

Distintos problemas asisten a la protección de los derechos de los pasajeros de transporte aéreo.



Presentación de Conadecus ante la Comisión de Transporte y Comunicaciones del Senado, 10 de septiembre de 2018.

Respecto a los Servicios de Aerolíneas, de Aeropuertos y de traslado terrestre..

Respecto a los Servicios de Aerolíneas

Los problemas se han incrementado significativamente durante las últimas décadas,

los precios de los pasajes han disminuido significativamente.

Grandes cambios se han dado en el sistema de transporte aéreo son mayores a los que se dieron en los 50 años anteriores.

Causas:



- 1.- La revolución digital permite hacer muchos más eficientes y más baratos los costos de coordinación y transacción, modificándose significativamente los modelos de negocios de las Aerolíneas.
- 2.- La privatización de líneas aéreas, la internalización de servicios conexos, la política de cielos abiertos de los diversos países, lo que ha permitido incrementar la competencia entre las líneas aéreas.
- 3.- La política, de promover la masificación del acceso al transporte aéreo, permitiendo reducir las exigencias de calidad y el cobro aparte de diversos servicios involucrados el modelo low cost que está iniciando su implementación en nuestro país.



Con ello se ha dado una reestructuración de la organización y funcionamiento de las diversas

-industrias

-mercados de los modelos de intervención (negocio) de los actores que participan.

Fenómeno mundial.



Respecto a los Servicios de Aeropuerto y Traslado



Realidades diferente entre Santiago y Regiones.

-Avance en materia de infraestructura y modernización de los servicios

Santiago.

- Monopoliza el tráfico nacional Regiones V a VII, y casi todo el tráfico internacional.

-Saturaciones agudas con ocasión de vacaciones y feriados a mitad de semana,

-Saturaciones crónicas sistemáticas por incrementos interanuales de la demanda de viajes, superiores a lo previsto en los planes de expansión de infraestructura aeroportuaria

Los mecanismos que pudieran desplegarse en resguardo de los Derechos de los Consumidores y el Bien Común.



En todo proceso de cambio, surgen problemas.

Corresponde al Estado, desarrollar e implementar los mecanismos que le permitan optimizar el funcionamiento del Sistema en función del Bien Común.

Para ello le corresponde desarrollar, implementar y adecuar:

- 1.-Herramientas de regulación y fiscalización.
 - 2.-Herramientas de auscultación de megatendencias exógenas y endógenas de cambio, para la implementación de mecanismos de prevención y planificación.
 - 3.-Herramientas de intervención mediante los servicios monopolizados por el Estado: SAG, Policía, etc.
- 

Asumiendo como positivo los cambios que se están dando en la materia, una serie de problemas que afectan a los consumidores



1.- PROBLEMAS RESPECTOS A SERVICIOS DE AEROLINEAS

a) Tarifas de Líneas Aéreas.

- para un mismo servicio , condiciones diferente, precios diferentes. Para clase económica ,se cobra separadamente servicios diferentes. No existe una buena información respecto de ellos.
- Cancelación o retraso de vuelo. Pasajeros poco informado de sus derechos. Respuesta tardia o no se respetan.

b) Cambios de fecha de vuelo por necesidad del pasajero.

- Restricciones excesivas e n devolución o cambio de pasaje.
Desinformacion

Asumiendo como positivo los cambios que se están dando en la materia, una serie de problemas que afectan a los consumidores



c) Servicios de equipaje.

- Diferentes tratamientos en equipaje según empresa, costos diferentes poco informados.

d) Servicios a bordo

- Cada vez menores.

e) Estándares de calidad y seguridad de los asientos

- más estrecha la distancia entre los asientos. Sobreprecio en asientos mejores. Falta disponibilidad. Se vulnera derechos sanitarios.

f) Resolución deficiente de problemas por parte de aerolíneas derivados de

- atrasos y demoras de vuelo, embarque y desembarque.
- Sobreventa de pasajes.
- Necesidades particulares de pasajeros (Discapacitados, Embarazadas, Guaguas, Gordos, Altos, vulnerabilidades psicológicas).
- Fallas administrativas.

Asumiendo como positivo los cambios que se están dando en la materia, una serie de problemas que afectan a los consumidores



Los problemas expuestos anteriormente dicen relación principalmente con dos factores:

- i) la necesidad de una mayor transparencia en todo el proceso de viaje por vía aérea, tanto en la venta, como en los servicios de la compañía; y
- ii) el servicio y atención que las compañías deben brindar a los usuarios especialmente ante situaciones especiales y reclamos.

Se debiera normar con más detalle estas situaciones de modo de bajar la frecuencia de los problemas señalados.

Asumiendo como positivo los cambios que se están dando en la materia, una serie de problemas que afectan a los consumidores



2. PROBLEMAS RESPECTOS A SERVICIOS DE AEROPUERTO

a) Tasa de Embarque

- Precio muy alto

b) Infraestructura de Aeropuerto

- Desfasada respecto a las necesidades

c) Servicios de Aerolíneas y Aeropuerto

- Ausencia y despersonalización en atención de mesón.

d) Servicios a pasajeros, concesionados.

- encarecimiento

c) Servicios del Estado

- Retenciones de útiles por seguridad.

Asumiendo como positivo los cambios que se están dando en la materia, una serie de problemas que afectan a los consumidores



3) PROBLEMAS RESPECTOS A SERVICIOS DE TRASLADO DESDE O AL AEROPUERTO

a) Servicios de traslado desde o al aeropuerto.

- Practica monopólica de Taxis y Transfer.
- Buses inapropiados a la función.
- Ausencia de planificación.

b) Servicios de estacionamiento vehicular.

- Tarifas altas. Falta de disponibilidad, Distanciados (Stgo.)

4. Seguro de Asistencia en viajes al extranjero

- Ausencia de regulación y fiscalización.



Registrados los diversos problemas y su intensidad, consideramos pertinente analizar.



- Consecuencias para los pasajeros
- Derechos vulnerados
- Causas y responsabilidades. Cuales corresponden al proveedor final, cuales a proveedores intermedios
- Cuales son permitidas por la normativa vigente, cuáles no.
- Cuales ameritan fiscalización, compensación o multa. Cuáles no.



- Para en base a ello, **“analizar los mecanismos que pudieran desplegarse para mejorar su resguardo”** y las posibles impactos que ellos puedan tener en la estructura de precios y costos, directos o indirectos (externalidades). Cuales ameritan adecuación de protocolo o normativa por
- parte de las empresas proveedoras; cuales ameritan adecuaciones de la reglamentación por parte del ejecutivo, cuales cambio legislativo. En estos últimos cuales se contraponen con la normativa internacional.
- Nuestra percepción general es que existe un significativo desfase de la capacidad proveedora, fiscalizadora, regulatoria y planificadora del Estado, con relación a los desafíos que plantean las nuevas realidades.



No obstante lo señalado. Mas preocupante son los problemas de Transporte, que todos los días, crecientemente, sufren millones de Chilenos, por ausencia de planificación urbana.

GRACIAS

