



# Radiografía de Empresas del Sector Turismo con reclamos en el SERNAC

Líneas Aéreas, Empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros, Agencias de Viajes, Alojamientos Turísticos y Establecimientos de Recreación

Enero–Noviembre 2015 / Enero–Noviembre 2016

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



## Descripción general

El 3,2% del PIB es lo que representa el Turismo en el crecimiento económico de Chile (Sernatur; 2016).

De acuerdo a cifras de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo (Achet, 2016), este rubro crece, en promedio, a un ritmo de 15 veces más que la actividad económica en general, del país.

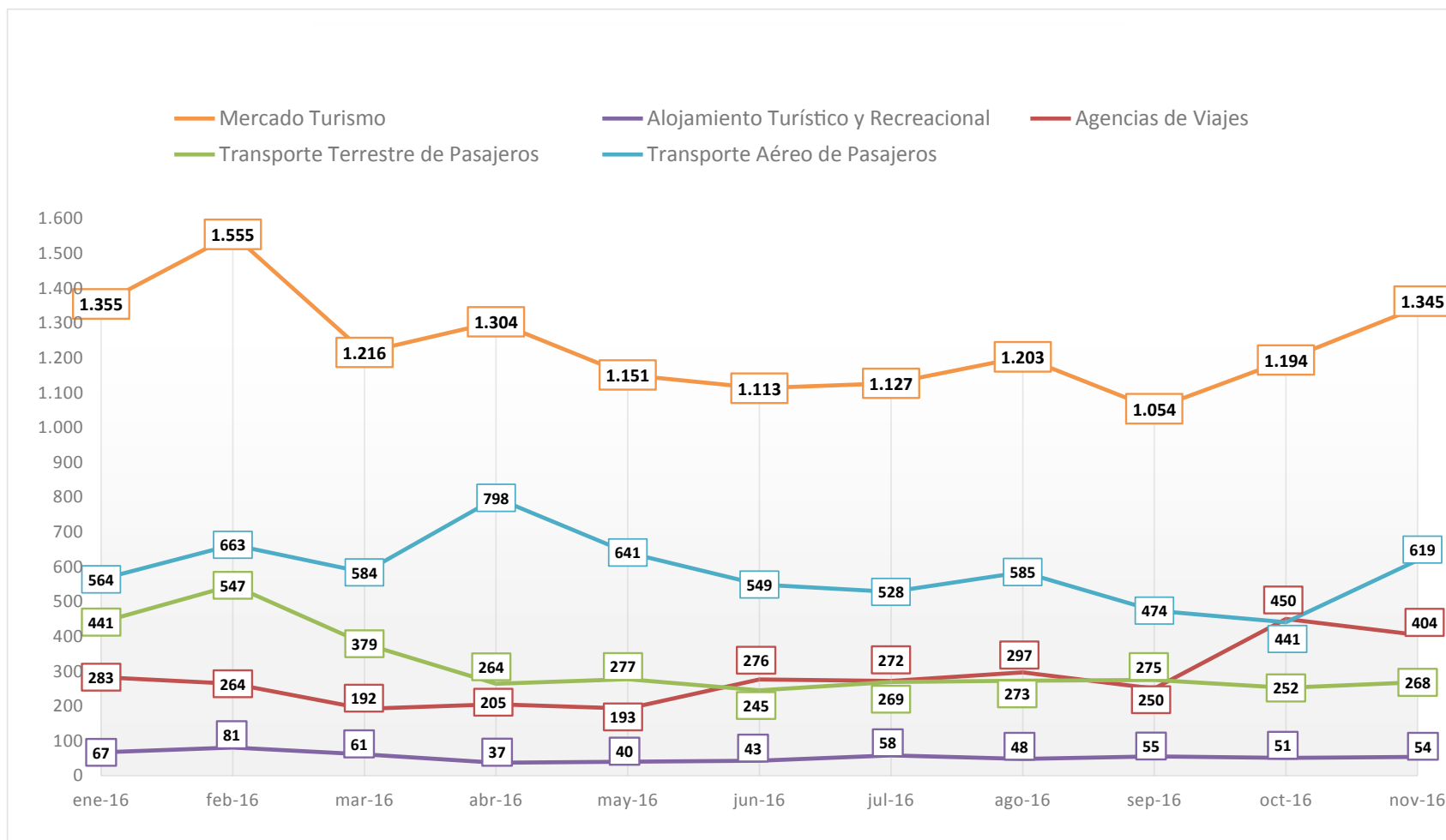
## Cifras 2016

En el periodo enero-noviembre 2016 fueron transportados 18.240.800 pasajeros en vuelos nacionales e internacionales, lo que comparado con el mismo periodo del año 2015 representa un crecimiento de un 9,9%. (JAC;2016).

Durante el primer semestre del 2016 hubo 4,8 millones de llegadas de pasajeros a Establecimientos de Alojamiento Turístico, a nivel nacional.

# Evolución de los reclamos en empresas del Sector Turismo

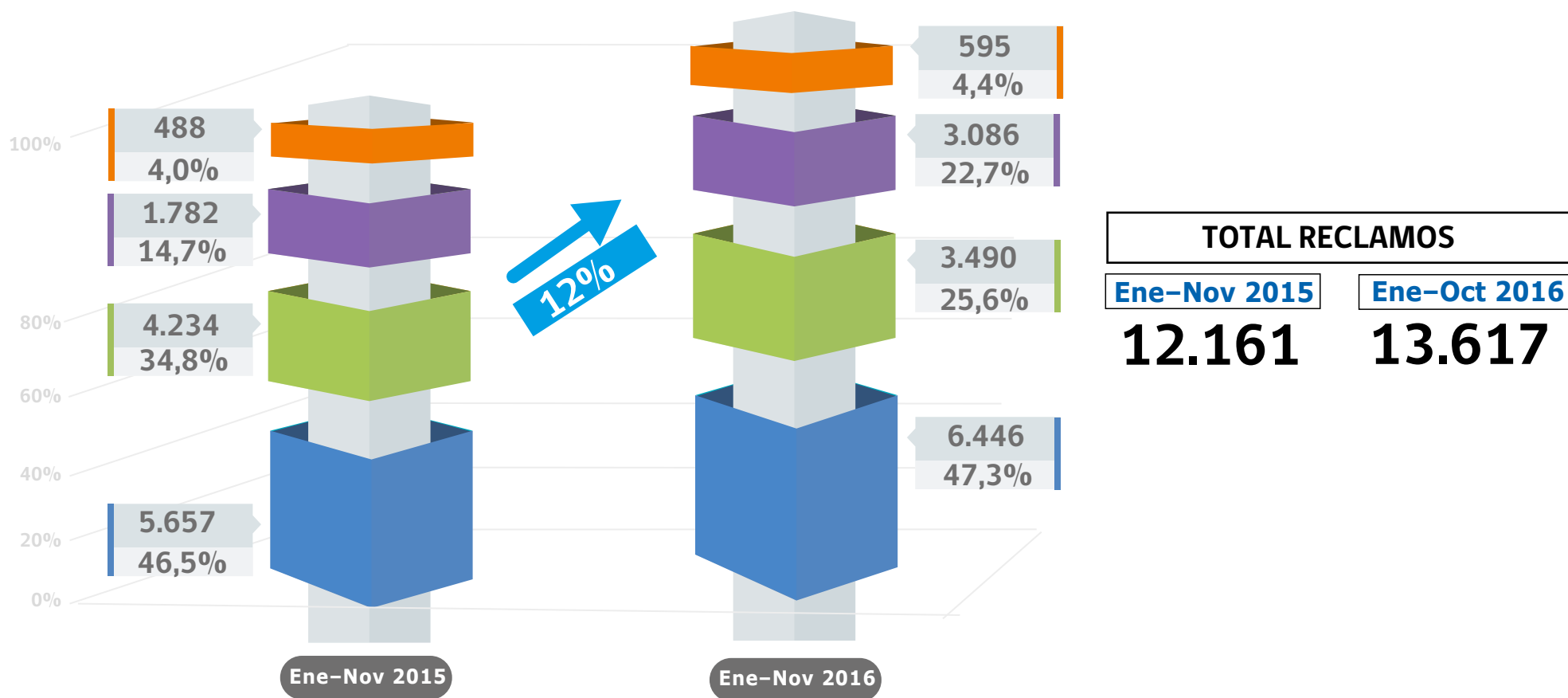
## Enero–Noviembre 2016



De acuerdo a los registros del SERNAC, el punto más alto de reclamos contra empresas del mercado turismo se alcanzó el mes de febrero del año 2016 (1.555). Durante el mes de abril del año 2016 las Líneas Aéreas registraron el mayor número de reclamos. Las Agencias de Viajes registraron la mayor alza en el mes de octubre. En los meses de mayo, junio y julio del mismo los reclamos no presentan mayores variaciones.

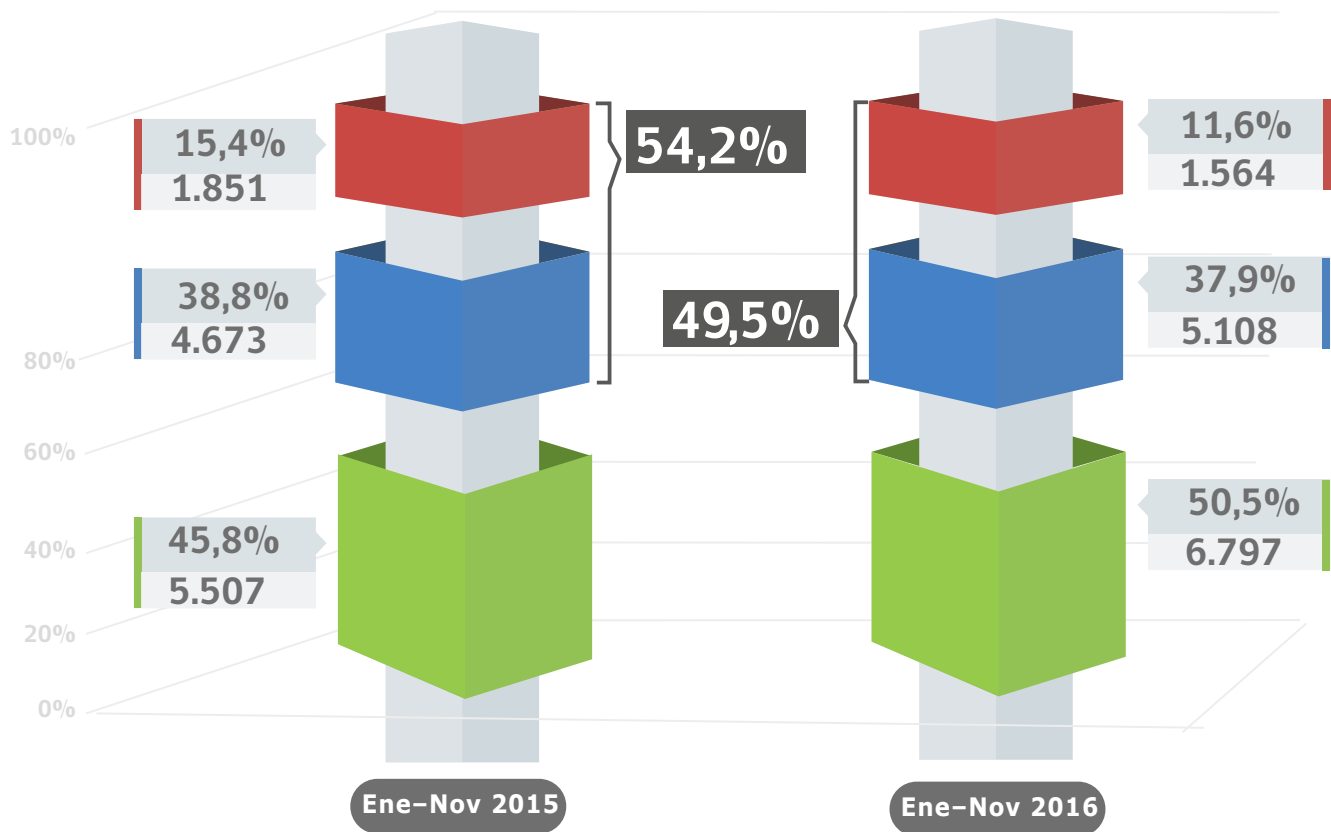
# Reclamos ingresados al SERNAC en Sector Turismo

- Líneas Aéreas
- Transporte terrestres de pasajeros
- Agencias de viajes
- Alojamiento turístico y establecimientos de recreación



# Respuestas de las empresas del Sector Turismo a reclamos ingresados en el SERNAC

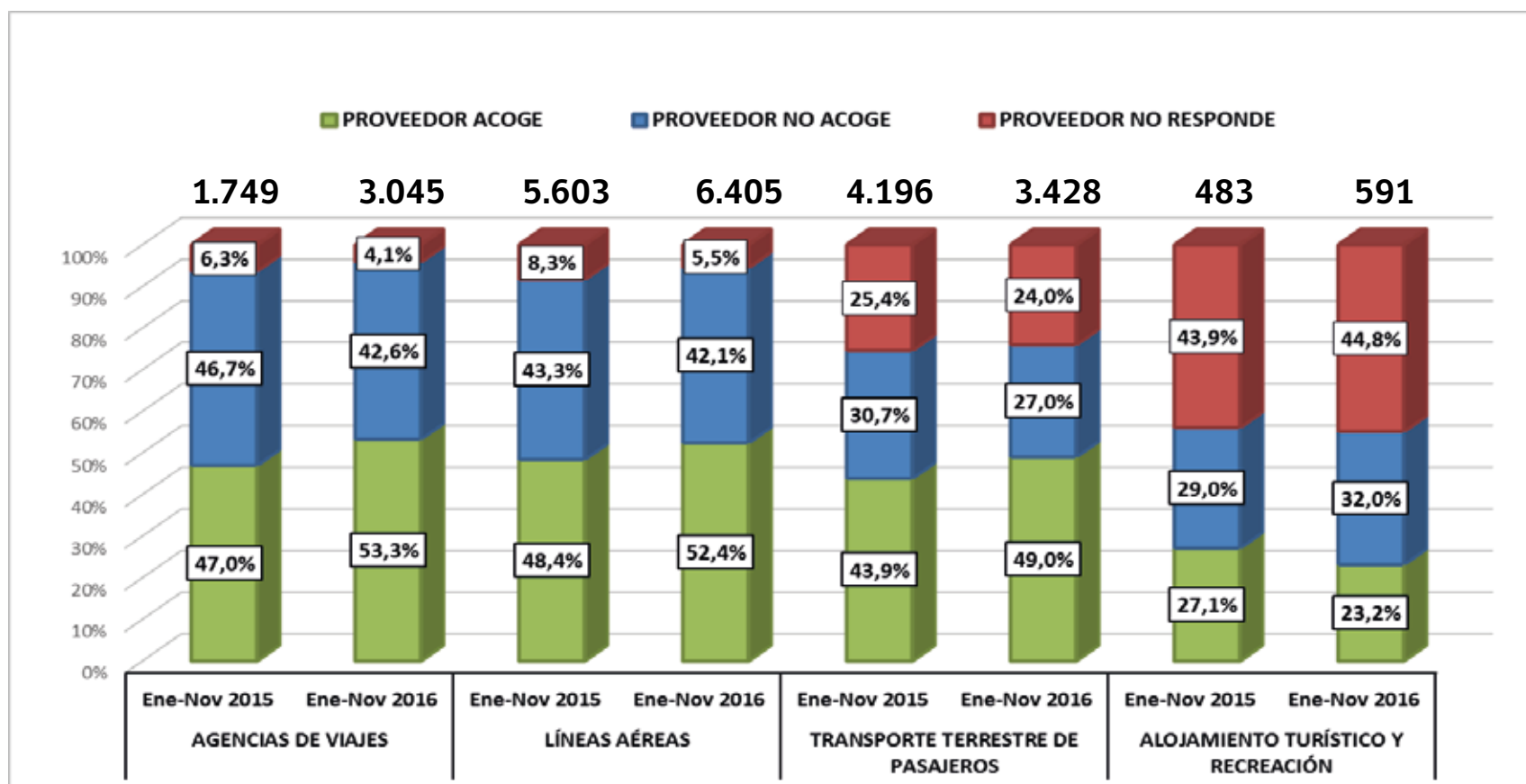
■ Proveedor acoge   
 ■ Proveedor no acoge   
 ■ Proveedor no responde



TOTAL RECLAMOS	
Ene–Nov 2015	Ene–Nov 2016
<b>12.031</b>	<b>13.469</b>

Para efecto de este ranking, se considera solo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde., que concentran el 98,9% del total de reclamos cerrados, ingresados entre enero y noviembre del 2016. Se excluyen del N° total de casos ingresados a SERNAC, los reclamos cerrados bajo las siguientes clasificaciones: derivados a otras instituciones públicas, proveedor informa caso no procede, antecedentes insuficientes para tramitar el reclamo y colectivos, debido a que tienen un tratamiento especial.

# Respuestas a reclamos ingresados en el SERNAC por categoría



## Respuestas a reclamos ingresados en el SERNAC por categoría

- Al comparar los reclamos por categoría, entre enero y noviembre del 2016, el mejor comportamiento en cuanto a porcentaje de respuestas favorables, se observó en las Agencias de Viajes, con un 53,3% de casos clasificados como proveedor acoge. Esto a pesar del aumento significativo de casos.
- La respuesta negativa por parte del proveedor a la solicitud del consumidor, solo aumentó en la categoría de Alojamiento Turístico y Establecimiento de Recreación el Proveedor No Acoge en 3 puntos porcentuales. A su vez, exhiben el mayor porcentaje de reclamos que no son respondidos, presentando un 76,8% de reclamos con respuesta desfavorable para los consumidores.
- Con respecto a los reclamos que no son respondidos a los consumidores, tanto las empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros como las de Alojamiento Turístico y Recreación, son los que presentan mayores porcentajes (24% y 44,8% respectivamente), en ambos casos con rangos similares a los del año anterior.

# Tasa de Reclamos (TR)

## Descripción:

Se define de la siguiente manera

$$\text{TDR}_m = \left[ \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos de líneas aérea período}_m}{\text{N}^\circ \text{ de pasajeros transportados período}_m} \right] \times 10.000$$

**m: Enero - Noviembre 2016/2015**

.....  
**El índice Tasa de Reclamos se utiliza solo para el mercado de líneas aéreas**  
.....



# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

## Descripción:

Se define de la siguiente manera

$$\text{Tasa}_m = \left[ \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg_m}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos cerrados ingresados a SERNAC }_m} \right] \times 100$$

**m: Enero - Noviembre 2016/2015**

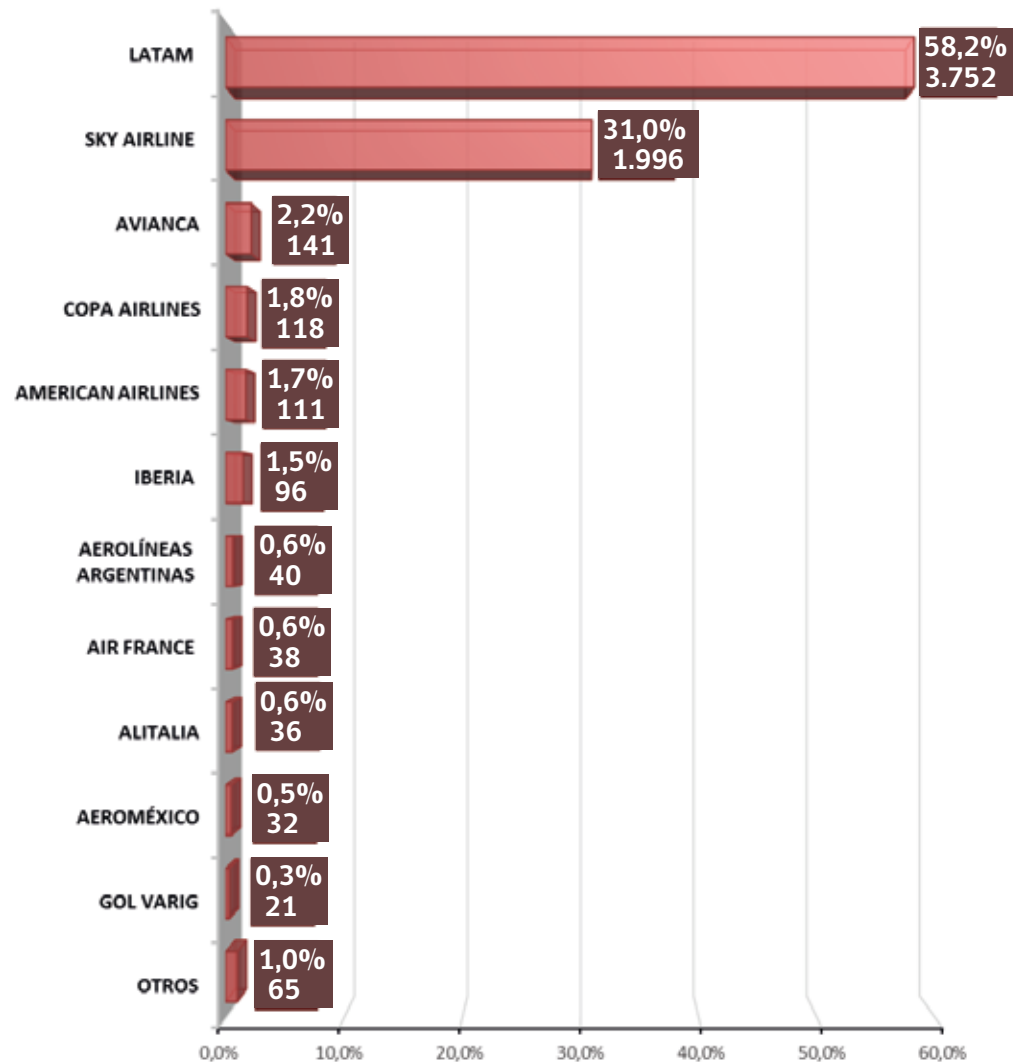


# LÍNEAS AÉREAS



# Volumen de reclamos en líneas aéreas

Enero–Noviembre 2016



## Volumen de reclamos

- 1 Latam concentró la mayor cantidad de reclamos, 6 de cada 10 ingresados al SERNAC son de esta empresa.
- 2 En segundo lugar se encuentra Sky Airlines con el 31% de los casos, seguida de Avianca con un 2,2% de los reclamos.

La categoría "Otros" concentra a 11 líneas aéreas que tienen menos de 21 reclamos cada una, por lo que no se consideran en este ranking.

El listado completo de empresas reclamadas en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

# Principales motivos reclamados

Enero–Noviembre 2016

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS EN LÍNEAS AÉREAS	Ene-Nov 2016		Volumen de Reclamos respecto del total (%)
	Reclamos	%	
<b>LATAM</b>	<b>3.752</b>	<b>100,0%</b>	<b>58,2%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	847	22,6%	
SERVICIO DEFECTUOSO	714	19,0%	
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO DE EQUIPAJE	680	18,1%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	375	10,0%	
CANCELACIÓN O RETRASO DEL VUELO	224	6,0%	
<b>SKY AIRLINE</b>	<b>1.996</b>	<b>100,0%</b>	<b>31,0%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	773	38,7%	
SERVICIO DEFECTUOSO	275	13,8%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	263	13,2%	
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO DE EQUIPAJE	158	7,9%	
CANCELACIÓN O RETRASO DEL VUELO	139	7,0%	
<b>AVIANCA</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>	<b>2,2%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	34	24,1%	
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO DE EQUIPAJE	34	24,1%	
SERVICIO DEFECTUOSO	19	13,5%	
CANCELACIÓN O RETRASO DEL VUELO	11	7,8%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	11	7,8%	
<b>COPA AIRLINES</b>	<b>118</b>	<b>100,0%</b>	<b>1,8%</b>
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO DE EQUIPAJE	46	39,0%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	23	19,5%	
SERVICIO DEFECTUOSO	15	12,7%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	8	6,8%	
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	4	3,4%	
<b>AMERICAN AIRLINES</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>	<b>1,7%</b>
SERVICIO DEFECTUOSO	25	22,5%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	21	18,9%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	17	15,3%	
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO DE EQUIPAJE	13	11,7%	
CANCELACIÓN O RETRASO DEL VUELO	6	5,4%	

En este listado están las 5 líneas aéreas más reclamadas y los 5 motivos más recurrentes.

# Principales motivos reclamados

Enero–Noviembre 2016

- 27,6% de los reclamos son por incumplimiento en las condiciones contratadas; por ejemplo: cambio y variaciones en el itinerario del vuelo, aumento en el tiempo de las escalas del viaje por sobre lo informado, sobreventa de pasajes y problemas con los canjes de pasajes.
- 17% de los reclamos son por servicio defectuoso, es decir, problemas en las transacciones a través de la página web, pagos no reconocidos, dobles cobros, falta de información, atención inadecuada y poco oportuna en caso de problemas, mala infraestructura a bordo del avión (problemas con los respaldos, espacios, entre otros).
- 15,7% de los reclamos son por pérdida, extravío o daño de equipaje.

# Tasa Reclamos (TR)

Enero–Noviembre 2016

LÍNEAS AÉREAS	RECLAMOS POR CADA 10.000 PASAJEROS TRANSPORTADOS
GOL	1,0
AEROLINEAS ARGENTINAS	1,3
AIR FRANCE	1,9
COPA AIRLINES	2,8
LATAM	3,0
AEROMEXICO	3,9
AMERICAN AIRLINES	4,3
IBERIA	5,0
AVIANCA	5,6
ALITALIA	5,7
SKY AIRLINE	6,8

En el periodo enero–noviembre del año 2016, la mayor tasa de reclamos la registró la Línea Aérea Sky Airline (6,8), seguida de Alitalia (empresa que comenzó su funcionamiento en Chile el año 2016).

La menor tasa de reclamos en el periodo de análisis 2016, se observó en la Línea Aérea Gol (1,0), seguida de Aerolíneas Argentinas (1,3).

# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Enero–Noviembre 2016

LÍNEAS AÉREAS	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
AIR FRANCE	34,2%
SKY AIRLINE	40,6%
AEROLÍNEAS ARGENTINAS	45,0%
LATAM	46,1%
COPA AIRLINES	55,6%
ALITALIA	57,1%
IBERIA	80,0%
AMERICAN AIRLINES	87,4%
GOL	90,5%
AEROMÉXICO	96,9%
AVIANCA	99,3%

- Air France y Sky Airline fueron las aerolíneas que más acogieron los reclamos de sus clientes.
- La línea Aérea Gol es que menos acoge los reclamos presentados por los consumidores, con un 61,9% de casos con respuesta negativa.
- El peor indicador en el periodo analizado se presentó en Avianca, que presenta el 99,3% de los reclamos cerrados con resultado desfavorable, le sigue Aeroméxico con un 96,9% de reclamos sin respuesta.

# RANKING DE RECLAMOS DE LÍNEAS AÉREAS

Tasa Reclamo X Tasa Respuesta Desfavorable  
Enero–Noviembre 2016

POSICIÓN	LÍNEAS AÉREAS	TR X TRD
1	AEROLÍNEAS ARGENTINAS	0,59
2	AIR FRANCE	0,63
3	GOL	0,9
4	LATAM	1,4
5	COPA AIRLINES	1,6
6	SKY AIRLINE	2,8
7	ALITALIA	3,3
8	AMERICAN AIRLINES	3,78
	AEROMÉXICO	3,78
10	IBERIA	4,0
11	AVIANCA	5,5

•

- El cuadro adjunto muestra este indicador ordenado de menor a mayor.



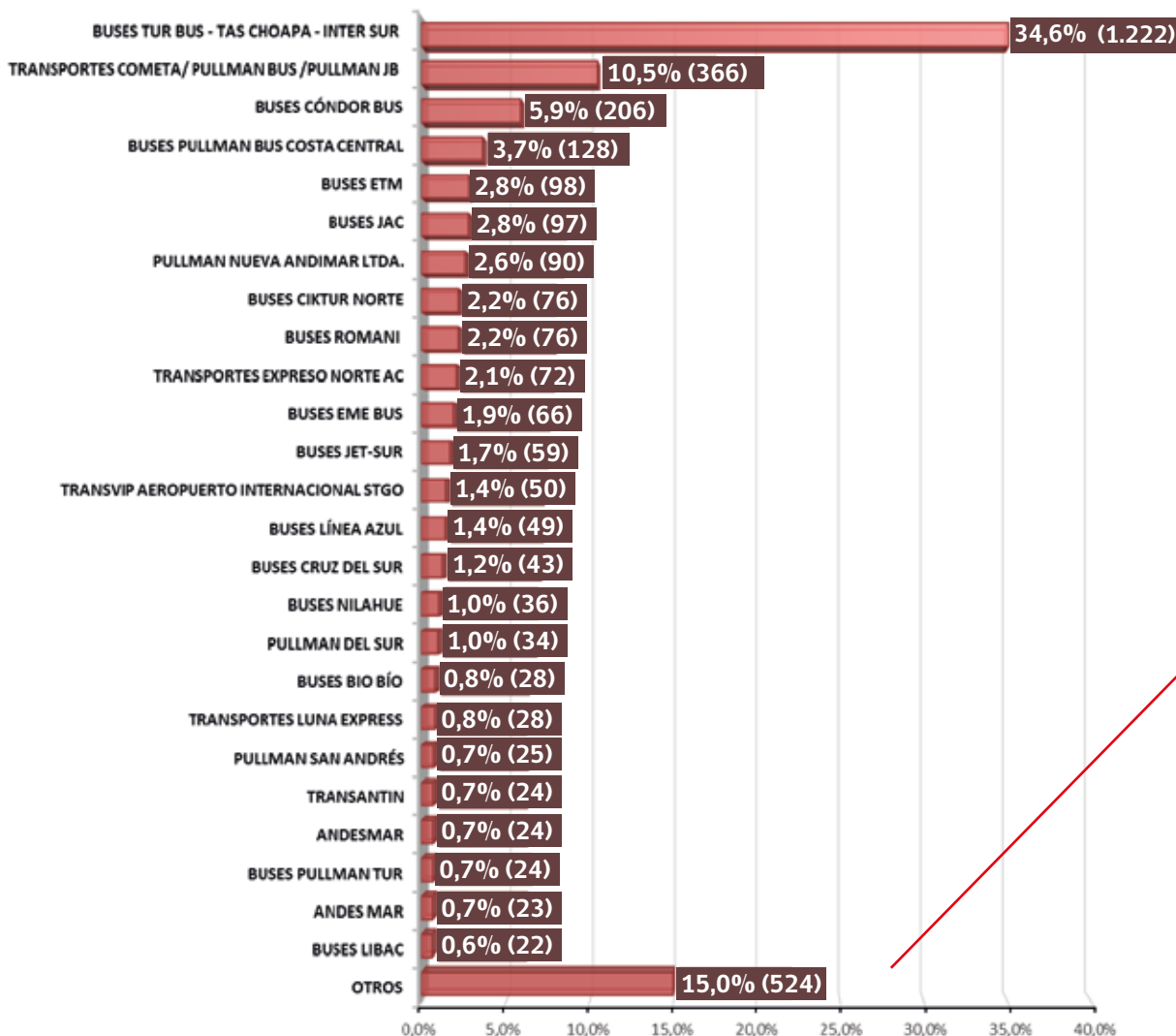


# **TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS**

# Volumen de reclamos

Enero–Noviembre 2016

## Mayor volumen de reclamos



1 Buses Tur Bus/ Tas Choapa/ Inter Sur concentraron la mayor cantidad de reclamos.

2 En segundo lugar se encuentra Transportes Cometa/Pullman Bus/ Pullman Jota Be, con el 10,5% de los casos.

Estas dos empresas de buses concentran el 44,9% del total de reclamos ingresados en el SERNAC durante el año 2014.

“Otros” concentra a 118 empresas que tienen menos de 21 reclamos cada una, por lo que no se consideran en este ranking.

El listado completo de empresas reclamadas en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

# Principales Motivos Reclamados

Enero–Noviembre 2016

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS EN EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS	Ene-Nov 2016		Volumen de Reclamos respecto del total (%)
	Reclamos	%	
<b>BUSES TUR BUS - TAS CHOAPA - INTER SUR</b>	<b>1.222</b>	<b>100,0%</b>	<b>35,0%</b>
SERVICIO DEFECTUOSO	374	30,6%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	345	28,2%	
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO DE EQUIPAJE	121	9,9%	
RETRASO O CANCELACIÓN DE SALIDA	67	5,5%	
MAL ESTADO DEL TRANSPORTE	49	4,0%	
<b>TRANSPORTES COMETA - PULLMAN BUS -PULLMAN JB -LOS LIBERTADORES</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>	<b>10,5%</b>
SERVICIO DEFECTUOSO	109	29,8%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	80	21,9%	
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO DE EQUIPAJE	50	13,7%	
RETRASO O CANCELACIÓN DE SALIDA	20	5,5%	
MALA ATENCION	14	3,8%	
<b>BUSES CÓNDOR BUS</b>	<b>206</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,9%</b>
SERVICIO DEFECTUOSO	53	25,7%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	51	24,8%	
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO DE EQUIPAJE	26	12,6%	
RETRASO O CANCELACIÓN DE SALIDA	13	6,3%	
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	9	4,4%	
<b>BUSES PULLMAN BUS COSTA CENTRAL</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>3,7%</b>
SERVICIO DEFECTUOSO	40	31,3%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	22	17,2%	
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO DE EQUIPAJE	21	16,4%	
MAL ESTADO DEL TRANSPORTE	9	7,0%	
TRATO INDIGNO	6	4,7%	
<b>BUSES ETM</b>	<b>98</b>	<b>100,0%</b>	<b>2,8%</b>
SERVICIO DEFECTUOSO	33	33,7%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	26	26,5%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	7	7,1%	
RETRASO O CANCELACIÓN DE SALIDA	4	4,1%	
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO DE EQUIPAJE	4	4,1%	

En este listado están las 5 empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros más reclamadas y los 5 motivos más recurrentes.

# Principales motivos reclamados

Enero–Noviembre 2016

- 30,4% de los reclamos son por servicio defectuoso (mala calidad del servicio), que involucra problemas en la compra de pasajes por internet, mala atención a bordo, problemas con el cinturón de seguridad, asiento y servicios higiénicos del vehículo.
- 25,3% de los reclamos son por incumplimiento en las condiciones contratadas, como por ejemplo: buses que no llegan en el horario contratado, transporte no corresponde al tipo de bus contratado, buses que no terminan el viaje, sobreventa de asientos.
- 13,4% de los reclamos son por pérdida, extravío o daño de equipaje.

# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Enero–Noviembre 2016

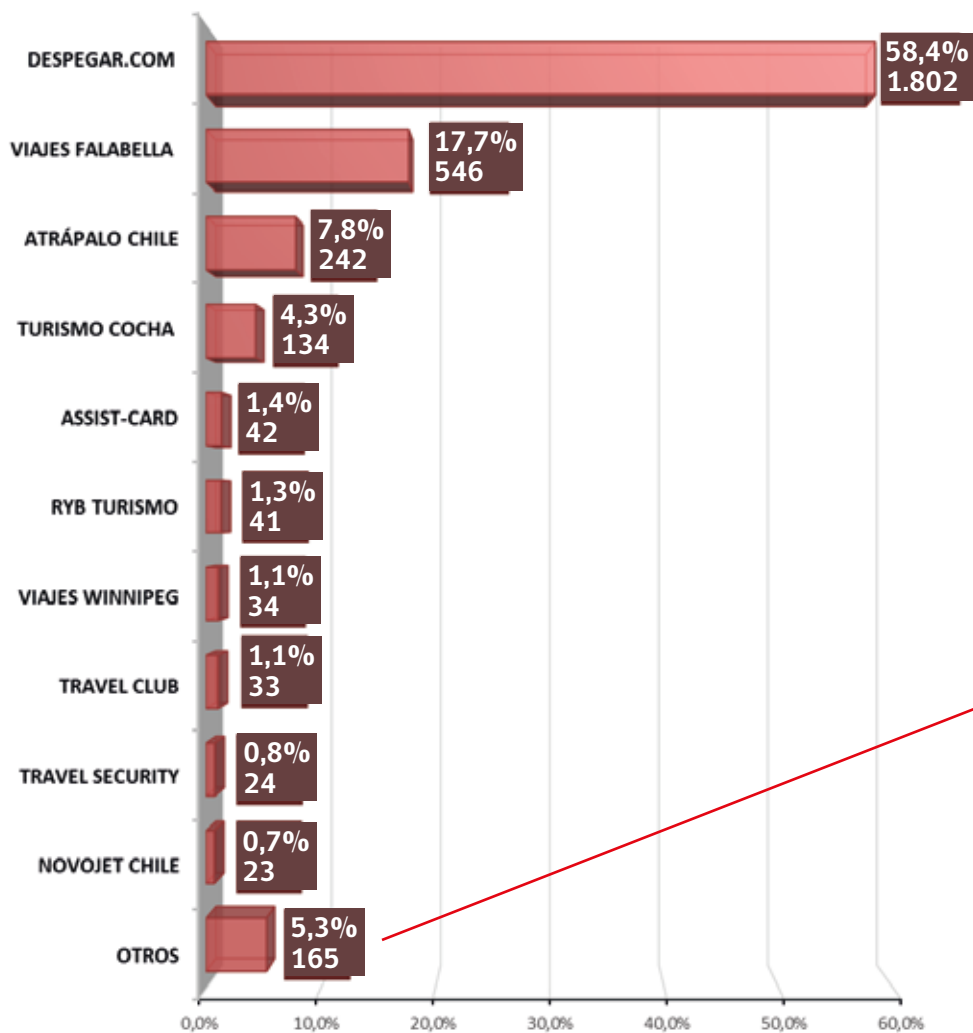
EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
BUSES BIOBÍO	17,9%
BUSES CÓNDOR BUS	20,5%
BUSES TUR BUS/TAS CHOAPA /INTER SUR	21,5%
BUSES JAC	31,9%
ANDES MAR	34,8%
TRANSPORTES EXPRESO NORTE AC	35,2%
BUSES JET-SUR	44,1%
ANDESMAR	47,4%
BUSES ROMANI	48,0%
BUSES CRUZ DEL SUR	48,7%
PULLMAN NUEVA ANDIMAR LTDA.	49,4%
BUSES ETM	60,2%
BUSES PULLMAN BUS COSTA CENTRAL	63,7%
BUSES CIKTUR NORTE	64,9%
BUSES PULLMAN TUR	66,7%
TRANSVIP AEROPUERTO	80,0%
BUSES NILAHUE	82,9%
TRANSPORTES COMETA / PULLMAN BUS	88,3%
BUSES EME BUS	98,5%
BUSES LÍNEA AZUL	100,0%
PULLMAN DEL SUR	100,0%
TRANSPORTES LUNA EXPRESS	100,0%
PULLMAN SAN ANDRÉS	100,0%
TRANSANTIN	100,0%
BUSES LIBAC	100,0%

- En el periodo enero-noviembre de 2016 las tasas de respuesta desfavorable más altas se registraron en 6 empresas con un 100% de respuesta negativa, a saber: Buses Libac, TranSantin, Pullman San Andrés, Transportes Luna Express, Pullman del Sur y Buses Línea Azul.
- En cambio, las empresas que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron el Buses Biobío, Cóndor Bus y el Tur Bus.

# AGENCIAS VIAJES

# Volumen de reclamos

Enero–Noviembre 2016



La agencia de viajes que concentró la mayor cantidad de reclamos, entre enero y noviembre del año 2016, fue Despegar.com, con el 58,4% de los casos, seguida de Viajes Falabella. Es decir, 7 de cada 10 reclamos ingresados a SERNAC, se vinculan a estas dos empresas.

De los proveedores analizados Novojet Chile es quien registra el menor volumen de reclamos.

“Otros” concentra a 79 agencias de viajes que tienen menos de 21 reclamos cada una, por lo que no se consideran en este ranking.

El listado completo de empresas reclamadas en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

# Principales Motivos Reclamados

Enero–Noviembre 2016

MOTIVOS DE RECLAMOS AGENCIAS DE VIAJES	Ene-Nov 2016		Volumen de Reclamos respecto del total (%)
	Reclamos	%	
<b>DESPEGAR.COM</b>	<b>1.802</b>	<b>100,0%</b>	<b>58,4%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	650	36,1%	
SERVICIO DEFECTUOSO	436	24,2%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	297	16,5%	
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	87	4,8%	
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	76	4,2%	
<b>VIAJES FALABELLA</b>	<b>546</b>	<b>100,0%</b>	<b>17,7%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	165	30,2%	
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	147	26,9%	
SERVICIO DEFECTUOSO	87	15,9%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	67	12,3%	
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	24	4,4%	
<b>ATRAPÁLO CHILE</b>	<b>242</b>	<b>100,0%</b>	<b>7,8%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	83	34,3%	
SERVICIO DEFECTUOSO	55	22,7%	
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	34	14,0%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	31	12,8%	
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	15	6,2%	
<b>TURISMO COCHA</b>	<b>134</b>	<b>100,0%</b>	<b>4,3%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	49	36,6%	
SERVICIO DEFECTUOSO	29	21,6%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	21	15,7%	
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	11	8,2%	
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	7	5,2%	
<b>ASSIST-CARD</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>1,4%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	26	61,9%	
SERVICIO DEFECTUOSO	6	14,3%	
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	2	4,8%	
PÉRDIDA, EXTRAVÍO O DAÑO AL BIEN COMPRADO	2	4,8%	
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	2	4,8%	

En este listado están las 5 Agencias de Viajes más reclamadas y los 5 motivos más recurrentes.



# Principales Motivos Reclamados

Enero–Noviembre 2016

- 35,9% de los reclamos son por el incumplimiento de las condiciones contratadas, por ejemplo: itinerarios que no se respetan, hoteles que no eran lo comprometido, servicios ofrecidos que no se entregan, entre otros.
- 21,1% de los reclamos son por la mala calidad del servicio (Servicio Defectuoso), por ejemplo: agencias que no informan la necesidad de Visas u otras restricciones para el viaje, atrasos en vuelos, entre otros.
- 14,7% de los reclamos son por formalidades en el contrato, entre estos motivos destacan problemas para anular o modificar servicios contratados, cobro de multas, dificultades para cambiar de titulares y fechas del viaje.

# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Enero–Noviembre 2016

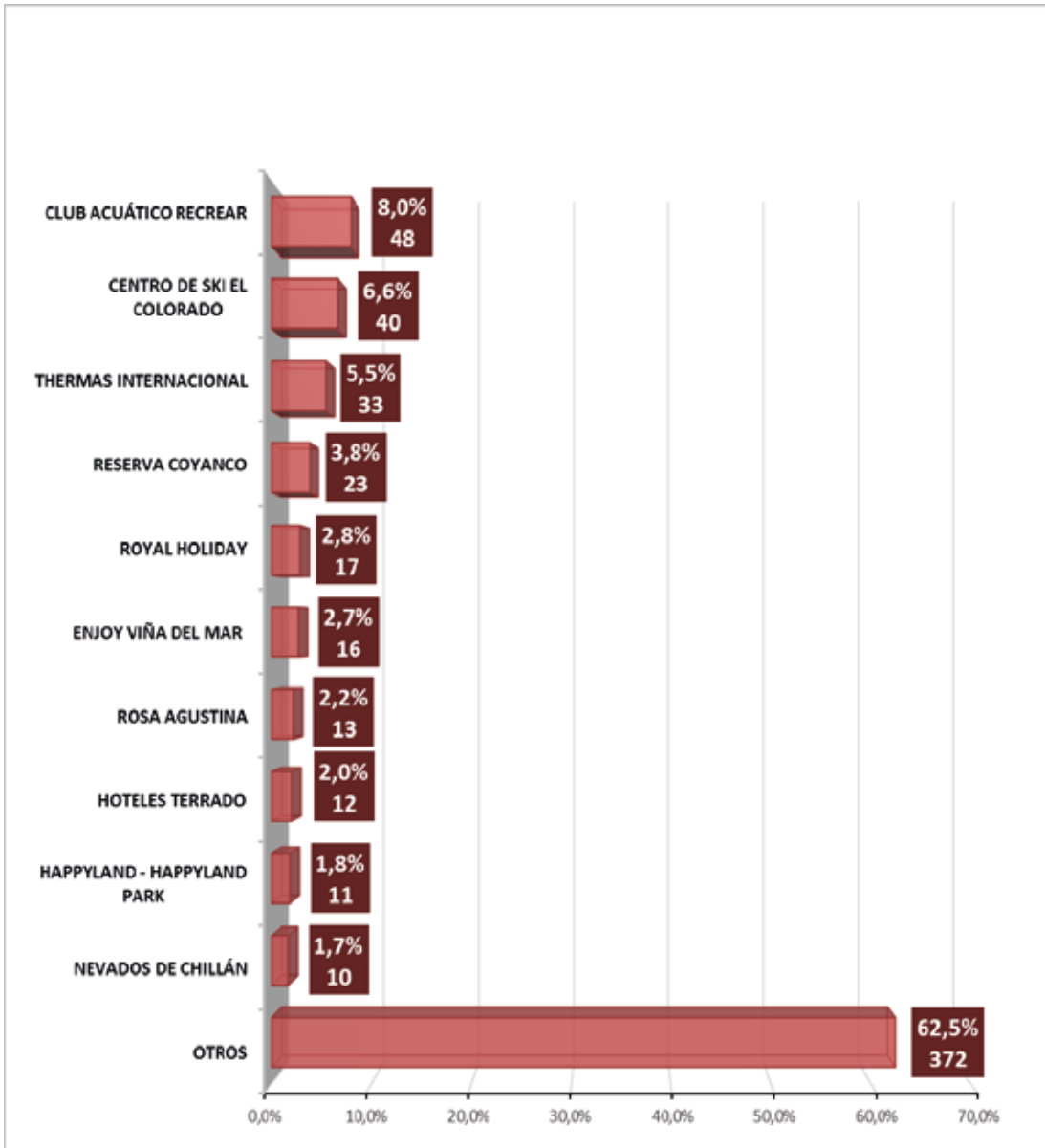
EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
TRAVEL SECURITY	29,2%
ASSIST-CARD	30,0%
VIAJES FALABELLA	37,8%
DESPEGAR.COM	40,9%
RYB TURISMO	58,5%
TURISMO COCHA	60,4%
ATRÁPALO CHILE	70,0%
TRAVEL CLUB	78,8%
VIAJES WINNIPEG	82,4%
NOVOJET CHILE	91,3%

- En el periodo enero–noviembre del 2016 la tasa de respuesta desfavorable más altas se registró en Novojet Chile con un 91,3% de respuesta negativa. Le sigue Viajes Winnipeg con un 82,4% de reclamos que son respondidos de manera negativa.
- En cambio, las empresas que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron Travel Security y Assit-Card.

# ALOJAMIENTO Y RECREACIÓN

# Volumen de reclamos

Enero–Noviembre 2016



El proveedor que concentró la mayor cantidad de reclamos, entre enero y noviembre del año 2016, fue el Club Acuático Recrear, seguido del Centro de Ski El Colorado.

De los proveedores analizados Nevados de Chillán es quien registra el menor volumen de reclamos.

Hay 224 Alojamiento Turísticos y Establecimientos de Recreación que tienen menos de 10 reclamos, por lo que son agrupadas en clasificación "Otros".

El listado completo de empresas reclamadas en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

# Principales motivos reclamados

Enero–Noviembre 2016

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS Y ESTABLECIMIENTOS DE RECREACIÓN	Ene-Nov 2016		Volumen de Reclamos respecto del total (%)
	Reclamos	%	
<b>CLUB ACUÁTICO RECREAR</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>	<b>8,0%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	21	43,8%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	6	12,5%	
TÉRMINO DE CONTRATO	6	12,5%	
SERVICIO DEFECTUOSO	5	10,4%	
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	2	4,2%	
<b>CENTRO DE SKI EL COLORADO</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>	<b>6,6%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	11	27,5%	
SERVICIO DEFECTUOSO	9	22,5%	
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	6	15,0%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	4	10,0%	
ACCIDENTES EN LOCAL	3	7,5%	
<b>THERMAS INTERNACIONAL</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,5%</b>
TERMINO DE CONTRATO	12	36,4%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	5	15,2%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	4	12,1%	
SERVICIO DEFECTUOSO	3	9,1%	
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	3	9,1%	
<b>RESERVA COYANCO</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>	<b>3,8%</b>
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	22	95,7%	
NO ENTREGA DOCUMENTO QUE JUSTIFICA LA VENTA	1	4,3%	
<b>ROYAL HOLIDAY</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>	<b>2,8%</b>
TÉRMINO DE CONTRATO	6	35,3%	
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	5	29,4%	
SERVICIO DEFECTUOSO	2	11,8%	
FORMALIDADES DE CONTRATO	2	11,8%	
TÉRMINO UNILATERAL DE CONTRATO	1	5,9%	

En este listado están los 5 Alojamientos Turísticos y/o Establecimientos de Recreación más reclamados y los 5 motivos más recurrentes.

# Principales motivos reclamados

Enero–Noviembre 2016

- 33,8% de los reclamos son por el incumplimiento de las condiciones contratadas, por ejemplo: restricciones no informadas al comprar el servicio o reservar el hospedaje, servicios ofrecidos y no entregados (estacionamiento, alimentación, entre otros).
- 19,2% de los reclamos son por la mala calidad del servicio (Servicio Defectuoso), por ejemplo: imposibilidad de utilizar instalaciones por mantenciones no informadas, problemas para pagar reserva por internet, entre otros.
- 7,2% de los reclamos son por formalidades en el contrato, asociado por ejemplo a problemas de cobros por reservas canceladas con anticipación.

# Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS Y ESTABLECIMIENTOS DE RECREACIÓN	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
HAPPYLAND - HAPPYLAND PARK	45,5%
CLUB ACUÁTICO RECREAR	47,9%
THERMAS INTERNACIONAL	57,6%
ROYAL HOLIDAY	58,8%
NEVADOS DE CHILLÁN	70,0%
ENJOY VIÑA DEL MAR	75,0%
CENTRO DE SKI EL COLORADO	76,3%
ROSA AGUSTINA	100,0%
HOTELES TERRADO	100,0%
RESERVA COYANCO	100,0%

- En el periodo enero-noviembre del 2016 las tasas de respuesta desfavorable más altas se registraron en 3 empresas con un 100% de respuesta negativa, a saber: Reserva Coyanco, Hoteles Terrado y Resorts Rosa Agustina
- En cambio, las empresas que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron Happyland-Happyland Park y Club Acuático Recrear.



# ACCIONES DEL SERNAC





## Mercado Líneas Aéreas

### 2016

19 Juicios de Interés general (JIG)

- Latam: **11**
- Sky Airline: **6**
- Avianca: **2**

2015: 20 Juicios de Interés General contra Líneas Aéreas.

## Mercado Transporte Terrestre de Pasajeros

### 2016

30 Juicios de Interés General.

- Buses Tur Bus - Tas Choapa - Inter Sur: **5**
- Transportes Cometa - Buses Pullman Bus Pullman Jb Los Libertadores: **5**
- Condor Bus: **5**
- Buses Romani: **3**
- Cruz del Sur: **3**
- Jet-Sur: **2**
- Expreso Norte AC: **2**
- Pullman Bus Costa Central / Pullman Nueva Andimar /ETM/ Ciktur Norte/Linea Azul: **1** c/u

2015: Demanda Colectiva contra Buses Pullman Bus Costa Central. Juicios de Interés General: **24**

## Mercado Agencias de Viajes

### 2016

11 Juicios de Interés General

- Despegar.com: **5**
- Viajes Falabella: **3**
- Viajes Winnipeg: **3**

2015: 7 Juicios de Interés General en este mercado.

## Mercado alojamiento Turístico y Recreación

### 2016

Mediación Colectiva con Thermas Internacional Santiago.

3 Juicios de Interés General contra Happyland - Happyland Park.

# PRINCIPALES RESULTADOS

## Mercado turismo Reclamos

Enero–Noviembre 2015  
**12.161**



Enero–Noviembre 2016  
**13.617**

**47,3%**

Líneas Aéreas

**25,6%**

Empresas de transporte terrestre de pasajeros

**22,7%**

Agencias de viajes

**4,4%**

en Alojamiento turístico y establecimientos de recreación

## Principales causas de reclamos:

- Incumplimiento en las condiciones contratadas - 29,1% que implica cambio y variaciones en el itinerario del vuelo, buses que no llegan en el horario contratado, itinerarios de viaje que no se respetan, hoteles que no eran lo comprometido, restricciones no informadas al comprar el servicio o reservar el hospedaje.
- Servicios defectuosos - 21,5% que concentra reclamos por problemas en las transacciones a través de la página web, pagos no reconocidos, dobles cobros, mala atención a bordo, sobreventa de asientos, agencias que no informan la necesidad de Visa, entre otros.
- Pérdida, extravío o daño de equipaje - 10,9%

**50,5%** se resolvió favorablemente

**49,4%** no obtuvo una respuesta positiva - **(no acoge 37,9% y no responde 11,6%)**

**En otras palabras, por cada 10 reclamos 5 de ellos no obtienen una solución satisfactoria a sus reclamos.**

- El mejor comportamiento se observó en las Agencias de Viajes, donde el proveedor acoge en el 53,3% de los casos.
- Las empresas de Alojamiento Turístico y Establecimientos de recreación presentan un alto porcentaje de reclamos en los que no se les entrega respuesta a los consumidores (44,8%).

## Líneas aéreas

### Tasa de reclamos:

#### Tasa de reclamos:

- Aerolínea Gol - tiene la tasa más baja con 1,0
- Sky Airline - tiene la tasa más alta con 6,8.

#### Tasa de respuesta desfavorable:

- Air France - tiene la tasa más baja con 34,2%
- Avianca - tiene la tasa más alta con 99,3%

## Empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros

### Tasa de respuesta desfavorable:

- **Buses Biobío - tiene la tasa más baja con 17,9%.**
- **6 empresas con la tasa más alta con 100%:** Buses Libac, TranSantin, Pullman San Andrés, Transportes Luna Express, Pullman del Sur y Buses Línea Azul.
- De las 25 empresas de transporte terrestre analizadas 14 han mejorado sus resultados, disminuyendo el porcentaje de reclamos con respuesta negativa, en relación mismo periodo 2015.
- El conglomerado de Buses Tur Bus/Tas Choapa/Inter Sur concentraron la mayor cantidad de reclamos, entre enero y noviembre del año 2016, con 1.222 reclamos.

## Agencias de Viajes: Tasa de respuesta desfavorable:

- Travel Security - tiene la tasa más baja con 29,2%
- **Novojet Chile - tiene la tasa más alta con 91,3%.**
- Despegar.com concentró la mayor cantidad de reclamos, entre enero y noviembre del año 2016, con 1.802 reclamos, registrando un alza de 102,2% de sus casos respecto del mismo periodo 2015.
- De las 10 agencias de viajes analizadas 6 han mejorado sus resultados (respuestas positivas a reclamos) en relación mismo periodo 2015.

## Alojamiento Turístico y Establecimientos de Recreación Tasa de respuesta desfavorable:

- De las 10 empresas analizadas, 3 mejoraron sus resultados en relación al año 2015.
- La tasa de Respuesta Desfavorable más alta se registró en 3 empresas con un 100% de respuesta negativa: Reserva Coyanco, Hoteles Terrado y Resorts Rosa Agustina.

# Radiografía de Empresas del Sector Turismo con reclamos en el SERNAC

Líneas Aéreas, Empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros, Agencias de Viajes, Alojamientos Turísticos y Establecimientos de Recreación

Enero–Noviembre 2015 / Enero–Noviembre 2016

