

Grupo de pasajeros reclama que los dejaron botados en Puerto Natales

¿Una aerolínea puede denegar un vuelo por sobreventa?

JOAQUÍN RIVEROS

Más que un mal rato, según propia descripción, fue la que vivió un grupo de 20 pasajeros de la aerolínea SKY, debido a que el vuelo que los iba a transportar desde Puerto Natales a Santiago el 6 de julio pasado no lo hizo ni ese día ni el siguiente. El caso lo dio a conocer recientemente la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu), que mediante un comunicado indicó que la situación se prolongó por cuatro días, "sin recibir ninguna de las asistencias mínimas que establece la Ley del Consumidor: ni alimentación, ni hospedaje, ni movilización, ni devolución del pasaje".

"Yo tenía que viajar ese día, porque al siguiente tenía control médico porque sufro de fibromialgia. Ya habíamos hecho el check in cuando nos dijeron que el vuelo no se iba a realizar por razones climáticas, sin embargo, vimos que el vuelo se hizo y transportó a otros pasajeros, porque hubo sobreventa", cuenta la pasajera Lucía Ávila. Berta Rojas, que tampoco pudo viajar, señala: "A quienes no éramos de la zona, nos tuvieron hasta las 22:00 horas, sin comida y con mucho frío, ya que el aeropuerto no cuenta con suficiente calefacción. Luego nos dieron alojamiento y un ticket de comida, pero solo a una embarazada con su pareja y a nosotros como familia, pero había un padre con su hijo y a ellos no se lo dieron", relata.

Mediante un comunicado, la aerolínea señaló: "La operación tuvo que ser cancelada debido a condiciones meteorológicas

En la aerolínea señalan que la cancelación se debió a razones climáticas y que se les prestó la asistencia pertinente.



JOSE CARDENAS

adversas y limitaciones estructurales del aeropuerto, tales como falta de visibilidad. La seguridad de nuestros pasajeros y de nuestra operación es, y será siempre, nuestra máxima prioridad". Agregan que "ninguna de las operaciones aéreas -ni de SKY ni de otras aerolíneas- logró aterrizar en Puerto Natales ese día. Desde SKY, incluso programamos un

vuelo adicional el 7 de julio para dar solución a los afectados, pero nuevamente las condiciones climáticas impidieron el aterrizaje".

"Dada la situación, activamos un plan de protección que incluyó diferentes alternativas: la reubicación automática en vuelos disponibles, el envío de alternativas para cambio de fecha sin costo o devolución vía correo

electrónico, la habilitación de transporte terrestre hacia Punta Arenas para embarque en vuelos regulares y la asignación de nuevas fechas de viaje para quienes no pudieron embarcar. Además, entregamos servicios de hotelería y transporte a aquellos pasajeros con necesidades especiales, para asegurar su bienestar en el transcurso de la contingencia meteorológica que afectó a la localidad".

Desde Sernac explican que en estos casos la aerolínea debe posibilitar al pasajero embarcar en su siguiente vuelo disponible, que puede ser el mismo u otro programado, sin perjuicio que el consumidor puede pedir el reembolso del monto. "Además, existen derechos a recibir las prestaciones asistenciales y una indemnización en los casos que sea la aerolínea la responsable del retraso o cancelación", indican.

Respecto a una posible sobreventa, en Sernac señalan está permitida en ciertos casos. De ser así, primero se debe buscar pasajeros que acepten no viajar a cambio de ciertas reparaciones. Si no los hay, la aerolínea puede denegar el embarque, pero a los afectados se les debe disponer cupo en el siguiente vuelo o reembolsarlos, además de una compensación definida en el Código Aeronáutico.