

Sernac: compra de pasajes, la categoría con más reclamos en la previa del CyberDay

Los datos revelados por Sernac sobre la compra de pasajes por Internet se relacionan con el incremento en los reclamos por cancelaciones y retrasos en vuelos.

La compra de pasajes online fue reportada por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) como la categoría que acumula mayor cantidad de reclamos en lo que va de 2024. En la previa de un nuevo CyberDay, el organismo recordó los derechos de los consumidores y el Reglamento del Comercio Electrónico vigente.

Los datos fueron dados a conocer por Sernac en re-

lación a las compras efectuadas en plataformas de e-commerce, subrayando que los productos de Marketplaces ilegales o sin boleta están fuera de la cobertura de la Ley del Consumidor.

“Respecto a los tipos de categoría que más se reclaman, en primer lugar está la compra de pasajes (13.261), seguido de la compra de vestuario (7.737), y por último, la compra de muebles (4.783).”

Sobre los motivos de quejas por parte de los usuarios, el organismo detalló: retardo en lo comprado (12.373); dificultades para el término del contrato (8.182); y término unilateral del contrato (4.783).

Reclamos contra aerolíneas

Es importante mencionar que, en lo que compete a empresas que comercializan tickets de transporte, aspectos relacionados con el contrato son los que concentran la inconformidad de parte de los consumidores.

En total, Sernac registró 27.686 reclamos so-



lo en relación con el transporte aéreo, un 10% menos que en el periodo anterior (30.601).

La subcategoría “cancelación o retraso del vuelo” marcó un incremento del 77% respecto a los 4.356 reclamos ingresados en 2022.

Compras por Internet siguen por delante de las presenciales

En los primeros cuatro meses de 2024, Sernac recibió un total de 102.489 reclamos solo en compras por Internet, superando ampliamente a los 71.714 de compras realizadas de forma presencial. 