Las Últimas Noticias

Fecha: 17/05/2024 Audiencia: 271.020 Sección: ECONOMIA
Vpe: $4.829 Tirada: 91.144 Frecuencia: DIARIO
Vpe pág: $7.430 Difusión: 91.144
Vpe portada: $7.430 Ocupación: 64,99%

Compensaciones según distancia*

Distancia del vuelo cuyo embarque fue denegado	Tiempo de retraso en la hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas**	Tiempo de retraso en la hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas.	Tiempo de retraso en la hora de llegada a destino de más de 4 horas.
Menos de 500km.	2 UF	2 UF	2,5 UF
Entre 500 km y 1.000 km.	3 UF	3 UF	3,75 UF
Entre 1.000 km y 2.500 km.	4 UF	4 UF	5 UF
Entre 2.500 km y 4.000 km.	8 UF	10 UF	10 UF
Entre 4.000 km y 8.000 km.	12 UF	15 UF	15 UF
Más de 8.000 km.	16 UF	20 UF	20 UF

**Estás compensaciones solo se aplican en caso que la aerolínea no logré juntar el número de pasajeros que voluntariamente deciden quedarse abajo del vuelo.*

*** Sólo procedente en caso de vuelos con escalas o conexión, en los que ya se hubiese abordado uno de los vuelos.*

Fuente: SERNAC

Nueva circular define los derechos de quienes se encuentran con ese inconveniente

Sernac aclara cuándo aerolíneas deben devolver dinero a sus clientes

JOAQUIN RIVEROS

Análisis del ente proconsumidor zanja vieja disputa con las empresas.

Una vieja disputa entre las líneas aéreas y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) zanjó esté jueves la autoridad fiscalizadora al dar a conocer una circular interpretativa que indica que la Ley del Consumidor y el Código Aeronáutico pueden ser aplicados de forma conjunta. Por un lado, las empresas aéreas postulaban que al tener un código específico para el rubro, la ley del consumidor no aplicaba, cosa que el Sernac contradecía. El tema fue resuelto, indicaron en Sernac, con "la dictación de la Ley Pro Consumidor (N°21.398), que modificó ambas leyes. Ahora encontramos que las normas del Código Aeronáutico remiten a la Ley del Consumidor y viceversa. De esta forma, hoy día tenemos la certeza de que ambas se complementan. Esto no es menor para el Sernac, puesto que viene a reconocer expresamente la potestad que tenemos para fiscalizar y vigilar este mercado", aseguran.

"El objetivo de la circular es que pueda ser entendida por cualquier ciudadano, utilizando un lenguaje simple y entregando criterios jurídicos certeros para dotar de herramientas claras y potentes en la protección de los derechos de las personas consumidoras", señaló el Director Nacional del Sernac, Andrés Herrera.

Compensaciones por sobreventa: La aerolínea debe informar al pasajero tan pronto como sea posible, explicarle sus obligaciones y derechos, el canal de denuncia y las multas implicadas. "La aerolínea debe preguntar a los pasajeros que quieran voluntariamente desistir de abordar y en este caso se negocian entre el pasajero y la aerolínea, y no necesariamente serán dinero. También podrían ser mejores comodidades en el vuelo, subir de clase, hospedajes gratis en algún hotel, entre otras", explican en Sernac. Si la línea no logra reunir suficientes pasajeros que quieran quedarse voluntariamente abajo del vuelo, ahí debe designarlos. Cuando esto sucede ellos tienen derecho a recibir una compensación la que depende de la distancia que debía recorrer ese vuelo y de cuánto atraso le va a significar al pasajero el no poder subirse al avión (ver tabla).

Retracto previsor: "El derecho de retracto tiene una aplicación sólo para vuelos nacionales. Asimismo, es importante saber con cuánto tiempo de anticipación se compró el pasaje. Si el consumidor compró el pasaje entre 1 y 6 días antes del vuelo, lamentablemente la ley no otorga un derecho a retracto. Si el pasaje se compró entre 7 días antes y 179 días antes del vuelo, el derecho a retracto es de 48 horas desde la compra del pasaje. Por último, si el pasaje se compró con más de 180 días de anticipación, el retracto durará 7 días", explican en Sernac.

Desistimiento por razones médicas: En caso de razones médicas, el pasajero puede modificar la fecha o solicitar el monto pagado. "El pasajero debe dar cuenta a la aerolínea del impedimento para viajar, antes de la hora prevista de despegue del vuelo, "es decir, si el vuelo despega a las 11:00 de la mañana, el pasajero puede dar el aviso hasta las 10:59 de la mañana del mismo día. Este aviso puede ser por correo a la aerolínea, por call center o en un formulario en la página web. Debe señalar que no puede viajar por impedimentos médicos, y si desea cambiar el pasaje o la devolución del dinero", señalan en Sernac. "El pasajero debe enviar el certificado siguiendo las indicaciones de la aerolínea, en 24 horas desde el aviso", agregan.

Endoso o traspaso del pasaje: Para los vuelos en Chile, el pasajero puede ceder su ticket a otra persona para que esta utilice el servicio sin costo asociado. "El pasajero debe comunicarse con la aerolínea a través del canal que tiene la obligación de disponer. El endoso se debe realizar de forma automática", señalan en Sernac.

Desde la Asociación Chilena de Líneas Aéreas dieron su opinión: "Hemos analizado la circular del Sernac y nos parece que es un muy buen compendio de la normativa que rige respecto de los derechos de sus pasajeros. Las líneas aéreas buscan mejorar sus procesos y dar la mejor atención posible a sus usuarios. En ese sentido, valoramos que el Sernac apoye a la industria difundiendo la información a los pasajeros".