

DESDE COMPRAS ADQUIRIDAS EN DUTY FREE A IMPRIMIR TARJETAS DE EMBARQUE

Cobro sobre cobro: El debate por las cargas adicionales en los vuelos de “bajo costo”

Mientras pasajeros cuestionan que estas prácticas se han vuelto cada vez más recurrentes, en el gremio de las aerolíneas valoran la discusión, pero defienden el modelo *low cost*. Especialistas advierten la preocupación de que el debate eleve el riesgo de sobrerregulación en el sector.

N. BIRCHMEIER

Lo que partió como una carta al director terminó reavivando un debate sobre el modelo de negocio de las aerolíneas.

El lector Eduardo Solís Grau envió una misiva a “El Mercurio” relatando su experiencia de vuelo, operado por una aerolínea de bajo costo (*low cost*), estuvo marcada por cobros extras por servicios que antes eran considerados como habituales en un viaje aéreo.

“Hace algunos días viajé a Buenos Aires utilizando una aerolínea *low cost*. Y aunque uno entiende el modelo de negocios —tarifas reducidas a cambio de menos comodidades—, la experiencia actual parece haber cruzado hace rato la línea entre austeridad y absurdo”, indicó.

Solís describió que su pasaje “incluía prácticamente solo el derecho a sentarse dentro del avión. Sin maleta, sin *snack*, sin asientos reclinables, sin espacio razonable, sin entretenimiento y con una larga lista de cobros adicionales por casi cualquier cosa”. Sin embargo, su principal reclamo se concentró en que junto a su acompañante fueron obligados por el

PASAJEROS TRANSPORTADOS

EL GREMIO DE AEROLÍNEAS CHILENAS ASEGURA QUE CERCA DE 6 MILLONES DE PERSONAS SE TRANSPORTARON EN VUELOS OPERADOS POR LÍNEAS LOW COST EN 2025.

personal de la aerolínea a pagar US\$ 93 adicionales por persona (US\$ 186 en total) debido a que portaban abrigo, bolsos con regalos y otras compras realizadas durante el viaje.

“¿En qué momento viajar dejó de incluir el derecho razonable a llevar ropa, objetos personales o pequeños recuerdos, sin transformarse en una oportunidad permanente de facturación?”, cuestionó.

Algunos pasajeros, que prefieren mantener su identidad en reserva, advierten que este tipo de prácticas en sus vuelos se han vuelto cada vez más recurrentes.

Uno de los viajeros consultados relata que ha sido testigo de que la tripulación de cabina de una aerolínea advierte a los pasajeros embarcados que no pueden cambiarse de asiento, dado que se les cobrará extra por hacerlo. Esto, a pesar de que el avión no esta-



Según un estudio de Oxford Economics, encargado por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), el promedio de las tarifas aéreas reales en Chile disminuyó un 49% entre 2011 y 2023, lo que coincide con la operación del modelo *low cost*.

ba a una capacidad completa y con asientos disponibles en las distintas filas, comenta. “Se entiende que se genere un cobro por pasarse a una categoría superior, pero no si uno quiere estar al lado de su acompañante en la misma categoría económica”, dice uno.

Otro relata: “Me han cobrado cerca de \$6 mil por imprimir el ticket del vuelo a mi papá en el aeropuerto, que es una persona de la tercera edad y no se maneja con la aplicación móvil (...). O sea, el negocio es transportarte y tratar de cobrarte lo que más puedan”.

Entre las publicaciones en las redes sociales de los principales operadores *low cost* en Chile (SKY y Jetsmart), también es posible encontrar reclamos al respecto. “Cobran por una bolsa que no pesa más de 20 gramos indicando que no tienen espacio, pero te lo cobran y lo suben a la cabina igual”, escribió el usuario @davidalejandro_26 en el perfil de Jetsmart en Instagram.

Consultado al respecto, ese usuario (no entrega su apellido) afirmó que esta situación la vivió en su retorno a Buenos Aires con su novia. Comenta que la aerolínea estaba cobrando unos \$120.000 por permitir subir una bolsa con alfajores adquiridos en el *duty free* del aeropuerto. “Finalmente, no pagamos, porque con otra pareja de chilenos agrupa-

mos todas las compras en una bolsa y pasamos. Pero hubo otros pasajeros en la fila que no tuvieron otra opción”, señala.

Algunos trabajadores que desempeñan labores de personal aéreo en la industria —consultados para este reportaje— aseguran que las políticas de las líneas es cada vez más estricta en cuanto a trasladar el equipaje de cabina hacia la bodega de aquellos viajeros de tickets más baratos.

Aerolíneas explican modelo *low cost*

El debate escaló hasta los grandes representantes de la industria aérea nacional. Eduardo Hardessen, gerente general de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (Achila), señala a “El Mercurio” que “el modelo *low cost* se aplica en la aviación comercial en todo el mundo y ha permitido ampliar significativamente el acceso al transporte aéreo”.

SKY y Jetsmart derivaron las inquietudes de este medio a Achila.

Hardessen destaca que el modelo de bajo costo “funciona sobre la base de que cada pasajero pueda elegir qué servicios incorporar y cuáles excluir, pagando solo por aquello que efectivamente necesita”.

A nivel local, Hardessen indica que “solo en 2025 cerca de seis millones de personas utilizaron este tipo de vuelos, que han experimentado un crecimiento de 134% en los últimos 10 años”.

“Valoramos el debate que se ha producido, pues permite dar a conocer mejor las características de este sistema y refuerza la importancia de que los usuarios revisen adecuadamente las condiciones de equipaje, flexibilidad y servicios incluidos al momento de comprar sus pasajes”, dijo el dirigente gremial.

A nivel mundial, cada vez son más las firmas que ajustan sus servicios adicionales. Aerolíneas Argentinas comunicó hace unas semanas que cobrará por el equipo de mano en la tarifa base. La alemana Lufthansa también lo hará en sus vuelos de corta y media distancia.

Ricardo Delpiano, analista de transporte aéreo, señala que en estos casos es crucial revisar las condiciones de servicio al momento de realizar la compra. “Como en todo contrato, la responsabilidad es leer las condiciones de cada tarifa y no dejarse llevar por la primera impresión del precio, que es lo que claramente llama la atención”.

Delpiano indica que lo más preocupante a nivel de industria en este tipo de situaciones sería que, “por casos muy puntuales, a veces se derivan en una sobrerregulación (...). Chile está enfrentando un riesgo en ese sentido por múltiples iniciativas parlamentarias que apuntarían a dar beneficios a los consumidores, pero intervienen en cómo funciona el negocio. Y eso impactará en costos, que terminan siendo trasladados al pasajero”.