LITORALPRESS

Fecha: 12-01-2025
Medio: El Lector
Supl. : El Lector
Tipo: Noticia general
Título: SERNAC OFICIA A AEROLÍNEAS NACIONALES TRAS INCIDENTE EN AEROPUERTO DE ANTOFAGASTA

Pág. : 8
Cm2: 469,5
VPE: $ 230.051

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

SERNAC OFICIA A AEROLÍNEAS NACIONALES TRAS INCIDENTE EN AEROPUERTO DE ANTOFAGASTA

En el contexto del inicio de la temporada alta de viajes, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ofició a las aerolíneas Sky, LATAM y Jetsmart para que informen respecto de los mecanismos utilizados para comunicar a los pasajeros cuando ocurren retrasos y cancelaciones de vuelos.

La acción se enmarca en el reciente incidente ocurrido en el Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta, donde una pasajera agredió verbalmente a una trabajadora de una línea aérea, requiriendo la intervención de Carabineros.

Este hecho, calificado como grave por el Servicio, evidencia la necesidad de fortalecer las prácticas de información y atención en situaciones de contingencia.

Incluso, el diputado Jaime Araya solicitó al SERNAC evaluar los mecanismos de protección hacia el personal que asiste a los consumidores en los aeropuertos. Sin perjuicio de este requerimiento parlamentario, el oficio del SERNAC responde a su mandato de velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores, enfocándose en las obligaciones de las aerolíneas.

El oficio del SERNAC requirió a las aerolíneas nacionales informar los canales de información a través de los cuales comunican a los pasajeros sobre los retrasos o cancelaciones, junto con las medidas adoptadas para mitigar el impacto de cancelaciones o reprogramaciones intempestivas.

También solicitó información respecto de cómo informan a las y los usuarios las prestaciones asistenciales que tienen derecho ante una cancelación o retraso de un vuelo.

Asimismo, el Servicio requirió a las aerolíneas que informen en detalle la cantidad de personal disponible en counters, las capacitaciones recibidas y los protocolos para tratar con pasajeros en situaciones de alto estrés;

Las empresas tendrán 10 días hábiles administrativos para responder al Servicio. En caso de negarse injustificadamente a enviar los antecedentes, la sanción podría llegar a los 400 UTM (casi $27 millones).

DERECHOS EN EL TRANSPORTE AÉREO

Retraso y cancelación de vuelos

En caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tiene los siguientes derechos:

Continuar con el itinerario programado: Si el vuelo no se inició o el avión haya despegado y se encuentre en una escala y/o conexión, el consumidor afectado podrá embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo.

Acceso a asistencias garantizadas en el Código Aeronáutico: En caso de que la causa del retraso o cancelación del vuelo sea imputable a la aerolínea y, si la diferencia entre la hora de salida original y la nueva fuera superior a una hora, ésta deberá conceder y facilitar las comunicaciones que el pasajero necesite efectuar, ya sean telefónicas o electrónicas. Si la diferencia entre la hora de salida original y la nueva son 2 o más horas, la empresa deberá proveer de comidas y refrigerios equivalentes, además de movilización y alojamiento cuando corresponda.

Indemnización de perjuicios: Si la causa del retraso o cancelación del vuelo es imputable a la aerolínea, el consumidor afectado tendrá derecho a una indemnización que dependerá de la capacidad de la aeronave y el tiempo del retraso, la cual podrá ascender a un monto máximo de 250 UF (más de $96 millones).

No continuar con el itinerario programado: Si el pasajero decide no continuar con su vuelo y la causa del retraso o cancelación es imputable a la aerolínea, tiene derecho a solicitar el reembolso total del valor pagado por el pasaje si el viaje aún no ha comenzado, o del tramo no utilizado, según corresponda.