

Con la orientación del Sernac

Conozca los derechos que tienen los pasajeros ante cancelaciones de vuelos

● Ante las múltiples causas que pueden cancelar o postergar un vuelo, los usuarios de las aerolíneas pueden ampararse en el Servicio Nacional del Consumidor para ejercer sus derechos ante este tipo de imprevistos.

Crónica

periodistas@elpinguino.com

Con la llegada de la temporada invernal en Punta Arenas, los pasajeros aéreos deben estar preparados para posibles cancelaciones y retrasos de vuelos debido a las condiciones climáticas adversas. Ante estas eventualidades, es crucial que los viajeros conozcan sus derechos y las medidas que pueden tomar para garantizar que sus derechos sean respetados.

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) ha establecido una serie de orientaciones claras para proteger a los pasajeros en situaciones de cancelaciones o retrasos. Según las directrices del servicio, los pasajeros tienen derecho a diversos beneficios como reembolso completo, pues, en caso de cancelación, los pasajeros pueden exigir el reembolso total del monto pagado, incluyendo el precio del

pasaje y las tasas de embarque, dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles.

Adicionalmente la aerolínea debe ofrecer el siguiente vuelo disponible o un transporte alternativo adecuado, proporcionando también comidas y refrigerios si la espera supera las dos horas.

A su vez en casos de sobreventa, se debe compensar al pasajero con una cantidad que varía según la distancia y el tiempo de retraso. Los valores de dicha compensación van desde las 2 UF hasta 20 UF.

De igual forma, si el pasajero no puede viajar por motivos médicos, tiene derecho a modificar la fecha del viaje o solicitar la devolución total del monto pagado, cumpliendo con los requisitos del Código Aeronáutico.

Asimismo, cuando se posterga o se suspende un viaje por condiciones climáticas de fuerza mayor, el usuario podrá solicitar la devolución del dinero del

pasaje y/o convenir con la línea aérea en seguir con el viaje con la demora prevista, o en su defecto cambiar de línea aérea bajo las mismas condiciones contratadas u otras condiciones, que se pacten de común acuerdo.

Junto con lo anterior, siempre que el vuelo sea nacional, el pasajero puede ceder su pasaje a otra persona sin costo adicional.

Todas estas disposiciones se encuentran detalladas en la circular interpretativa publicada por el Sernac, misma que establece criterios jurídicos claros para prevenir abusos y malas prácticas hacia los consumidores en el transporte aéreo. Esta circular aborda temas como cláusulas abusivas en los contratos, mejora de la información hacia los consumidores, derecho a retracto especial, y compensaciones por retraso o cancelación de vuelos.

Para más información y para conocer el detalle de la



En caso de fuerza mayor, los usuarios pueden solicitar a la aerolínea seguir con el viaje con la demora prevista o solicitar cambio de aerolínea.

nueva circular interpretativa sobre derechos en el mercado del transporte aéreo, los pasajeros pueden visitar el sitio web del Sernac.

La temporada invernal en Punta Arenas puede traer desafíos para los viajeros, pero con el conocimiento adecuado de sus derechos y las orientaciones del

Sernac los pasajeros pueden asegurarse de que sus derechos sean respetados y tomar las medidas necesarias para mitigar cualquier inconveniente.