

A casi 20 días del episodio, la Organización de Consumidores anuncia acciones legales

## Sky enfrenta fuertes críticas tras dejar a pasajera con tratamiento médico varada cuatro días sin asistencia básica en Natales

La Aerolínea Sky Airlines se encuentra en el centro de una polémica tras cancelar sin previo aviso el vuelo H422 desde Puerto Natales a Santiago el pasado 6 de julio, dejando a una pasajera que viajaba por tratamiento médico y a al menos otras 20 personas completamente desamparadas durante cuatro días. La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (Odecu) ha denunciado públicamente los graves incumplimientos de la compañía aérea, que no proporcionó alimentación, alojamiento ni transporte a los afectados, como exige la Ley del Consumidor.

La situación resulta especialmente grave para la pasajera en cuestión, quien debía viajar para continuar con su tratamiento por fibromialgia. A pesar de los múltiples reclamos presentados ante el Servicio Nacional del Consumidor

(Semac) y de los intentos de Odecu por contactar a la aerolínea, Sky Airlines no ha ofrecido hasta el momento ninguna solución formal ni ha respondido a las demandas de los afectados. Esta falta de respuesta ha sido calificada por la organización como una nueva infracción a los derechos de los consumidores.

Los antecedentes disponibles descartan que la cancelación del vuelo se debiera a causas de fuerza mayor, ya que otros vuelos operaron con normalidad en la misma ruta. Odecu sospecha que el incidente podría tratarse de un caso de sobreventa, práctica ilegal que deja a los pasajeros en una situación de total desprotección.

Stefan Larenas Richó, presidente de Odecu, expresó su indignación ante lo ocurrido: "La pasajera y el resto de los afectados fueron abandonados en condicio-



La cancelación de un vuelo entre Puerto Natales y Santiago generó la indignación de los pasajeros.

nes inaceptables, sin ningún tipo de ayuda y debiendo asumir personalmente todos los gastos derivados de esta situación. Pero lo más grave es que, hasta hoy, Sky Airlines guarda silencio. No responde al consumidor, no responde al Sernac, no responde a Odecu. Esta inacción también constituye una infracción".

Entre las violaciones a la Ley N°19.496 identificadas por Odecu destacan la falta de información veraz y oportuna sobre la cancelación, el incumplimiento del deber de asistencia en casos de cancelación (que incluye alimentación, hospedaje y transporte), la vulneración del principio de profesionalidad en la prestación del servicio

y la ausencia total de respuesta frente a los reclamos presentados.

Frente a este escenario, Odecu está evaluando iniciar acciones judiciales contra Sky para exigir el reembolso íntegro de los gastos en los que incurrieron los afectados, así como una compensación proporcional al daño sufrido. La organización ha hecho un llamado a los demás pasajeros del vuelo H422 a sumarse al reclamo y ha recordado a la ciudadanía que pueden consultar más información sobre sus derechos en el sitio web [www.odecu.cl](http://www.odecu.cl).

Este caso pone en evidencia una vez más la vulnerabilidad de los consumidores frente a las prácticas de algunas aerolíneas y la necesidad de fortalecer los mecanismos de protección para evitar situaciones similares en el futuro.

Foto: Asimco/LPA