



## Autoridades instan a los pasajeros del transporte aéreo a conocer y ejercer sus derechos establecidos en la ley “Pro Consumidor”

Durante 2022 el Sernac recibió más de 30 mil reclamos en este mercado, un 28% más que en 2021.

En el inicio de la temporada estival 2023, la Subsecretaría de Turismo entregó las proyecciones de viajes y los destinos preferidos por los chilenos.

04 de enero de 2023

Los pasajeros de transporte aéreo tienen derechos que los protegen en caso de enfrentar alguna complicación en su viaje. El ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Juan Carlos Muñoz, junto a la subsecretaria de Turismo, Verónica Kunze, el director del Sernac, Andrés Herrera y el secretario general de la Junta de Aeronáutica Civil, Martín Mackenna, llegaron al Aeropuerto Internacional de Santiago para comunicar los detalles de la ley “Pro Consumidor”.

El ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Juan Carlos Muñoz, explicó que “estamos recuperando los niveles de viajes que teníamos antes de la pandemia, por lo tanto, es más importante aún que las personas sepan cuáles son sus derechos. Un pasajero informado en sus derechos, es un pasajero que recibe una mejor calidad de servicio en su viaje. Por eso, como MTT – a través de la Junta Aeronáutica Civil- hemos trabajado en favor de ellos y en 2021 impulsamos cambios a la ley Pro Consumidor, luego, la Junta Aeronáutica Civil implementó una campaña informativa gráfica en los diversos terminales del país, para asegurar que cada persona conozca sus derechos al momento de iniciar un viaje a través de [derechosdelpasajero.jac.gob.cl](http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl)”

Las autoridades destacaron que la normativa establece que si una persona sufre retrasos de más de tres horas o cancelaciones por sobreventa de pasajes o cualquier otra causa imputable al operador, las aerolíneas deben informar por escrito sus derechos, y además los pasajeros tienen dos opciones: abordar el próximo vuelo disponible, y que la empresa cubra algunos gastos producto de la espera, como alimentación, traslado, entre otras; o exigir la devolución del dinero, proceso que deberá ser de manera expedita.

También, en caso de retrasos de más de tres horas o cancelaciones por sobreventa de pasajes o cualquier otra causa imputable al operador, corresponde al operador entregar indemnizaciones que van de 2 a 20 UF (\$70.312 y \$703 mil al día de hoy), dependiendo de los kilómetros y tiempo de retraso. “Es muy importante que los pasajeros conozcan los derechos que los asisten en el caso de tener algún inconveniente con alguna línea aérea. El avión es un medio de transporte cada vez más utilizado en nuestro país y su uso aumenta en temporada estival, por eso informar a los pasajeros es fundamental para que la experiencia turística sea positiva y se garantice el buen funcionamiento de este mercado”, aseguró la subsecretaria de Turismo, Verónica Kunze.

La norma también establece también, dentro de otros derechos, que si un pasajero no utiliza un tramo o trayecto de ida y vuelta en un vuelo nacional, la aerolínea no podrá negar ni condicionar la

utilización del resto de la fracción o tramo, si la persona se presenta oportunamente al chequeo y embarque.

El director nacional del Sernac, Andrés Herrera, explicó que es muy importante que los consumidores que van a utilizar el transporte aéreo en estas vacaciones conozcan y ejerzan sus derechos, especialmente los que se agregaron con la Ley Pro Consumidor, entre ellos los relacionados con la sobreventa de pasajes, los viajes con menores de 14 años, o qué hacer si las personas no pueden viajar por razones de salud, y recalcó el llamado a los usuarios a acudir al Servicio en caso de tener alguna dificultad.

La ley "Pro Consumidor" incluyó una modificación que entrega a la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), previa consulta al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), la facultad para establecer las condiciones en las que los transportadores, agentes autorizados, y operadores aeroportuarios deben informar a los pasajeros de sus derechos.

El Instructivo sobre condiciones para informar derechos de los pasajeros aéreos incorpora la obligación para aerolíneas y aeropuertos de publicar esta información a través de adhesivos o stickers en todos los lugares donde el pasajero pueda tener la necesidad de conocer sus derechos, como los counters de check-in, mesones o módulos de atención al público, de venta de pasajes, o de reclamos de equipaje, proceso que se materializó entre los meses de junio y julio de 2022.

#### DERECHOS PARA LOS PASAJEROS AÉREOS

- Si un pasajero sufre retrasos de más de tres horas o cancelaciones por sobreventa de pasajes o cualquier otra causa imputable al operador, las aerolíneas deben informar por escrito sus derechos e indemnizaciones correspondientes de acuerdo al tramo, que van de 2 a 20 UF (entre \$70.312 y \$703 mil), según los kilómetros y tiempo de retraso.
- También, en caso de retrasos de más de tres horas o cancelaciones por sobreventa de pasajes o cualquier otra causa imputable al operador, los pasajeros además tienen dos opciones: abordar el próximo vuelo disponible, y que la empresa cubra gastos producto de la espera, como alimentación, traslado, entre otros; o exigir la devolución del dinero, proceso que deberá ser de manera expedita.
- La norma establece que si un consumidor no utiliza un tramo o trayecto de ida y vuelta en un vuelo nacional, la aerolínea no podrá negar ni condicionar la utilización del resto de la fracción o tramo, si la persona se presenta oportunamente al chequeo y embarque.
- Los consumidores tienen derecho a cambiar un viaje o solicitar la devolución del dinero pagado, si presentan un certificado médico que pruebe un impedimento para viajar.
- El consumidor siempre tendrá derecho a que la aerolínea le devuelva lo pagado por las tasas de embarque por un viaje no realizado, lo que deberá hacerse en un plazo máximo de diez días, y a través del mismo medio que utilizó para pagar el pasaje.
- Las aerolíneas deberán tomar las medidas necesarias para que los niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos a los de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva.
- En el caso del traslado de animales, las aerolíneas deben establecer condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar.

#### RANKING RECLAMOS LÍNEAS AÉREAS

Durante 2022 el SERNAC recibió más de 30 mil reclamos contra el mercado del transporte aéreo, lo que representó un alza de 28%, respecto de 2021, aumento que se explica dentro de otras cosas, por una recuperación de más del 82% de los viajes en avión respecto 2021.

La mayoría de los reclamos fue por temas contractuales 33%; cancelación o retraso de vuelo, 14% y dificultades para el término de contrato 8%. Las quejas se concentraron en las aerolíneas que tienen mayor participación de mercado, Latam Airlines con un 40,6%, Sky Airlines, 22,5% y Jetsmart con un 20%.

### ESTIMACIONES VIAJES TEMPORADA ESTIVAL 2023

Para la temporada estival 2023, la Subsecretaría de Turismo proyecta que se realicen 29.948.414 viajes frecuentes con pernoctación, es decir +26,6% más que en el mismo período de 2022.

Las tres principales regiones de destino corresponderán a:

- Valparaíso con 21,9% lo que se traduce en 6.546.269 viajes recibidos
- Metropolitana un 14,7% con 4.405.696 viajes recibidos
- La Araucanía con 8,8% lo que representa 2.621.279 viajes recibidos.

Las tres principales comunas de destino a nivel nacional corresponderán a:

- Viña del Mar con 3,20% lo que representa 957.985 viajes recibidos
- El Tabo con 2,24% lo que presenta 670.195 viajes recibidos.
- Coquimbo un 1,93% con 578.310 viajes recibidos.

La Subsecretaría de Turismo, además estima la llegada de 1.551.646 turistas extranjeros durante la temporada estival 2023.