“Protección de los derechos de los pasajeros del transporte aéreo”

Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado (10-09-2018)

Gobierno de Chile

Jaime Binder Rosas
Junta de Aeronáutica Civil

Marco general

- La política aerocomercial chilena es de cielos abiertos y se basa en los siguientes principios:

  - Libre acceso a los mercados.

    Mercado aéreo internacional: apertura con principio de reciprocidad.

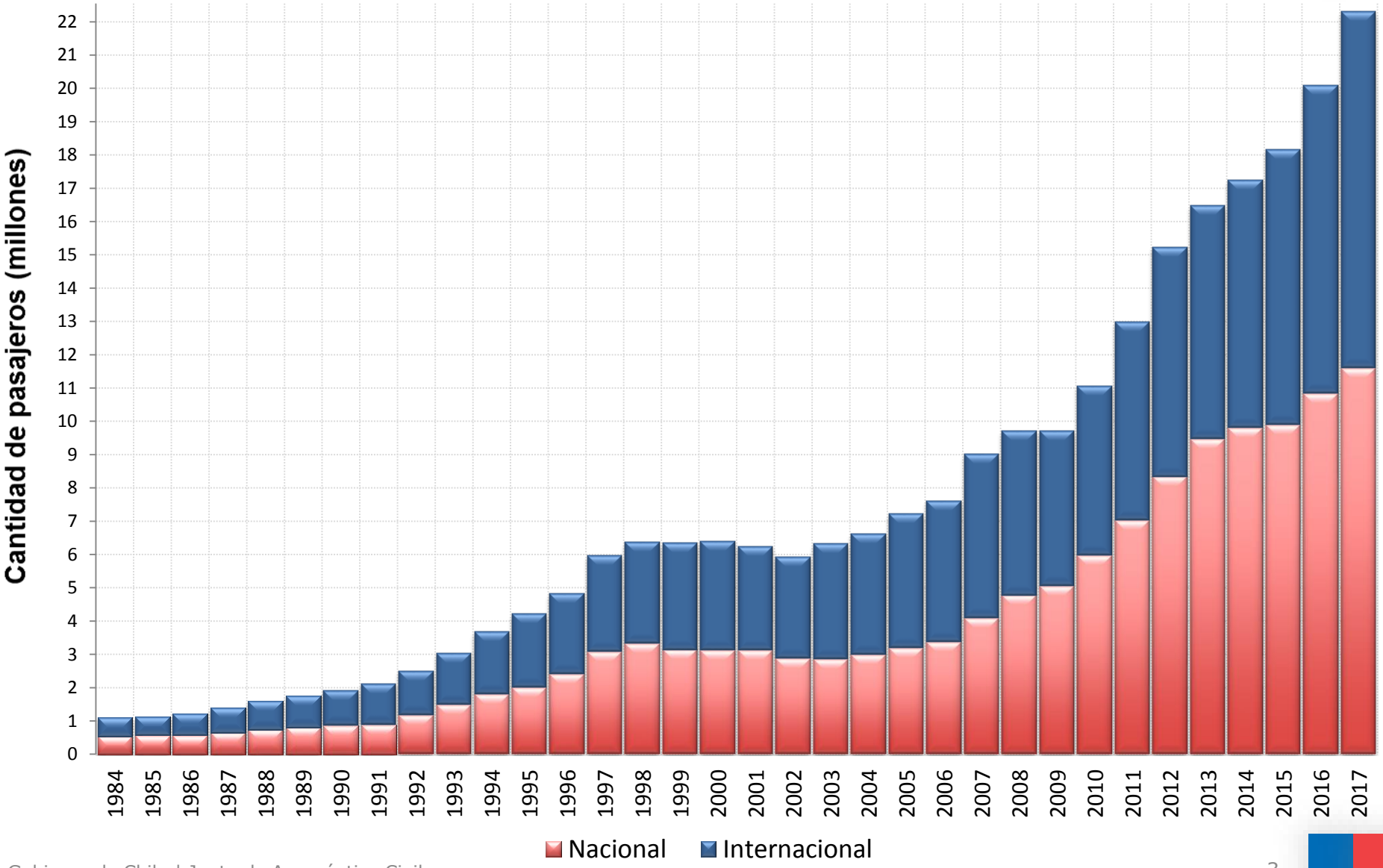
    Mercado aéreo nacional: apertura unilateral.

  - Libertad de precios.
  - Mínima intervención de la autoridad en materia aerocomercial.
  - Liberalización de propiedad y control.

- Los itinerarios, tarifas, rutas aerocomerciales y otros aspectos vinculados, no son fijados por la autoridad aeronáutica.

- Existe un sistema de protección de derechos del pasajero aéreo.

Crecimiento del tráfico aéreo en Chile



Marco general

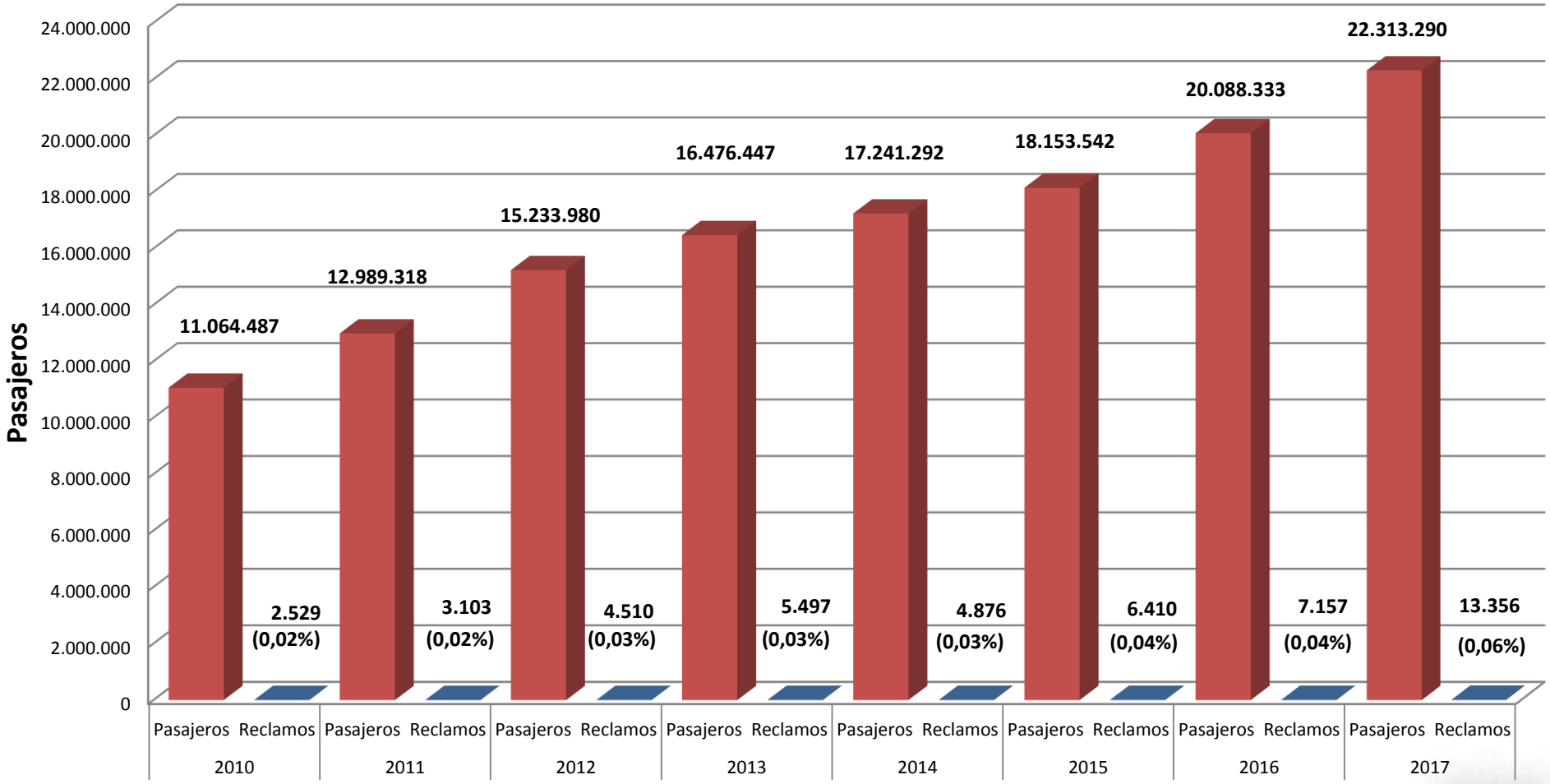
- **Normativa aplicable:**

  - Código Aeronáutico
  - Ley de protección de los derechos de los consumidores
  - Convenio de Montreal 1999 sobre responsabilidad en el transporte aéreo

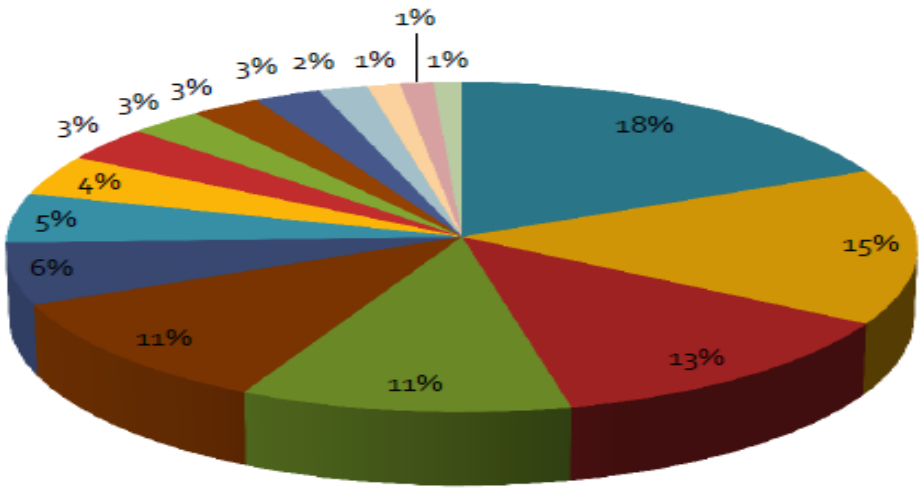
- **Materias reguladas:**

  - Información al pasajero aéreo
  - Denegación de embarque por sobreventa
  - Retraso y cancelación de vuelo
  - Pérdida y daños al equipaje
  - Responsabilidad del intermediario
  - Tribunal competente

Estadísticas de reclamos



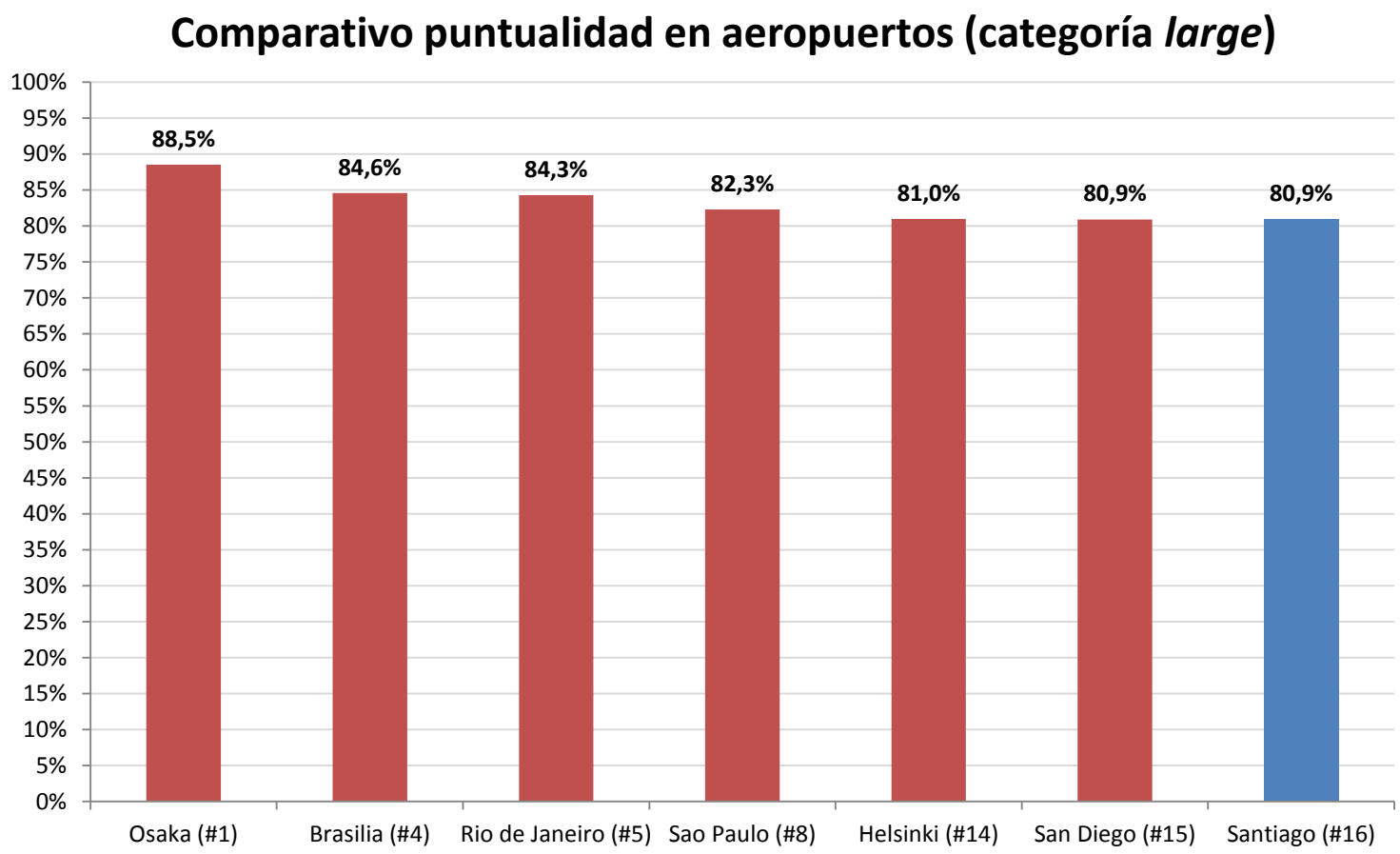
Reclamos del Transporte Aéreo 2017



- 18 % CANCELACIÓN O RETRASO DEL VUELO
- 15 % PROBLEMAS CON EL EQUIPAJE
- 13 % INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO
- 11 % GARANTÍA LEGAL: NO DEVUELVE O DEMORA EN DEVOLUCIÓN DE DINERO
- 11 % RESTRICCIONES DEL PASAJE
- 6 % SERVICIO DEFECTUOSO NO AERONÁUTICO
- 5 % INCUMPLIMIENTO DE OFERTA
- 4 % PROBLEMAS CON WEBSITE
- 3 % MALA ATENCIÓN
- 3 % PROBLEMAS CON PROGRAMA PASAJERO FRECUENTE
- 3 % FALTA DE INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA
- 3 % DENEGACIÓN DE EMBARQUE
- 2 % PUBLICIDAD ENGAÑOSA
- 1 % COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO
- 1 % SERVICIO DEFECTUOSO AERONÁUTICO
- 1 % OTRO

Regularidad y puntualidad Aeropuerto de Santiago

- **Regularidad 2017: 99,2%**
- **Puntualidad 2017: 80,9%**



Fuente: OAG y Datos JAC

Conclusiones

- El crecimiento del transporte aéreo en los últimos diez años es de 9,6% anual.
- La última modificación legal en materia de derechos del pasajeros fue en el año 2015.
- En el año 2017 el 99,9% de los pasajeros del transporte aéreo no reclamó al Portal del Consumidor del SERNAC.
- A partir del año 2017 se consolida el desarrollo del modelo *low cost* en Chile.
- La complejidad de la actividad aerocomercial impone el desafío de entregar información de fácil comprensión para el público en general.