



OF.ORD. 0150 /



ANT.: Oficio N° 6/TT/2018, de Abogada Secretaria de la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado.

MAT.: Informa lo que indica.

SANTIAGO 11 MAY 2018

DE: SECRETARIO GENERAL DE LA JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

A: ABOGADA SECRETARIA DE LA COMISIÓN DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES DEL SENADO

Mediante oficio citado en el ANT., enviado a requerimiento del Honorable Senador señor Alejandro Navarro, se solicita información estadística referente a las reclamaciones recibidas por afectación de los derechos de los pasajeros, consagrados en el Código Aeronáutico, por parte de las compañías aéreas.

Al respecto, podemos informar que la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil generó estadísticas de reclamos hasta el mes de diciembre del año 2017. Las estadísticas se confeccionaban a partir de la base de datos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en virtud del convenio de cooperación suscrito entre ambos organismos, puesto que es el SERNAC el organismo competente para recibir los reclamos de aquellos consumidores que consideren lesionados sus derechos.

Considerando lo anterior podemos informar que entre enero y diciembre de 2017 se registraron, en la base de datos del SERNAC, 13.041 reclamos en materia de transporte aéreo. Durante el mismo período se registró un total de 22.316.092 pasajeros en vuelos domésticos e internacionales, por lo que la cifra de reclamos corresponde a un 0,06 % de ellos. En relación a las causales más reclamadas, en primer lugar está "Cancelación o retraso del vuelo" con 2.376 reclamos, que corresponden al 18,2% del total (esta categoría considera todos aquellos reclamos generados por la modificación del itinerario original del vuelo, hecho que ha de generar retraso o la cancelación de la operación). En segundo lugar se encuentra "Problemas con el equipaje" con 1.989 reclamos que corresponde a 15,3% de participación (incluye pérdida, demora, deterioro o robos del o en el equipaje o cobros inadecuados para su traslado). La tercera categoría corresponde a "Incumplimiento de contrato" con 1.666 reclamos que corresponde a un 12,8% de participación, la cual considera todas aquellas instancias en las que las aerolíneas realizan acciones fuera de lo establecido en el contrato (transportar al pasajero a otro destino, cambio de itinerario, agregar una escala no prevista, no respetar asignación de asientos, desconocer el pago del ticket, entre otros). De acuerdo a esta misma fuente, el 49% de los reclamos realizados fueron acogidos por las aerolíneas.

Por último, cabe señalar que desde el año 2018 la Junta de Aeronáutica Civil no realiza el informe de reclamos del transporte aéreo. Se adjunta Oficio al SERNAC informando dicha situación.

Sin otro particular, le saluda atentamente




Secretario General
Junta de Aeronáutica Civil


EAC/MRP
Distribución.

- Destinatario
- Servicio Nacional del Consumidor
- D. Legal
- Oficina de Partes



ORD. N° 482

MAT: Convenio de cooperación entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Junta de Aeronáutica Civil

SANTIAGO, 28 NOV 2017

**A: ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

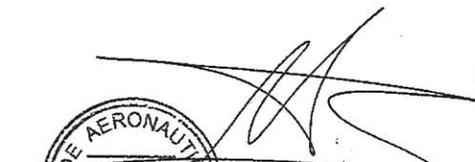
DE: SECRETARIO GENERAL DE LA JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

En conformidad a las competencias legales de su Servicio y el Convenio de cooperación suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), los reclamos vinculados al transporte aéreo son recibidos, tramitados y clasificados por el SERNAC, quien deriva dicha información a la JAC para ser procesada y subclasificada.

No obstante, producto que el transporte aéreo ha mostrado un crecimiento sostenido que implica que también los reclamos vinculados a este rubro sigan creciendo, se ha estimado que en el corto plazo se hace inviable la subclasificación de reclamos por parte de la JAC. Por ello, se ha decidido eliminar entre las funciones de este Servicio la lectura, análisis y subclasificación de los reclamos, dado que el SERNAC es el órgano competente para recibir los reclamos de los consumidores y realizar su clasificación, incluidos aquellos del transporte aéreo.

Frente a lo expuesto, se solicita una reunión para definir y afinar el procedimiento actual de reclamos de transporte aéreo, además de establecer las capacitaciones y asistencias que se estimen pertinentes.

Sin otro particular,


Secretario General Binder Rosas
General Secretary
Junta de Aeronáutica Civil


EAC

Distribución:

Destinatario
Jefe Departamento de Gestión Territorial y Canales - SERNAC
Oficina de Partes