

Reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros, y en agencias de viaje

Comparación Diciembre 2010 - Febrero 2011 v/s
Diciembre 2011 - Febrero 2012



SERNAC

Gobierno de Chile

Abril, 2012

Reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros y en agencias de viaje



El presente informe presenta los reclamos registrados en el sistema Sernacfacilita relacionados al transporte aéreo y terrestre de pasajeros, y al de agencias de viaje, sectores de servicios que dan cuenta de un porcentaje importante de reclamos en el ámbito del turismo.

Como se verá en el presente documento, no fue posible contar con información suficiente para construir un ranking de reclamos, sólo en transporte aéreo de pasajeros fue posible encontrar una fuente externa confiable, por ello para el presente informe, se trabaja con volumen de reclamos y comportamiento (proveedor acoge, no acoge o no responde) de las empresas respecto a los reclamos recibidos.

Se comparan los períodos Diciembre 2010 - Febrero 2011 con Diciembre 2011 - Febrero de 2012.



Reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros y en agencias de viaje



Antecedentes Globales de Reclamos





Reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros, y en agencias de viaje.

2.241

3.334

Diciembre 2010- Febrero 2011

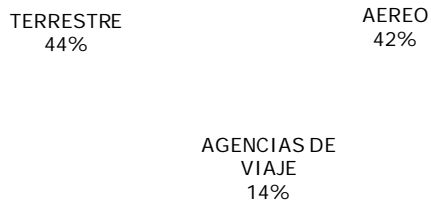
Diciembre 2011- Febrero 2012

Los reclamos efectuados por los consumidores en transporte aéreo y terrestre de pasajeros, y en agencias de viaje, entre diciembre 2010 - febrero 2011 y diciembre 2011 – febrero de 2012, pasaron de 2.241 casos a 3.334, lo que representó un alza de 49%.

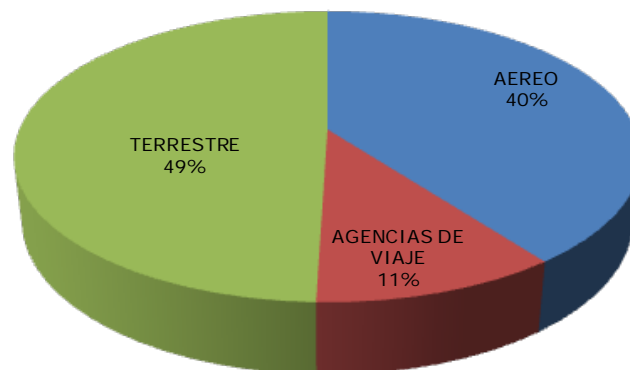


Reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros y en agencias de viaje

Participación de reclamos en transporte de pasajeros aéreo, terrestre y agencias de viaje, diciembre 2010 - febrero 2011.



Participación de reclamos en transporte de pasajeros aéreo, terrestre y agencias de viaje, diciembre 2011 - febrero 2012.



En ambos períodos, la participación de los reclamos en transporte terrestre de pasajeros supera a los reclamos de transporte aéreo de pasajeros y éstos a su vez superan a los reclamos registrados en las agencias de viaje.

En el período diciembre 2011 – febrero de 2012, los reclamos en transporte terrestre de pasajeros representaron el 49%, mientras que en el transporte aéreo de pasajeros y en las agencias de viaje representaron un 40% y 11%, respectivamente.

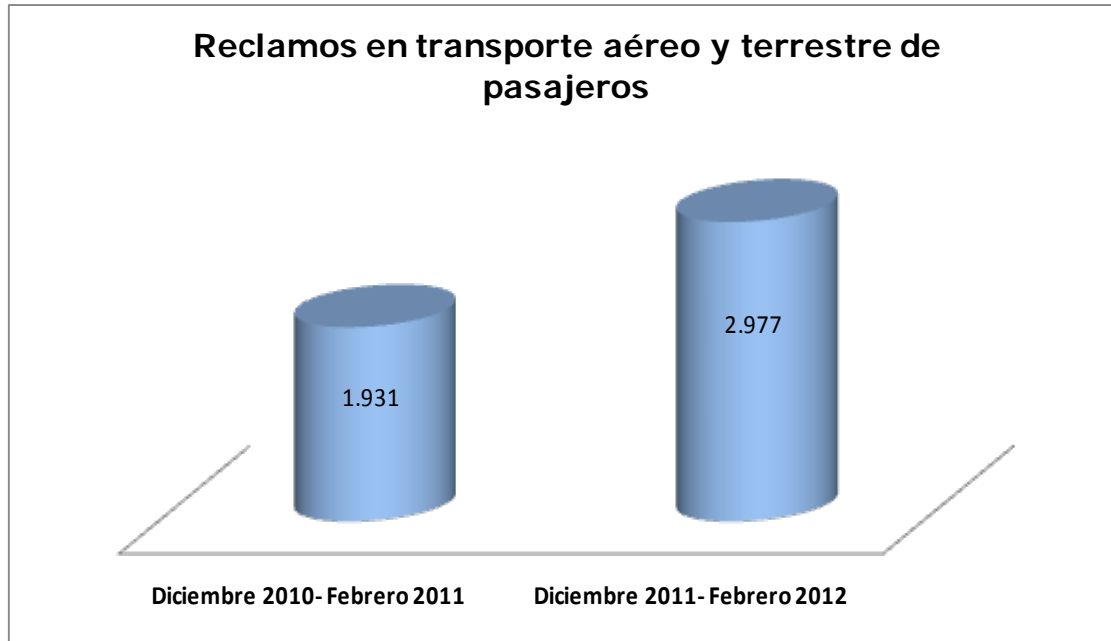
Reclamos en transporte aéreo y terrestre de
Pasajeros y agencias de viaje



Reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros



Reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros



Los reclamos efectuados por los consumidores en transporte aéreo y terrestre de pasajeros, entre diciembre 2010 – febrero 2011 y diciembre 2011 – febrero 2012, pasaron de 1.931 casos a 2.977, lo que representó un alza de 54%.



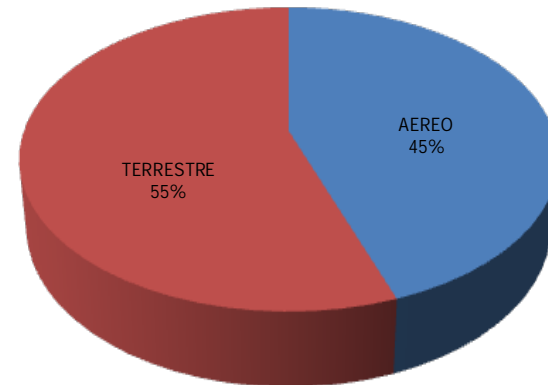
Reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros



Participación de reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros, diciembre 2010 - febrero 2011.



Participación de reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros, diciembre 2011 - febrero 2012



En ambos períodos, los reclamos en transporte terrestre son mayores que en transporte aéreo de pasajeros

En el período diciembre 2011-febrero de 2012, los reclamos en transporte aéreo de pasajeros representaron el 45%, mientras que en transporte terrestre de pasajeros representaron un 55%.

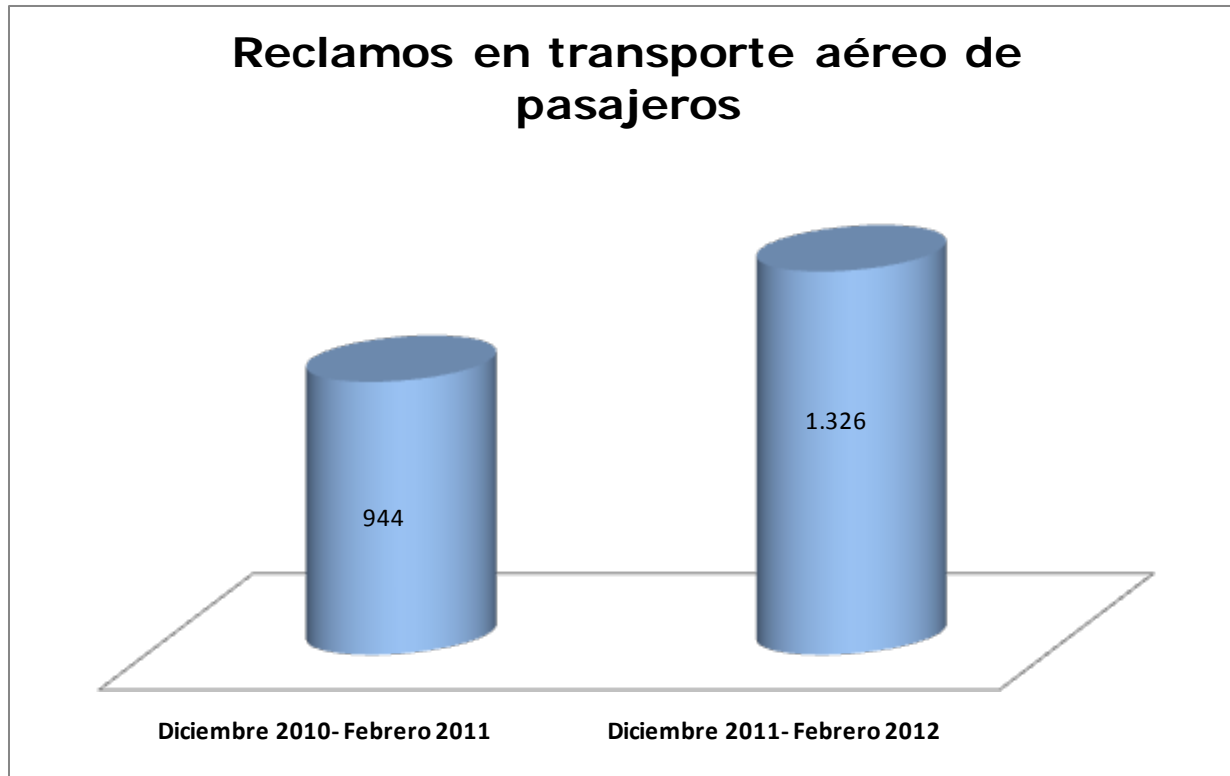




Reclamos en transporte aéreo de pasajeros

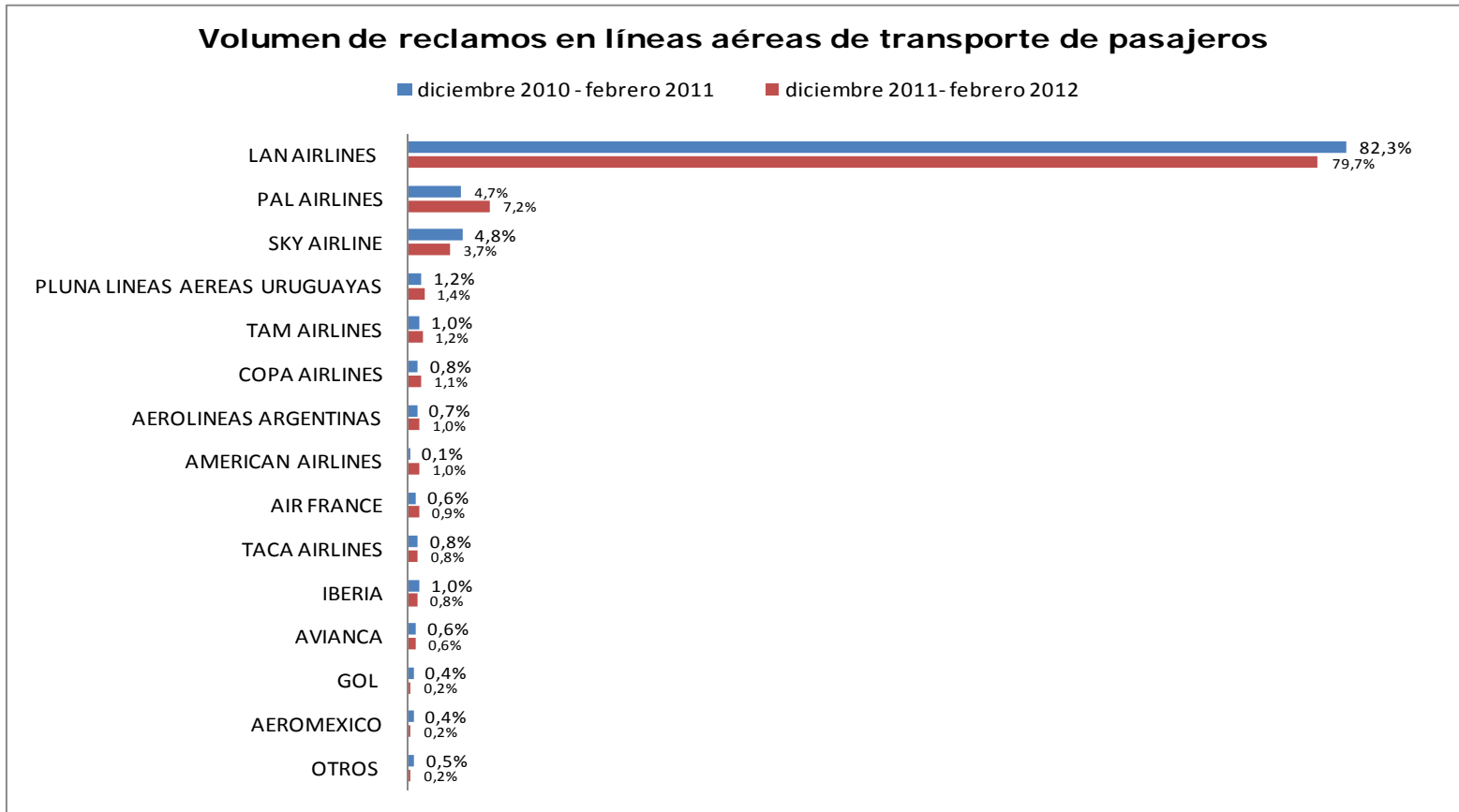


Reclamos en transporte aéreo de pasajeros



Entre diciembre 2010- febrero 2011 y diciembre 2011-febrero 2012, los reclamos efectuados contra líneas aéreas de pasajeros, aumentaron de 944 a 1.326 casos, lo que representó un incremento de 40%. En tanto, el tráfico aéreo internacional y nacional de pasajeros creció en un 15,9% en enero de 2012 en comparación con enero de 2011.

Reclamos en transporte aéreo de pasajeros



El mayor volumen de reclamos en líneas aéreas de pasajeros lo registra la empresa Lan Airlines. En el período diciembre 2011-febrero de 2012 alcanzó el 79,7% de los reclamos.

Reclamos en transporte aéreo de pasajeros



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 presentados en la Plataforma SERNAC *Facilita* entre diciembre 2010 y febrero de 2011 y, diciembre 2011 y febrero de 2012.

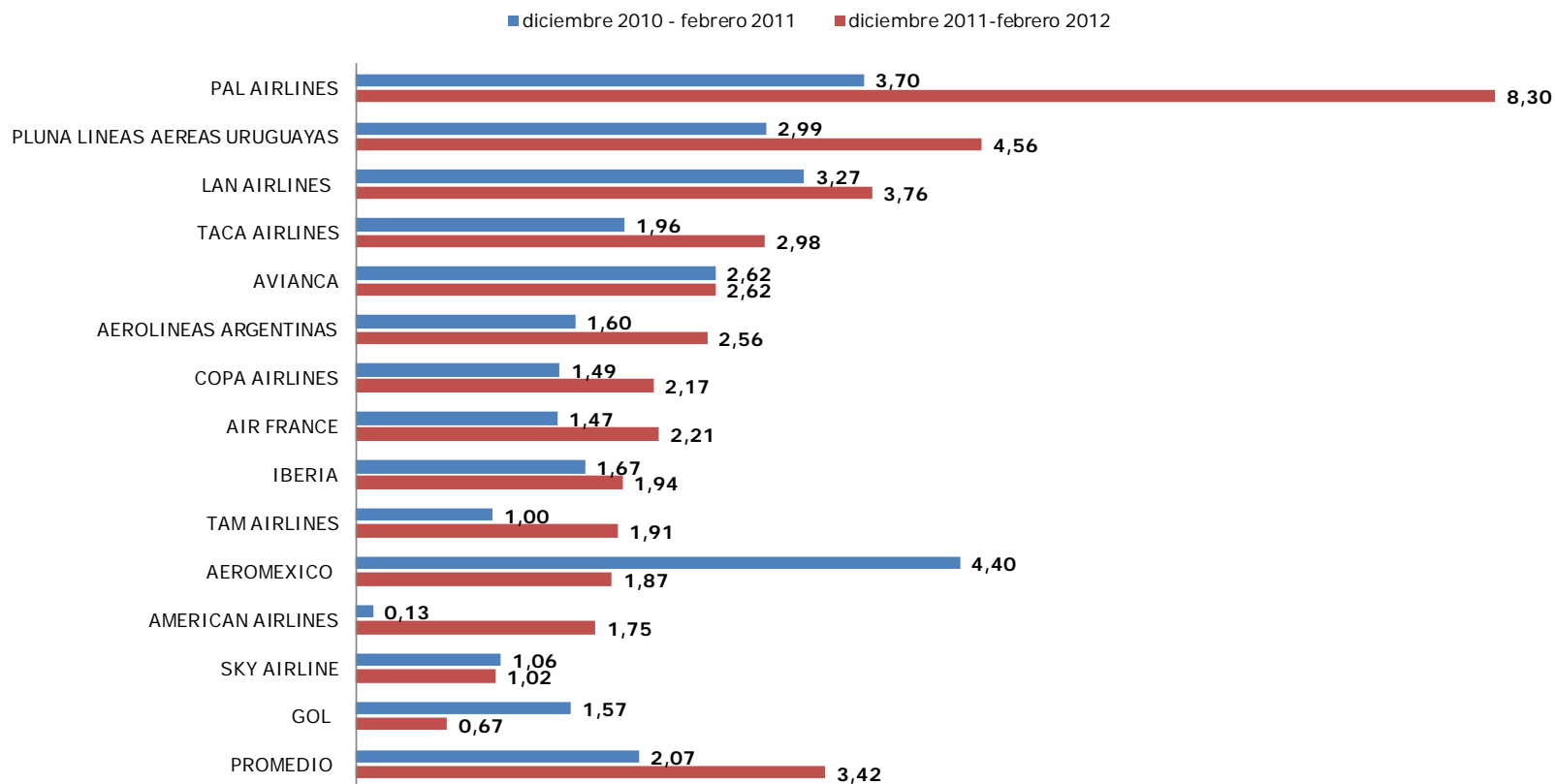
$$(\text{Reclamos período} / \text{N}^\circ \text{ pasajeros transportados período}) * 10.000$$

El guarismo normalizador de reclamos utilizados es el **número de pasajeros transportados entre diciembre 2010-febrero 2011 y diciembre 2011-febrero 2012**, que surge del reporte "Tráfico aéreo en Chile", 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 por cada 10.000 pasajeros en Líneas aéreas (con 3 o más reclamos)



En diciembre 2011-febrero 2012, el mayor índice lo presentó PAL Airlines , con 8,3, e indica que por cada 10.000 pasajeros, se presentan 8,3 reclamos. El promedio fue de 3,42, superior al promedio del período diciembre 2010 –febrero 2011 que fue de un 2,07.



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 SERNACFacilita y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en los períodos diciembre 2010-febrero 2011 y diciembre 2011-febrero 2012.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales de la empresa y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales de la empresa.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante el requerimiento del consumidor de dejar sin efecto un cobro o solicitud de devolución de lo pagado, cambiar el bien, reparación del bien, prestación del servicio, etc. el proveedor responde accediendo a realizar lo solicitado por el consumidor.

Proveedor No Acoge

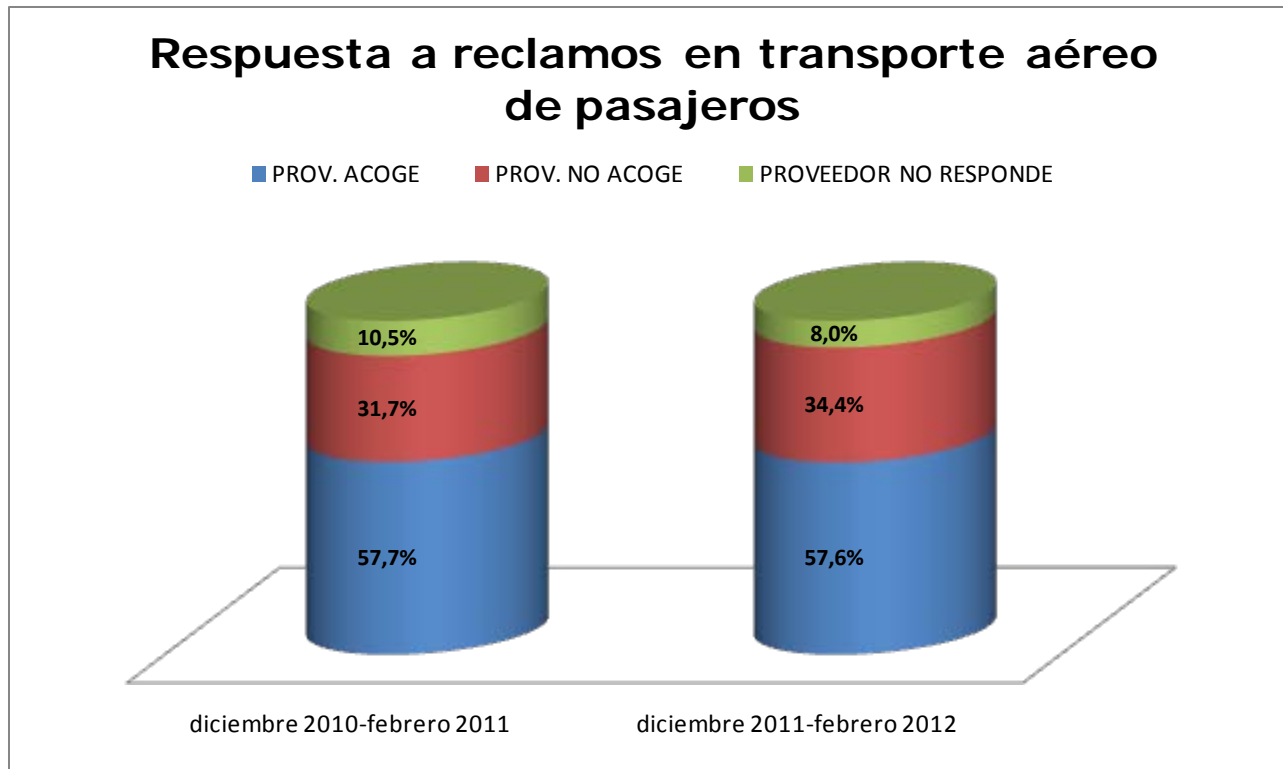
- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo, rehúsa a recibir la comunicación del reclamo por correo postal o apelando a la no competencia de Sernac.

Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no responde lo solicitado por el consumidor .



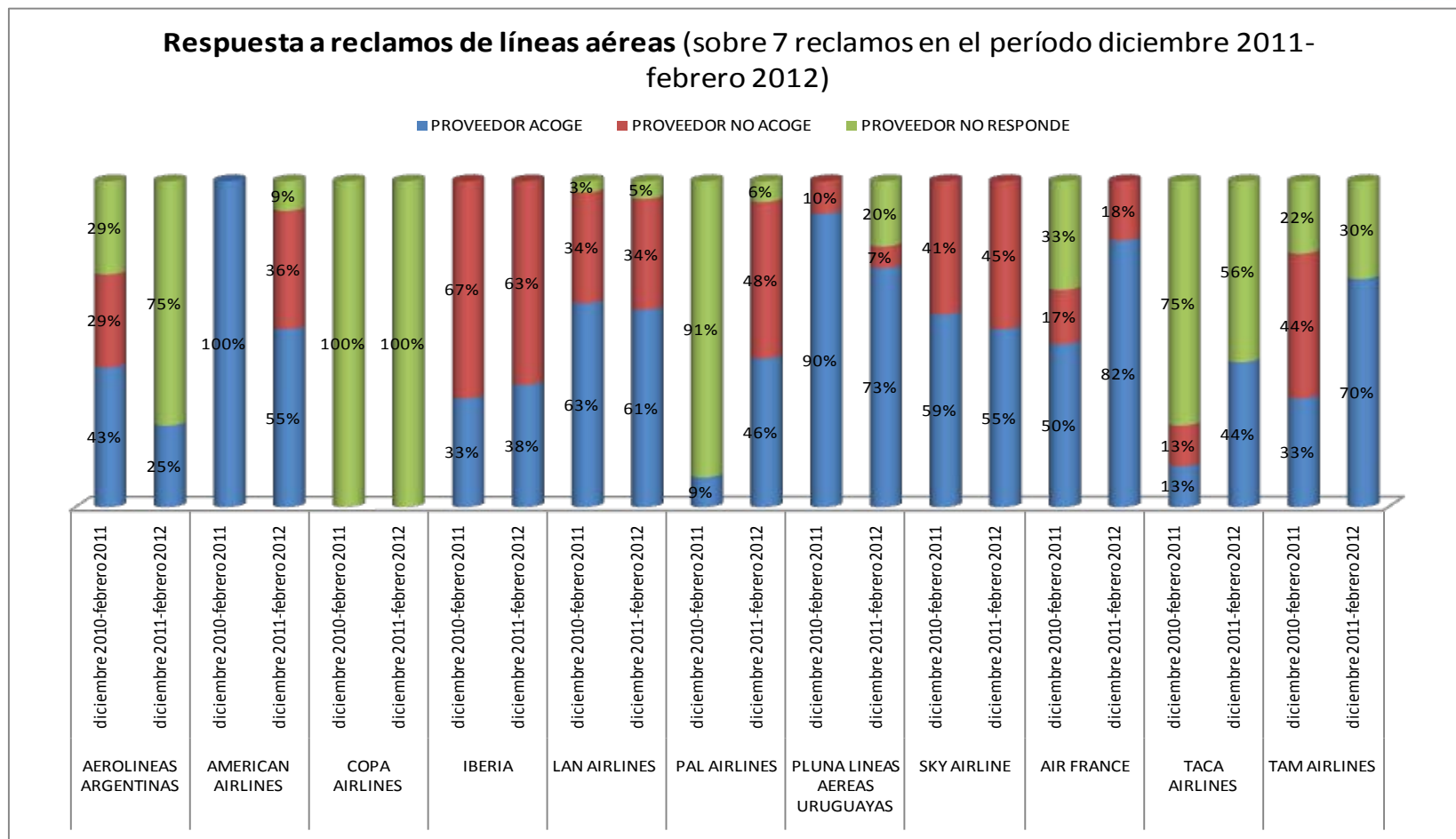
Reclamos en transporte aéreo de pasajeros



En el total de respuestas o no respuestas dadas por las empresas, se deduce que las líneas aéreas de transporte de pasajeros, acogen mayoritariamente (proveedor acoge) la solicitud planteada por el consumidor. En ambos períodos el proveedor acoge se mantiene prácticamente en el mismo nivel porcentual.

Disminuye el proveedor no responde desde un 10,5% en el período diciembre 2010-febrero 2011 a un 8% en el período diciembre 2011-febrero 2012.

Reclamos en transporte aéreo de pasajeros



En las líneas aéreas de transporte de pasajeros, entre diciembre 2011-febrero de 2012, el mejor comportamiento se observó en Air France, donde el proveedor acoge el 82% de los casos. Diametralmente opuesto es el caso de Copa Airlines que muestra un 100% de proveedor no responde durante ambos períodos.

Reclamos en transporte aéreo de pasajeros



El comportamiento de las dos principales líneas aéreas de transporte de pasajeros fue el siguiente:

- Lan Airline: Entre diciembre 2011-febrero 2012, el proveedor acoge en el 61% de los casos, bajando respecto al período diciembre 2010-febrero 2011, donde evidencia un proveedor acoge en el 63% de los casos.
- Sky Airline: Entre diciembre 2011-febrero 2012, el proveedor acoge en el 55% de los casos, bajando respecto al período diciembre 2010-febrero 2011, donde evidencia un proveedor acoge en el 59% de los casos.

En cuanto a empresas que destacan en un trabajo con sus clientes cabe destacar a:

- Tam Airlines, ya que en diciembre 2010-febrero 2011 registró un proveedor acoge de 33%, aumentando en diciembre 2011-febrero 2012 a un 70%.
- Pal Airlines, que en diciembre 2010-febrero 2011 registró un proveedor acoge de 9%, aumentando en diciembre 2011-febrero 2012 a un 46%.
- Taca Airlines, que en diciembre 2010-febrero 2011 registró un proveedor acoge de 13%, aumentando en diciembre 2011-febrero 2012 a un 44%.



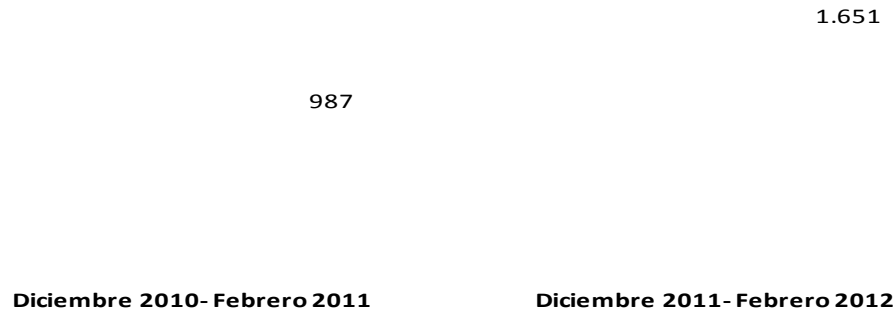


Reclamos en transporte terrestre de pasajeros





Reclamos en transporte terrestre de pasajeros

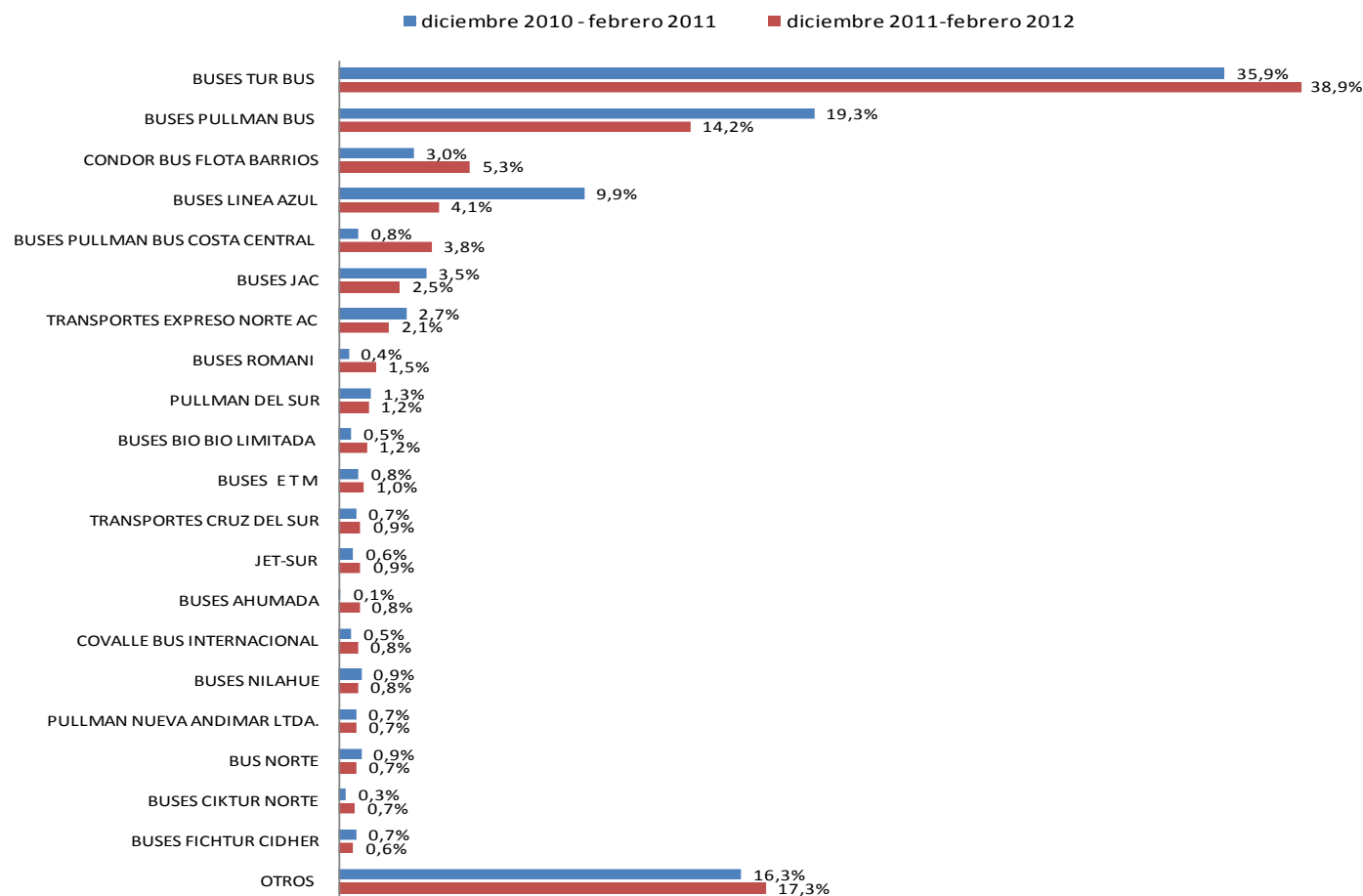


Entre diciembre 2010-febrero 2011 y diciembre 2011-febrero 2012, los reclamos efectuados contra empresas de transporte terrestre de pasajeros, aumentaron de 987 a 1.651 casos, lo que representó un incremento de 67,3%.



Reclamos en transporte terrestre de pasajeros

Volumen de reclamos de transporte de pasajeros



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 diciembre 2011-febrero 2012 alcanzó el 38,9% de los reclamos, mayor que la registrada entre diciembre 2010 -febrero de 2011, 35,9%. A Tur Bus le sigue Pullman Bus que anota un volumen de reclamos de 14,2% para el período diciembre 2011-febrero 2012, menor que la registrada en diciembre 2010-febrero de 2011, 19,3%.



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 SERNACFacilita y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en los períodos diciembre 2010-febrero 2011 y diciembre 2011-febrero 2012.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales de la empresa y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales de la empresa.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante el requerimiento del consumidor de dejar sin efecto un cobro o solicitud de devolución de lo pagado, cambiar el bien, reparación del bien, prestación del servicio, etc. el proveedor responde accediendo a realizar lo solicitado por el consumidor.

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, rehúsa a recibir la comunicación del reclamo por correo postal o apelando a la no competencia de Sernac.

Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no responde lo solicitado por el consumidor .





Respuesta a reclamos en transporte terrestre

PROV. ACOGE

PROV. NO ACOGE

PROVEEDOR NO RESPONDE

36,0%

30,4%

16,8%

13,0%

47,3%

56,6%

diciembre 2010-febrero 2011

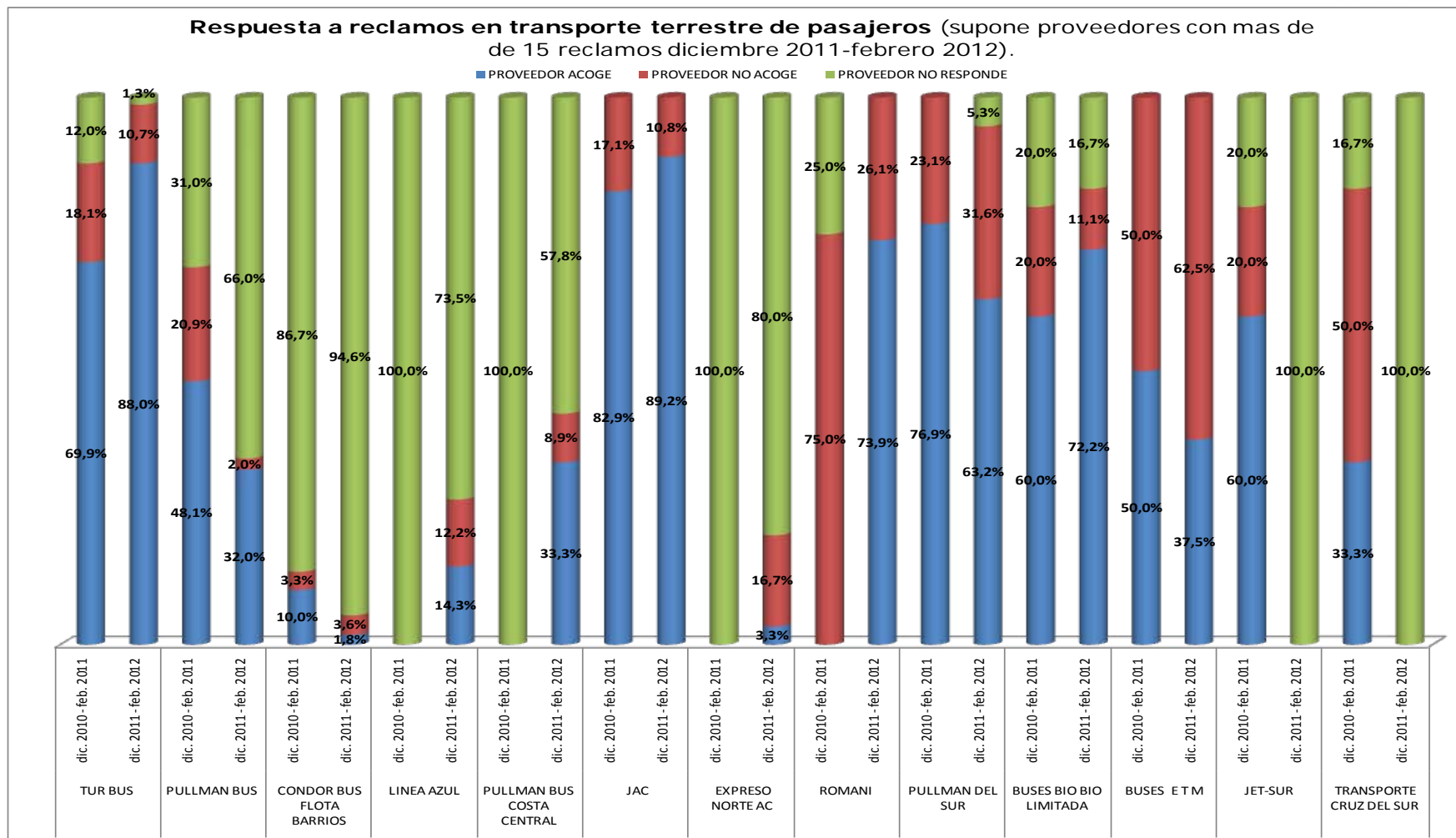
diciembre 2011-febrero 2012

En el período diciembre 2010-febrero 2011 el proveedor acoge el 47,3% de los casos, mientras que en diciembre 2011-febrero 2012, el proveedor acoge el 56,6% de los casos. Esto representó un aumento de 9,3 puntos porcentuales.

La no respuesta de los proveedores disminuyó desde un 36% en el período diciembre 2010-febrero 2011, a un 30,4% en diciembre 2011-febrero 2012, en los reclamos del transporte terrestre.



Reclamos en transporte terrestre de pasajeros



En el transporte terrestre de pasajeros, entre diciembre 2011- febrero 2012, el mejor comportamiento se observó en Buses Jac y Tur Bus con un 89,2 % y 88% de casos acogidos respectivamente. Diametralmente opuesto es el caso Jet-Sur y Transportes Cruz del Sur que muestra un 100% de proveedor no responde en diciembre 2011-febrero 2012.

Reclamos en transporte terrestre de pasajeros



El comportamiento de las dos principales líneas de buses de transporte de pasajeros fue el siguiente:

- **Tur Bus** (entendida en el presente informe como la empresa que agrupa a Tur Bus, Tas Choapa, Inter): Entre diciembre 2011- febrero 2012, el proveedor acoge en el 88% de los casos, subiendo respecto de diciembre 2010-febrero 2011 (registró un 69,9%).
- **Pullman Bus** (entendida en el presente informe como la que agrupa las marcas Pullman Bus, JB, Los Corsarios, Los Libertadores, Los Conquistadores, Costa Central, Elqui Bus): Entre diciembre 2011–febrero 2012, el proveedor acoge en el 32% de los casos. En esta línea prevalece la ocurrencia de que el proveedor no responde, en efecto, durante diciembre 2010-febrero 2011 registró un 31% de los casos y durante diciembre 2011- febrero 2012 registró un 66% de los casos, aumentando en un 113%.

En cuanto a empresas que destacan en un trabajo con sus clientes cabe destacar a:

- Buses Jac, en el período dic10-feb11, presentaba un nivel de 82,9% en proveedor acoge, pasa en el período dic11-feb12, a un nivel de 89,2%.
- Tur Bus , en el período dic10-feb11, presentaba un nivel de 69,9% en proveedor acoge, pasa en el período dic11-feb12, a un nivel de 88%.
- Buses Romani, que en el período dic10-feb11, presentaba un nivel de 0% en proveedor acoge, pasa en el período dic11-feb12, a un nivel de 73,9%.
- Pullman Bus Costa Central, en el período dic10-feb11, presentaba un nivel de 0% en proveedor acoge, pasando en el período dic11-feb12, a un nivel de 33,3%.



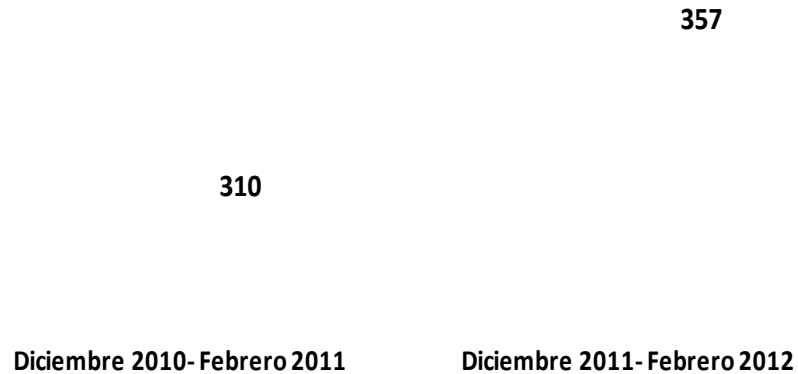


Reclamos contra agencias de viaje





Reclamo en Agencias de Viajes

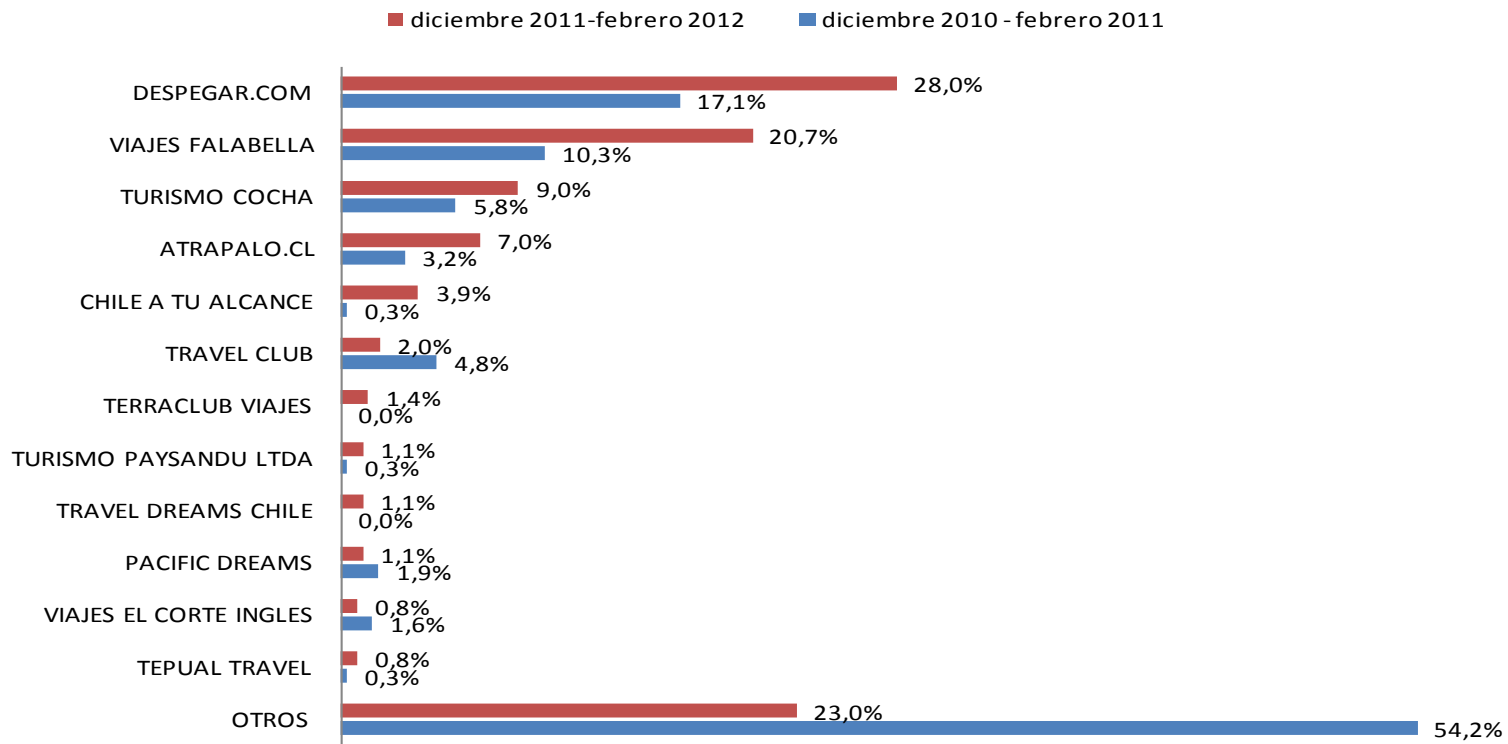


Los reclamos efectuados por los consumidores contra agencias de viajes, entre diciembre 2010 - febrero 2011 y diciembre 2011 - febrero 2012, pasaron de 310 a 357 casos, lo que representó un alza de 15,2%.



Reclamos en agencias de viaje

Volumen de reclamos en agencias de viajes



El mayor volumen de reclamos en agencias de viajes lo registra la empresa Despegar.com. En el período diciembre 2010- febrero 2011 alcanzó el 17,1% de los reclamos, mientras que en el período diciembre 2011-febrero 2012 , alcanzó un 28 % de los reclamos.

Cabe indicar que en la clasificación "Otros" se agrupa un importante número de empresas con uno o dos reclamos .



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 SERNACFacilita y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en los períodos diciembre 2010- febrero 2011 y diciembre 2011- febrero 2012.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales de la empresa y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales de la empresa.

Proveedor Acoge

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en los cuales ante el requerimiento del consumidor de dejar sin efecto un cobro o solicitud de devolución de lo pagado, cambiar el bien, reparación del bien, prestación del servicio, etc. el proveedor responde accediendo a realizar lo solicitado por el consumidor.

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, rehúsa a recibir la comunicación del reclamo por correo postal o apelando a la no competencia de Sernac.

Proveedor No Responde

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no responde lo solicitado por el consumidor .



Reclamos en agencias de viaje



En el período diciembre 2010-febrero 2011 el proveedor no acoge y no responde suma un 68,8% de los casos, mientras que en diciembre 2011-febrero 2012, el proveedor no acoge y no responde suma un 48,7% de los casos. La no respuesta de los proveedores disminuyeron desde un 49,6% a un 11,6%.



Reclamos en agencias de viaje



Respuesta a reclamos en agencia de viajes (supone proveedores con más de 7 reclamos período diciembre 2011- febrero 2012).

	PROVEEDOR ACOGE		PROVEEDOR NO ACOGE		PROVEEDOR NO RESPONDE	
	dic 2010-feb 2011	dic 2011-feb 2012	dic 2010-feb 2011	dic 2011-feb 2012	dic 2010-feb 2011	dic 2011-feb 2012
81,1%	2,2%	3,1%	2,9%	11,1%		
			27,5%			
	48,4%	43,8%	27,8%	50,0%	37,5%	40,9%
						46,2%
						33,3%
						57,1%
						26,7%
			69,6%	61,1%	50,0%	62,5%
	49,5%	53,1%		50,0%	62,5%	59,1%
						53,8%
						40,0%
						42,9%
						100,0%
						100,0%

En las agencias de viaje, entre diciembre 2011 - febrero 2012, el mejor comportamiento se observó en Viajes Falabella, el proveedor acoge el 69,6% de los casos, lo que refleja un aumento respecto de diciembre 2010-febrero 2011, donde el proveedor acogió en el 53,1% de los casos.



Gracias



SERNAC

Gobierno de Chile