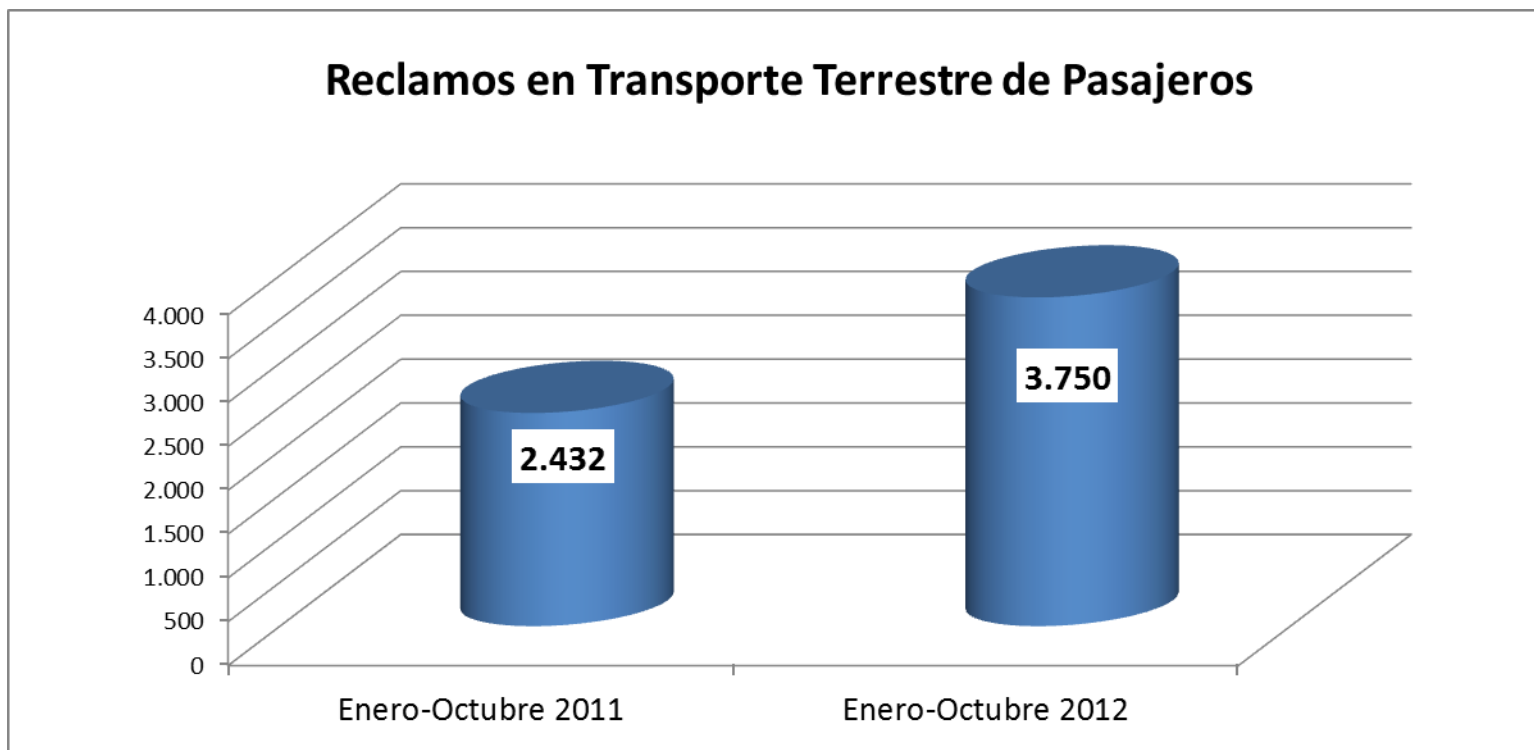
Entre las Líneas Aéreas que aumentaron el índice de reclamos se encuentra: Pluna, Pal Airlines, Aerolíneas Argentinas, Avianca, Lan Airlines/Latam Group, Taca Airlines, Iberia, Copa Airlines, American Airlines, Sky Airlines y TAM. En tanto, la única aerolínea que disminuyó en el índice de reclamos fue Air France.



Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros



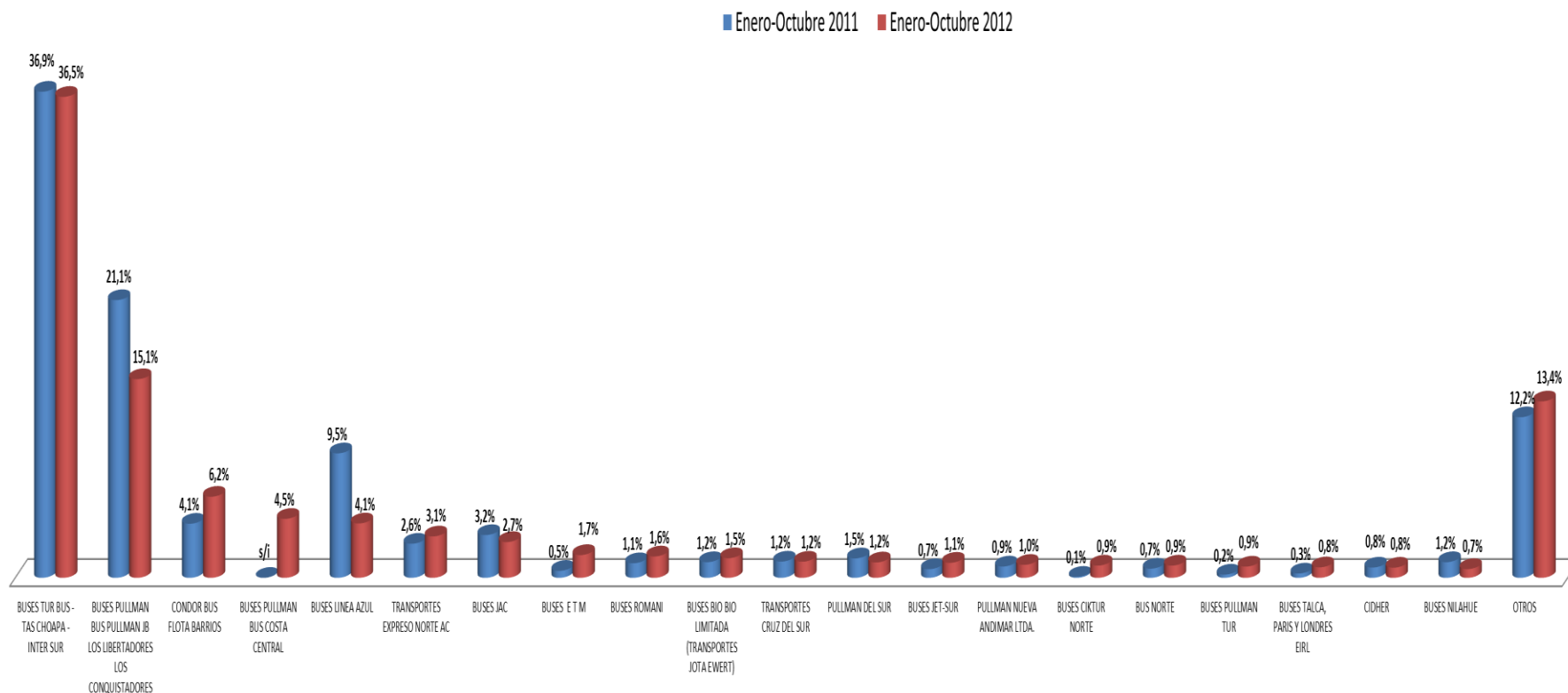
Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros



En relación a los reclamos presentados en el sistema de atención de público contra las Empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros (Buses), cabe destacar que entre Enero-October 2011 y Enero-October 2012, los reclamos efectuados en esta categoría, aumentaron de 2.432 a 3.750 casos, lo que representó un incremento de 54,2%.

Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros

Volumen de Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros (con más de 24 reclamos en el periodo 2012)



El mayor volumen de reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros lo registra la empresa Tur Bus (incluye las marcas Tur Bus, Tas Choapa e Inter), en el período Enero-Octubre de 2012 alcanzó el 36,5% de los reclamos, levemente menor que lo registrado entre Enero-Octubre 2011 (36,9%). En segundo lugar se encuentra Pullman Bus (entendida en el presente análisis como la empresa que agrupa las marcas Pullman Bus, JB, Los Corsarios, Los Libertadores, Los Conquistadores), que registra un volumen de reclamos de 15,1% para el período Enero-Octubre de 2012, menor que la registrada en Enero-Octubre 2011 (21,3%).

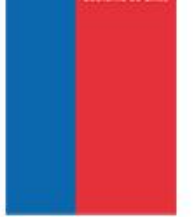
Las empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros, consideradas representan el 86,6% del total de reclamos efectuados a este tipo de Proveedores. Se consideraron empresas con más de 24 reclamos en el periodo Enero-Octubre 2012.

Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros

Comparativo Volumen de Reclamos a Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros (Periodo Enero-Octubre 2011 v/s Enero-Octubre 2012)

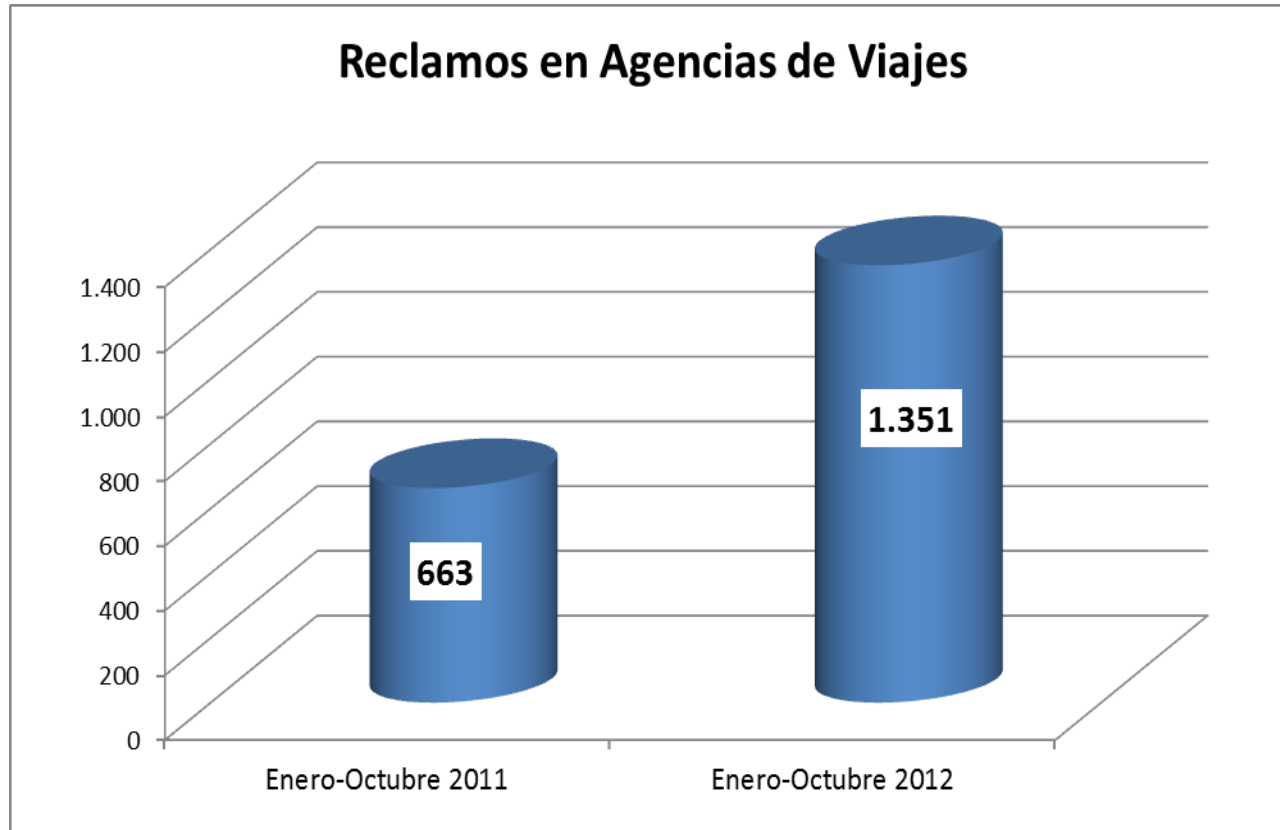
Proveedores Transporte Terrestre (Buses)	Volumen de Reclamos 2012	Porcentaje 2012	Volumen de Reclamos 2011	Porcentaje 2011	Variación Porcentual 2012 respecto 2011
BUSES TUR BUS - TAS CHOAPA - INTER SUR	1.370	36,5%	898	36,9%	52,6%
BUSES PULLMAN BUS PULLMAN JB LOS LIBERTADORES LOS CONQUISTADORES	566	15,1%	513	21,1%	10,3%
CONDOR BUS FLOTA BARRIOS	231	6,2%	100	4,1%	131,0%
BUSES PULLMAN BUS COSTA CENTRAL	168	4,5%	s/i	s/i	Sin datos 2011
BUSES LINEA AZUL	155	4,1%	230	9,5%	-32,6%
TRANSPORTES EXPRESO NORTE AC	118	3,1%	63	2,6%	87,3%
BUSES JAC	102	2,7%	79	3,2%	29,1%
BUSES E T M	65	1,7%	13	0,5%	400,0%
BUSES ROMANI	61	1,6%	27	1,1%	125,9%
BUSES BIO BIO LIMITADA (TRANSPORTES JOTA EWERT)	56	1,5%	29	1,2%	93,1%
TRANSPORTES CRUZ DEL SUR	46	1,2%	30	1,2%	53,3%
PULLMAN DEL SUR	44	1,2%	36	1,5%	22,2%
BUSES JET-SUR	43	1,1%	16	0,7%	168,8%
PULLMAN NUEVA ANDIMAR LTDA.	37	1,0%	21	0,9%	76,2%
BUSES CIKTUR NORTE	35	0,9%	2	0,1%	1650,0%
BUS NORTE	35	0,9%	17	0,7%	105,9%
BUSES PULLMAN TUR	32	0,9%	6	0,2%	433,3%
BUSES TALCA, PARIS Y LONDRES EIRL	30	0,8%	8	0,3%	275,0%
CIDHER	29	0,8%	19	0,8%	52,6%
BUSES NILAHUE	25	0,7%	29	1,2%	-13,8%
OTROS (con menos de 25 reclamos)	502	13,4%	296	12,2%	69,6%
TOTAL	3.750	100,0%	2.432	100,0%	54,2%

Al comparar los volúmenes de reclamos entre los periodos 2011 y 2012, se observa una disminución considerable de los reclamos realizados a Buses Línea Azul y Nilahue y un significativo aumento relativo en los reclamos dirigidos a Buses ETM, Ciktur Norte y Pullman Tur.



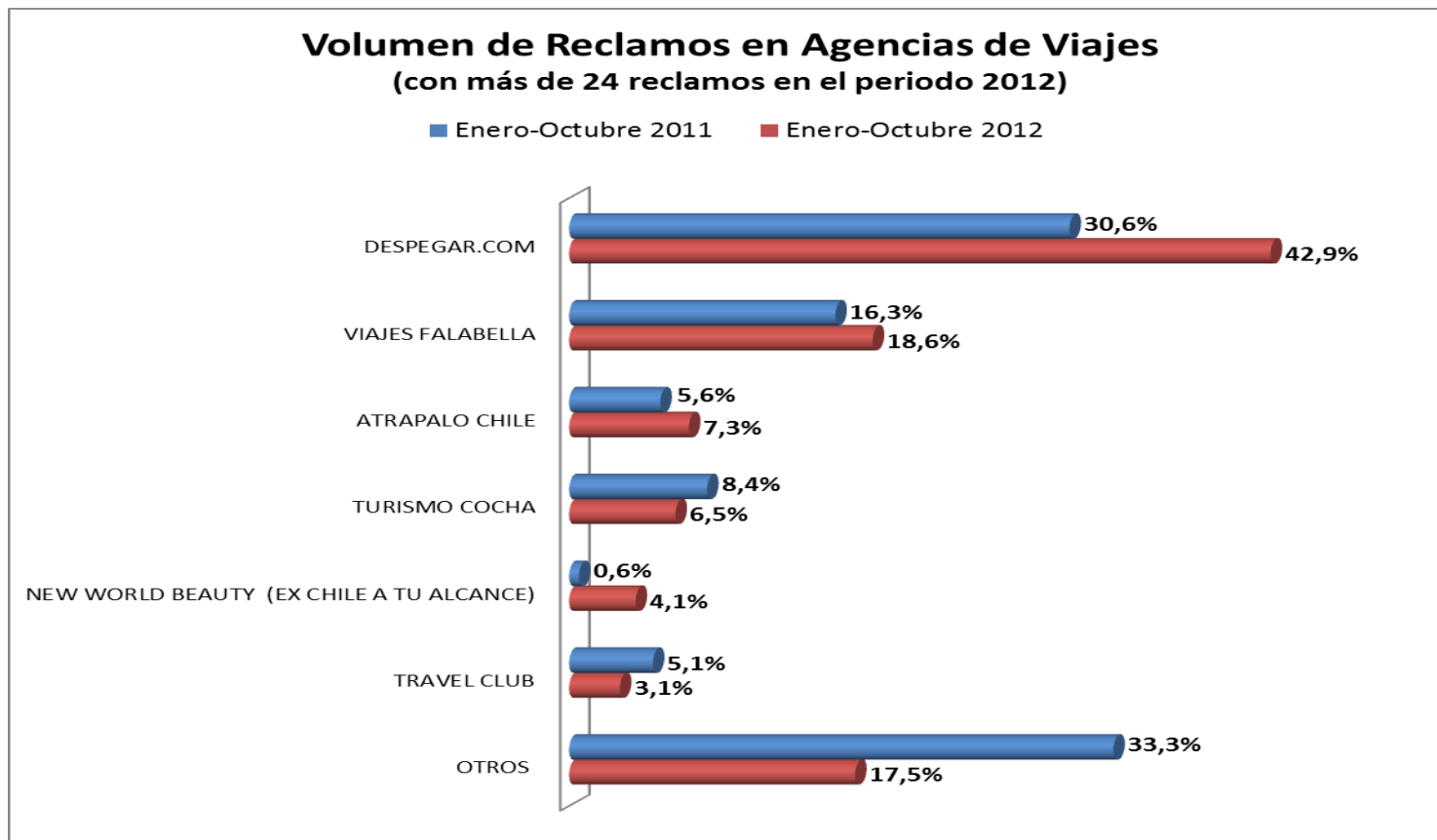
Reclamos en Agencias de Viajes





En relación a los reclamos presentados en el sistema de atención de público contra Agencias de Viajes, cabe destacar que entre Enero-Octubre 2011 y Enero-Octubre 2012, los reclamos efectuados en esta categoría aumentaron de 663 a 1.351 casos, lo que representó un incremento de 103,8%.

Reclamos en Agencias de Viajes



El mayor volumen de reclamos en Agencias de Viajes lo registra la Agencia Despegar.com, en el período Enero-Octubre de 2012 alcanzó el 42,9% de los reclamos, mayor que lo registrado entre Enero-Octubre 2011 (30,6%). En segundo lugar se encuentra la Agencia Viajes Falabella, que registra un volumen de reclamos de 18,6% para el período Enero-Octubre de 2012, menor que la registrada en Enero-Octubre 2011 (16,3%).

Las empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros consideradas representan el 82,5% del total de reclamos efectuados a este tipo de Proveedores. Se consideraron empresas con más de 24 reclamos en el periodo Enero-Octubre 2012.

Reclamos en Agencias de Viajes

Comparativo Volumen de Reclamos a Agencias de Viajes (Periodo Enero-Octubre 2011 v/s Enero-Octubre 2012)

Agencias de Viajes	Volumen de Reclamos 2012	Porcentaje 2012	Volumen de Reclamos 2011	Porcentaje 2011	Variación Porcentual 2012 respecto 2011
DESPEGAR.COM	580	42,9%	203	30,6%	185,7%
VIAJES FALABELLA	251	18,6%	108	16,3%	132,4%
ATRAPALO CHILE	99	7,3%	37	5,6%	167,6%
TURISMO COCHA	88	6,5%	56	8,4%	57,1%
NEW WORLD BEAUTY (EX CHILE A TU ALCANCE)	55	4,1%	4	0,6%	1275,0%
TRAVEL CLUB	42	3,1%	34	5,1%	23,5%
OTROS (con menos de 25 reclamos)	236	17,5%	221	33,3%	6,8%
TOTAL	1.351	100,0%	663	100,0%	103,8%

Al comparar los volúmenes de reclamos entre los periodos 2011 y 2012, no se registra disminución de reclamos en ninguna de las Agencias de Viajes, sin embargo se registra un significativo aumento en los reclamos dirigidos la Agencia New World Beauty (ex Chile a tú alcance).



Comportamiento de Proveedores ante reclamos presentados a Sernac: Relación de respuestas a causas según proveedor

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma de reclamos del Servicio Nacional del Consumidor y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en los períodos Enero-Octubre 2011 y Enero-Octubre 2012.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales de la Institución y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales de la Institución.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo: en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio del producto o devolución del dinero, entre otros.

Proveedor No Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.

Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.



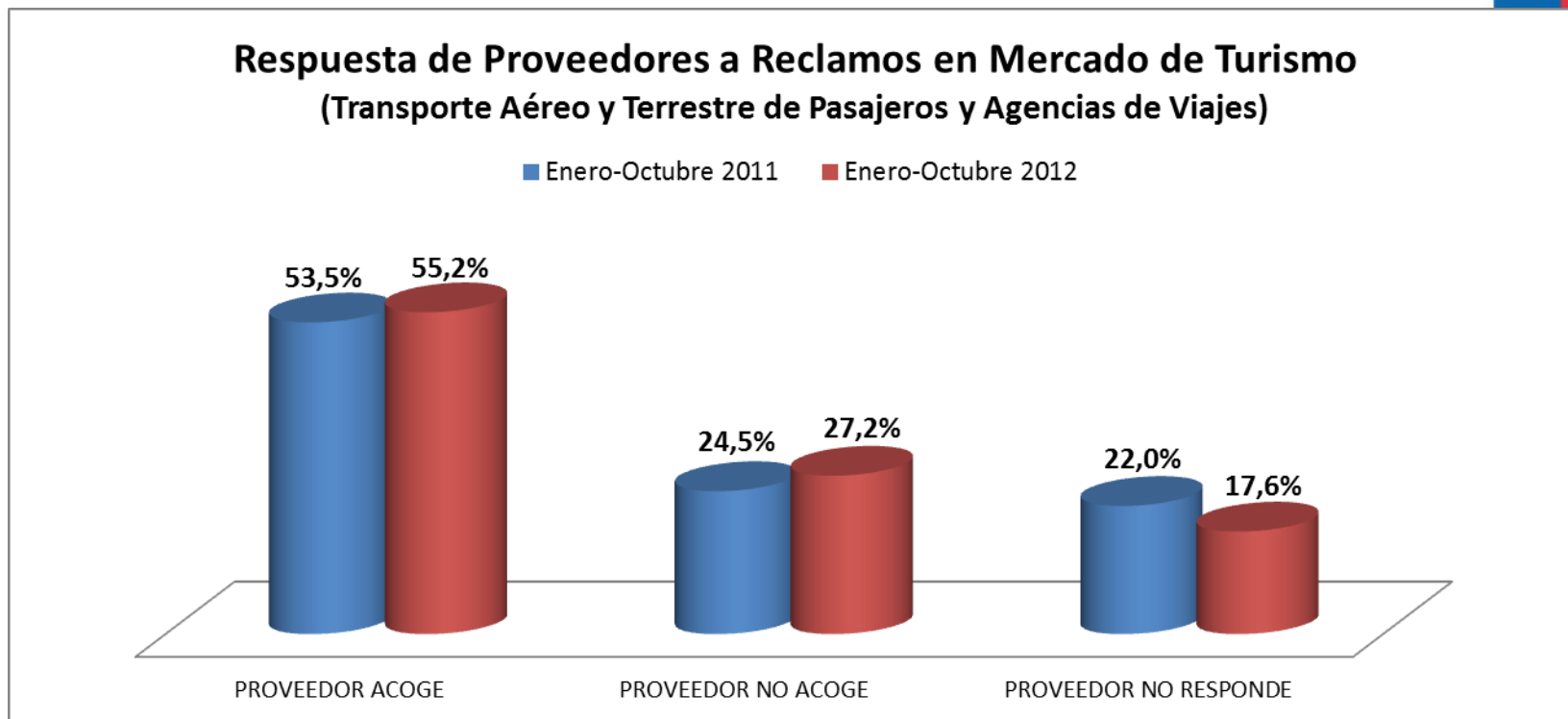
Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes

Total de Reclamos a Proveedores de Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes con Causal de Cierre (Enero-Octubre 2012)

CAUSAL DE CIERRE	Volumen de Reclamos 2012	Porcentaje de Reclamos 2012
PROVEEDOR ACOGE	5.049	48,8%
PROVEEDOR NO ACOGE	2.485	24,1%
PROVEEDOR NO RESPONDE	1.609	15,5%
COLECTIVO	939	9,2%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	249	2,4%
DERIVADO	1	0,0%
TOTAL GENERAL	10.332	100,0%

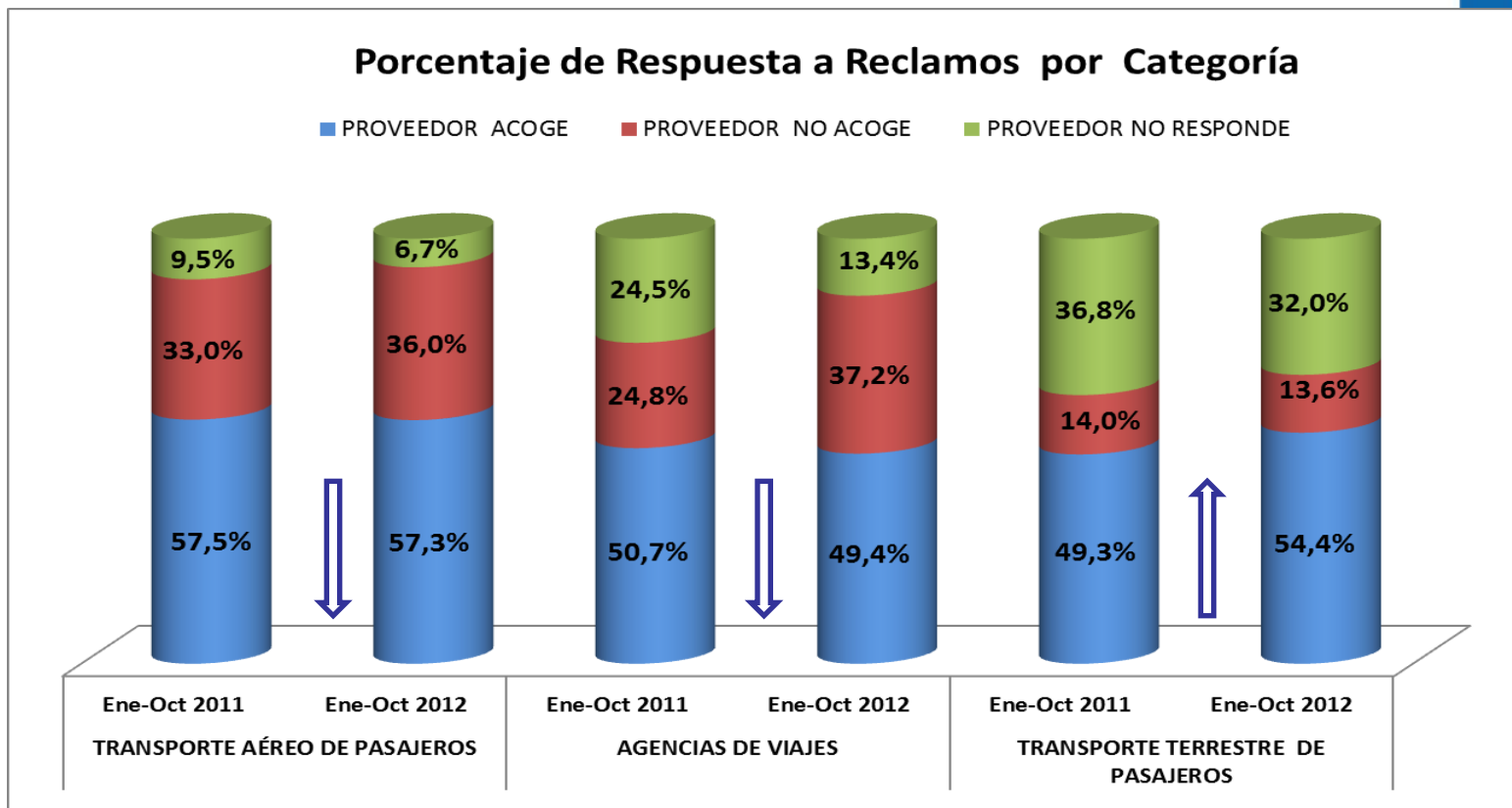
Es importante destacar que para elaborar el ranking de comportamiento por parte de los proveedores a los requerimientos de SERNAC, se analizarán sólo los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, estas equivalen a un total de 9.143 reclamos. Fueron excluidos de este análisis, los reclamos asociados a Medicaciones colectivas (939), debido a que tienen un tratamiento especial, y aquellos reclamos cerrados con la causal de cierre Proveedor Informa Caso No Procede (249) y 1 caso Derivado.

Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes



En general en las categorías de Transporte Terrestre y Aéreo de pasajeros y Agencias de Viajes, el 55,2% de los reclamos ingresados durante el periodo Enero-Octubre 2012 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor, por otra parte, un 27,2% el Proveedor No Acoge los reclamos del consumidor y en un 17,6% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde.

Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes



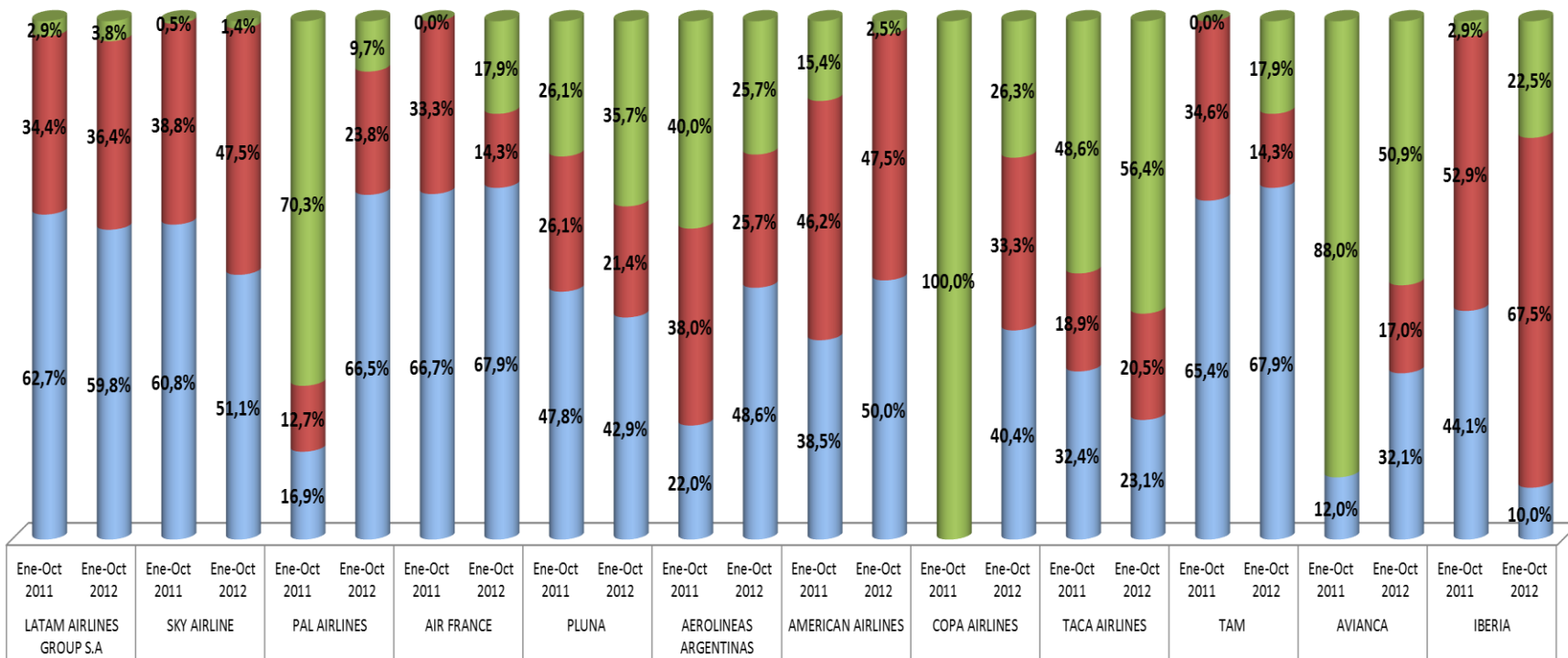
Al comparar los reclamos por cada una de las categorías, en el periodo Enero-October 2012, el mejor comportamiento se observó en Transporte Aéreo de Pasajeros, donde el proveedor acoge en el 57,3% de los casos. Cabe destacar que la respuesta positiva por parte del proveedor a la solicitud del consumidor a aumentado en las Agencias de Viajes (54,4%).

Se observa además que en el periodo Enero-October 2012 disminuyó el numero de reclamos que no son respondidos por los proveedores en todos los mercados analizados.

Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros

Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados a Líneas Aéreas de Transporte de Pasajeros
(entidades con más de 24 reclamos en periodo 2012)

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDO NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE

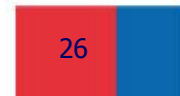


En las Líneas Aéreas, en el periodo Enero–Octubre 2012 destaca Air France y TAM, donde se constata que el Proveedor Acoge en el 67,9% de los casos, en ambos casos mejorando el indicador respecto del año anterior. El indicador más discreto, en el periodo Enero–Octubre 2012 se presentó en Aerolíneas Iberia, donde el Proveedor Acoge registró un 10,0% y además exhibe un Proveedor No Acoge de que alcanza el 67,5% de los reclamos. Casos como Copa Airlines y Pal Airlines, muestran mejoras significativas en sus indicadores

Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros



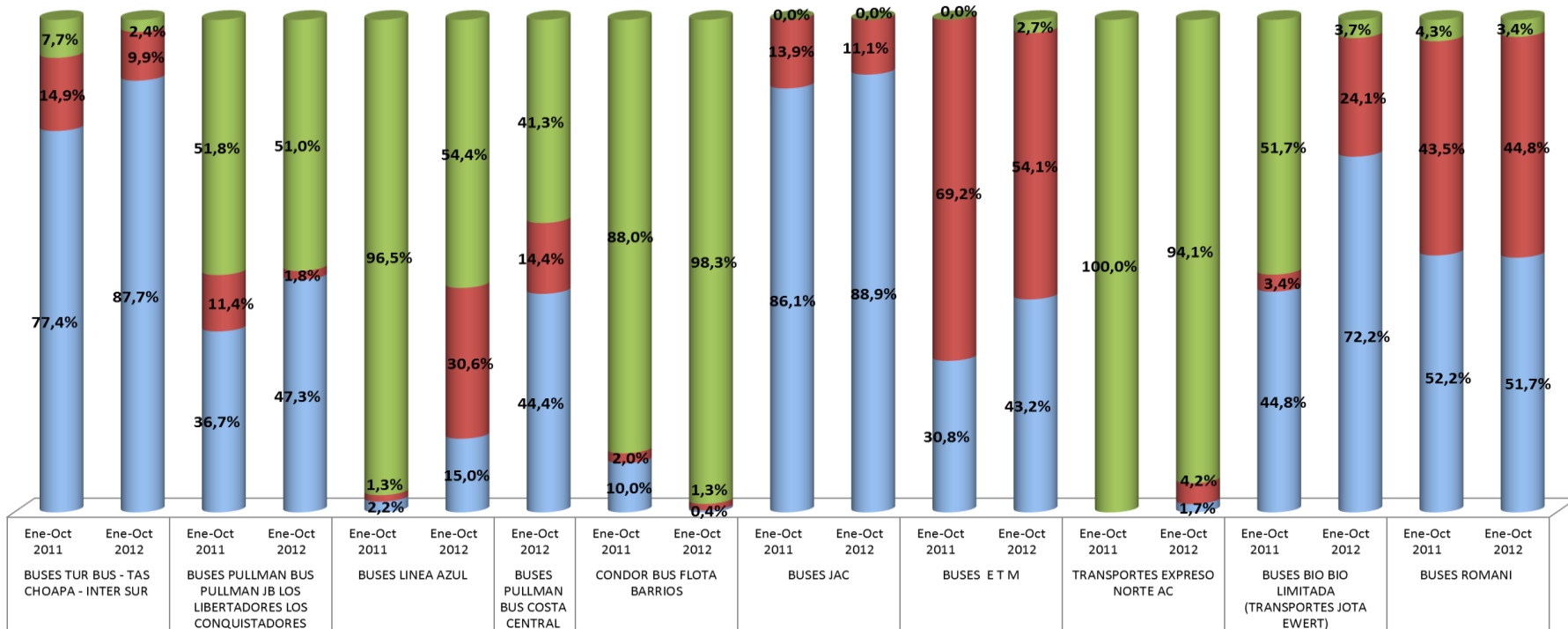
Líneas Aéreas	Total casos considerados 2012	PROVEEDOR ACOGE		PROVEEDOR NO ACOGE		PROVEEDOR NO RESPONDE		Porcentaje 2012
		Volumen	Porcentaje	Volumen	Porcentaje	Volumen	Porcentaje	
LATAM AIRLINES GROUP S.A.	3.513	2.100	59,8%	1.278	36,4%	135	3,8%	100,0%
SKY AIRLINE	278	142	51,1%	132	47,5%	4	1,4%	100,0%
PAL AIRLINES	206	137	66,5%	49	23,8%	20	9,7%	100,0%
COPA AIRLINES	57	23	40,4%	19	33,3%	15	26,3%	100,0%
PLUNA LINEAS AEREAS URUGUAYAS	56	24	42,9%	12	21,4%	20	35,7%	100,0%
AVIANCA	53	17	32,1%	9	17,0%	27	50,9%	100,0%
IBERIA	40	4	10,0%	27	67,5%	9	22,5%	100,0%
AMERICAN AIRLINES	39	19	48,7%	19	48,7%	1	2,6%	100,0%
TACA AIRLINES	39	9	23,1%	8	20,5%	22	56,4%	100,0%
AEROLINEAS ARGENTINAS	35	17	48,6%	9	25,7%	9	25,7%	100,0%
TAM AIRLINES	29	9	31,0%	11	37,9%	9	31,0%	100,0%
AIR FRANCE	28	19	67,9%	4	14,3%	5	17,9%	100,0%
OTROS	36	8	22,2%	9	25,0%	19	52,8%	100,0%
TOTAL	4.409	2.528	57,3%	1.586	36,0%	295	6,7%	100,0%



Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros

Gráfico 1/2: Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados a Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros (entidades con más de 50 reclamos en periodo 2012)

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE

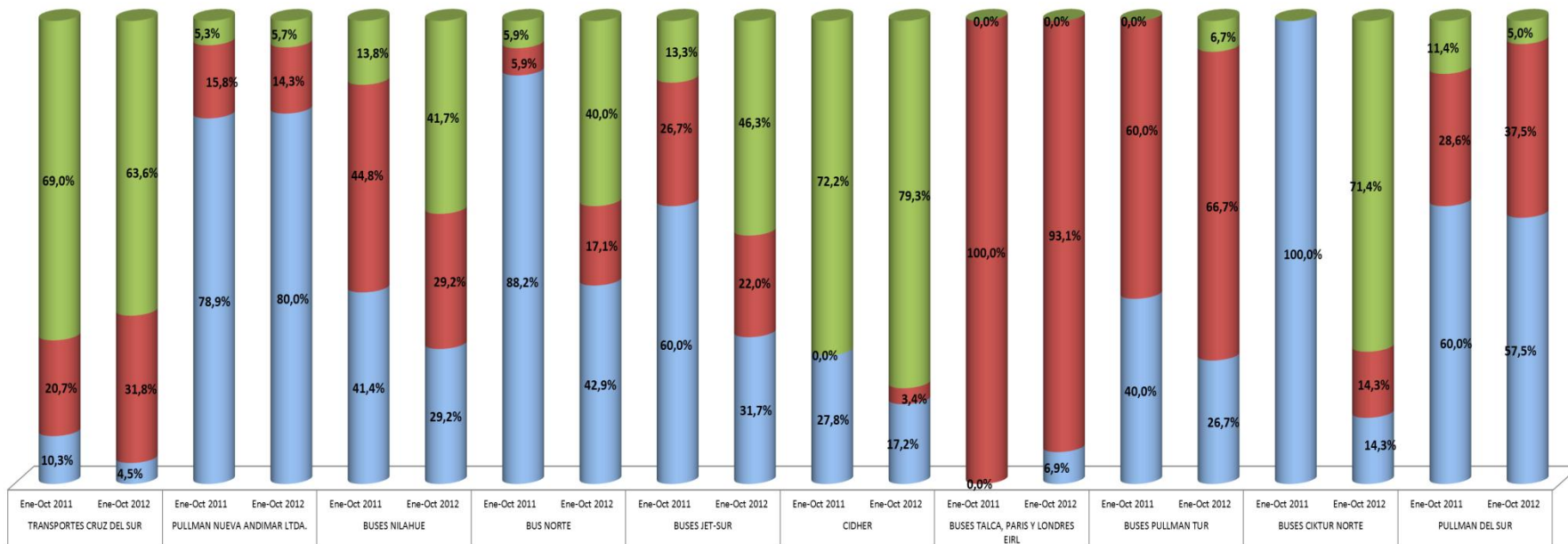


En las Empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros que presentan más de 50 reclamos, durante el periodo Enero–Octubre 2012 destaca Buses JAC, con el 88,9% de los casos con resultado Proveedor Acoge. De modo contrario, la empresa de Buses Flota Barrios muestra un 0,4% de Proveedor Acoge en el periodo Enero-Octubre 2012, el más bajo en tal período, a su vez, registra un porcentaje importante de reclamos no respondidos en tal período (98,3%).

Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes

Gráfico 2/2: Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados a Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros (entidades con más de 24 reclamos en periodo 2012)

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



En las Empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros que presentan menos de 50 reclamos en las categorías de Proveedor Acoge, No Acoge o No Responde, durante el periodo Enero–Octubre 2012 el mejor comportamiento se observó en Pullman Nueva Andimar Limitada, el proveedor acoge el 80,0% de los casos. De modo contrario, la Empresa de Transportes Cruz del Sur, registra 4,5% de Proveedor Acoge en el periodo Enero-Octubre 2012, el más bajo en tal lapso de tiempo, a su vez, registra un porcentaje importante de reclamos no respondidos en tal período (63,6%). Cabe destacar la Empresa de Transportes Cidher con un 79,3% de reclamos no respondidos en el periodo 2012.

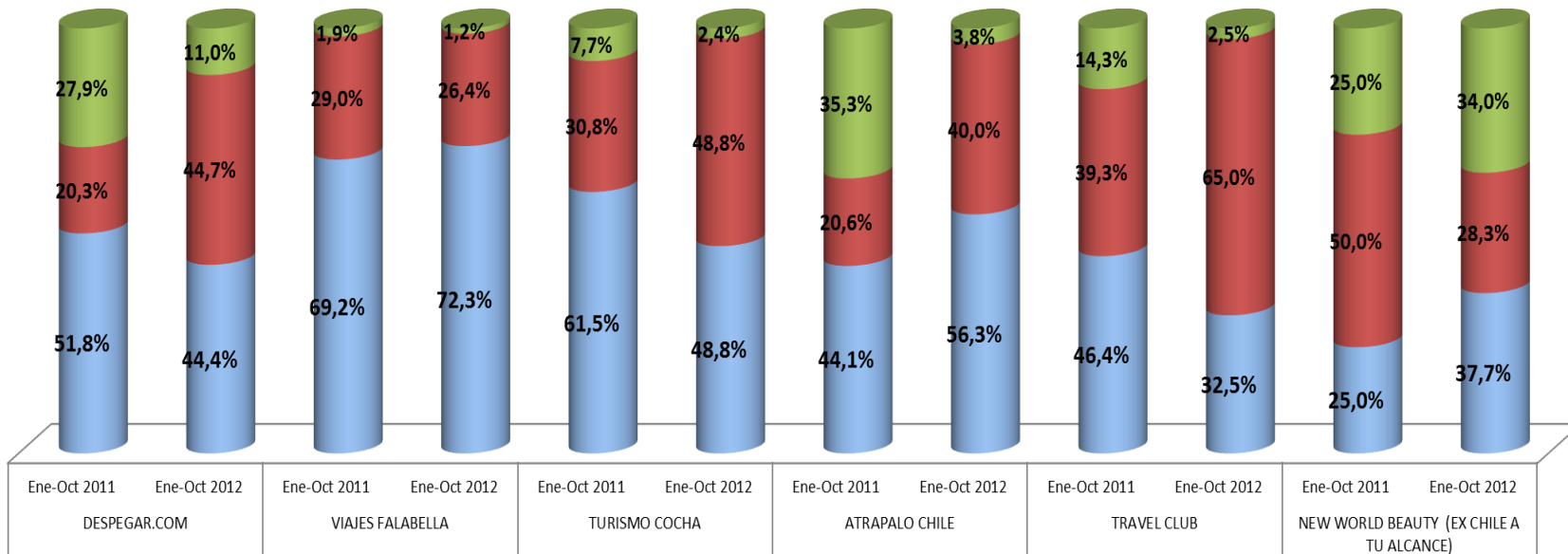
Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros

Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros	Total casos considerados 2012	PROVEEDOR ACOGE		PROVEEDOR NO ACOGE		PROVEEDOR NO RESPONDE		Porcentaje 2012
		Volumen	Porcentaje	Volumen	Porcentaje	Volumen	Porcentaje	
BUSES TUR BUS - TAS CHOAPA - INTER SUR	1.353	1.186	87,7%	134	9,9%	33	2,4%	100,0%
BUSES PULLMAN BUS PULLMAN JB LOS LIBERTADORES LOS CONQUISTADORES	565	267	47,3%	10	1,8%	288	51,0%	100,0%
CONDOR BUS FLOTA BARRIOS	231	1	0,4%	3	1,3%	227	98,3%	100,0%
BUSES PULLMAN BUS COSTA CENTRAL	160	71	44,4%	23	14,4%	66	41,3%	100,0%
BUSES LINEA AZUL	147	22	15,0%	45	30,6%	80	54,4%	100,0%
TRANSPORTES EXPRESO NORTE AC	118	2	1,7%	5	4,2%	111	94,1%	100,0%
BUSES JAC	99	88	88,9%	11	11,1%		0,0%	100,0%
BUSES ROMANI	58	30	51,7%	26	44,8%	2	3,4%	100,0%
BUSES BIO BIO LIMITADA (TRANSPORTES JOTA EWERT)	54	39	72,2%	13	24,1%	2	3,7%	100,0%
TRANSPORTES CRUZ DEL SUR	44	2	4,5%	14	31,8%	28	63,6%	100,0%
BUSES JET-SUR	41	13	31,7%	9	22,0%	19	46,3%	100,0%
PULLMAN DEL SUR	40	23	57,5%	15	37,5%	2	5,0%	100,0%
BUSES E T M	37	16	43,2%	20	54,1%	1	2,7%	100,0%
BUS NORTE	35	15	42,9%	6	17,1%	14	40,0%	100,0%
BUSES CIKTUR NORTE	35	5	14,3%	5	14,3%	25	71,4%	100,0%
PULLMAN NUEVA ANDIMAR LTDA.	35	28	80,0%	5	14,3%	2	5,7%	100,0%
BUSES PULLMAN TUR	30	8	26,7%	20	66,7%	2	6,7%	100,0%
CIDHER	29	5	17,2%	1	3,4%	23	79,3%	100,0%
BUSES TALCA, PARIS Y LONDRES EIRL	29	2	6,9%	27	93,1%		0,0%	100,0%
BUSES NILAHUE	24	7	29,2%	7	29,2%	10	41,7%	100,0%
OTROS	488	156	29,4%	98	18,5%	234	44,2%	100,0%
TOTAL	3.652	1.986	54,4%	497	13,6%	1.169	32,0%	100,0%

Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes

**Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados a Agencias de Viajes
(entidades con más de 24 reclamos en el periodo 2012)**

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



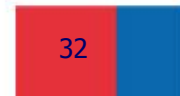
En las Agencias de Viajes, en el periodo Enero–Octubre 2012 destaca Viajes Falabella, donde se constata que el Proveedor Acoge en el 72,3% de los casos, mejorando el indicador respecto del año anterior (69,2%) de los casos. Por el contrario la Agencia Travel Club, tiene un 32,5% de sus reclamos cerrados con resultado Proveedor Acoge.



Agencias de Viaje	Total casos considerados 2012	PROVEEDOR ACOGE		PROVEEDOR NO ACOGE		PROVEEDOR NO RESPONDE		Porcentaje 2012
		Volumen	Porcentaje	Volumen	Porcentaje	Volumen	Porcentaje	
DESPEGAR.COM	365	162	44,4%	163	44,7%	40	11,0%	100,0%
VIAJES FALABELLA	242	175	72,3%	64	26,4%	3	1,2%	100,0%
TURISMO COCHA	82	40	48,8%	40	48,8%	2	2,4%	100,0%
ATRAPALO CHILE	80	45	56,3%	32	40,0%	3	3,8%	100,0%
NEW WORLD BEAUTY (EX CHILE A TU ALCANCE)	53	20	37,7%	15	28,3%	18	34,0%	100,0%
TRAVEL CLUB	40	13	32,5%	26	65,0%	1	2,5%	100,0%
OTROS	220	80	36,4%	62	28,2%	78	35,5%	100,0%
TOTAL	1.082	535	49,4%	402	37,2%	145	13,4%	100,0%



Motivos o Causales de Reclamos Enero-Octubre 2012



Motivos de Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros

Motivos de Reclamos a Proveedores de Transporte Aéreo de Pasajeros (Enero- Octubre 2012)	N° de Reclamos	Porcentaje
Incumplimiento condiciones contratadas; retraso y/o cancelación de vuelos	2.273	43,5%
Mala Calidad del Servicio	1.083	20,7%
Formalidades de contrato; negativa o restricciones a cambio de pasajes	590	11,3%
Pérdida o daño del equipaje	529	10,1%
Incumplimiento promociones y ofertas; publicidad engañosa	197	3,8%
Cobro de precio superior al informado	101	1,9%
Otros	458	8,8%
Total	5.231	100,0%

En Aerolíneas los consumidores reclaman principalmente del incumplimiento de las condiciones contratadas (43,5%); por ejemplo, atrasos en las salidas o cancelación de vuelos.

Le siguen los reclamos por la mala calidad del servicio (20,7%) por ejemplo, problemas en las transacciones a través de la página web, pagos no reconocidos, dobles cobros, falta de información o atención adecuada y oportuna en caso de problemas.

Sumado a ello, los consumidores reclaman por las restricciones al cambio de pasajes (11,3%) y por la pérdida o daño del equipaje (10,1%).

Motivos de Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros

Motivos de Reclamos a Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros (Enero- Octubre 2012)	N° de Reclamos	Porcentaje
Mala calidad del servicio; mala atención	1391	37,1%
Incumplimiento condiciones contratadas ; retraso o cancelación de salida; no realiza viaje completo	1238	33,0%
Pérdida, extravío o daño de equipaje.	456	12,2%
Problemas de seguridad, mal estado del transporte	156	4,2%
Cobro de precio superior al informado	72	1,9%
Sobreventa	51	1,4%
Otros	386	10,3%
Total	3.750	100,0%

En transporte terrestre de pasajeros (buses), los consumidores se quejan de la mala calidad del servicio (37,1%). Por ejemplo, sobreventa de asientos, problemas en la compra de pasajes por Internet, mala atención abordo.

También reclaman por el incumplimiento de las condiciones contratadas (33,0%) como retrasos en las salidas; buses que no llegan; no corresponden al tipo de bus contratado o que no terminan el viaje.

En tercer lugar, los consumidores se quejan de la pérdida o extravío del equipaje (12,2%), seguido por los problemas de seguridad (4,2%) por máquinas en mal estado o problemas en la conducción.

Motivos de Reclamos en Agencias de Viajes

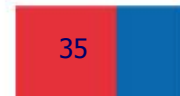


Motivos de Reclamos a Agencias de Viajes (Enero- Octubre 2012)	N° de Reclamos	Porcentaje
Incumplimiento de las condiciones contratadas	775	57,4%
Mala calidad del servicio	246	18,2%
Formalidades de contrato; término de contrato; cláusulas abusivas	147	10,9%
Publicidad engañosa o falsa; incumplimiento promociones y ofertas	72	5,3%
Cobro de un precio superior al exhibido	37	2,7%
Otros	74	5,5%
Total	1.351	100,0%

En Agencias de Viajes los consumidores se quejan principalmente del incumplimiento de las condiciones contratadas (57,4%), por ejemplo, itinerarios que no se respetan, hoteles que no cumplen con lo ofrecido, servicios ofrecidos que no se entregan, entre otros.

A su vez, reclaman de la mala calidad del servicio (18,2%) por agencias que no informan la necesidad de visas u otras restricciones para el viaje, atrasos en vuelos, entre otros.

En tercer lugar reclaman por cláusulas abusivas de los contratos y las dificultades para terminar el contrato (10,9%) en caso de situaciones que impiden a los consumidores viajar, como enfermedades o accidentes.



Gracias



SERNAC

Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile