

# Ranking de Reclamos: Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes.

Comparación Enero-Septiembre 2012 v/s Enero-Septiembre 2013



**SERNAC**  
Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile

# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes

## Diciembre 2013



El presente informe da cuenta de los reclamos realizados por los consumidores en Sernac y registrados en el Sistema de Atención de Público, relacionados al transporte aéreo y terrestre de pasajeros y agencias de viajes; sectores de servicios que registran un porcentaje importante de reclamos en el ámbito del turismo. El periodo de análisis corresponde a Enero-Septiembre 2012 v/s Enero-Septiembre 2013.

Para una mejor comprensión del ranking, es preciso aclarar que el presente reporte da cuenta de:

- Volumen por cada categoría y proveedores más reclamados.
- Índice en las categorías de Transporte Aéreo de Pasajeros. No fue posible contar con información suficiente para construir un índice en Transporte Terrestres de Pasajeros y Agencias de Viajes, ya que, no se cuenta con una fuente externa confiable para generar un índice significativo.
- Comportamiento de los proveedores en cada uno de las categorías, en función de los reclamos presentados en el Sistema de Atención de Público, determinando el porcentaje de respuesta de las empresas a los reclamos de los consumidores e identificando el tipo de respuesta entregada por las mismas.
- Para efectos de análisis de este ranking se consideraron todos los casos cerrados correspondientes a las empresas registradas en Sernac, y se exhiben gráficamente aquellas que presentan más de 25 reclamos durante el periodo 2013.

# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes

## Diciembre 2013



### Alcances Metodológicos:

- Objetivo Ranking de Agencias de Viajes y Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros: Establecer un ordenamiento ecuánime, en función de un indicador comparativo entre proveedores, que pondere el peso relativo de cada empresa reclamada. De esta manera se pretende visualizar las empresas más reclamadas en razón a la participación de mercado en cada uno de las esferas de análisis, lo que permite ponderar el volumen por el peso de los proveedores en cada mercado.

A su vez, se pretende identificar el comportamiento de los proveedores, respecto al volumen total de reclamos ingresados en Sernac y aquellos que el proveedor acoge, los cerrados sin respuesta por parte del proveedor y los que el proveedor no acoge. De esta manera se pretende visualizar las empresas más despreocupadas frente a los reclamos de los consumidores.

### Universo a Considerar:

En el periodo enero-septiembre 2013 los reclamos ingresados, considerando empresas registradas en Sernac, corresponden a 10.664 reclamos. Durante el año 2012 el volumen fue de 9.200 reclamos.

Para la elaboración del presente ranking se trabajó con información del año 2012 y 2013, vigente al mes de Noviembre del 2013.

En el análisis de comportamiento de proveedores se considera sólo aquellos reclamos categorizados como: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde.

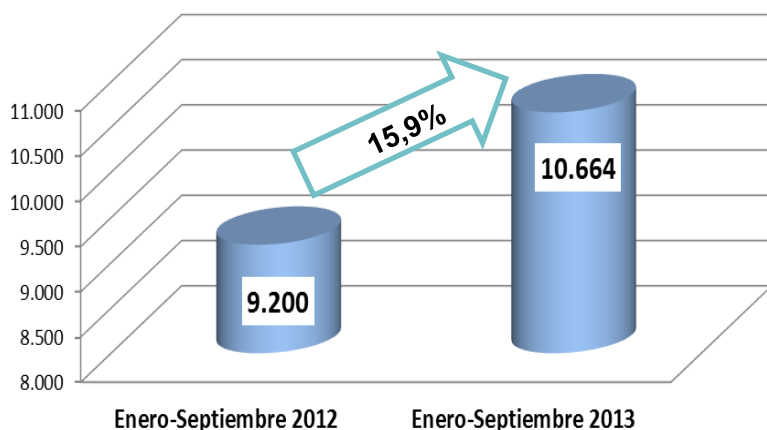


## **Volumen y distribución de reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros, y agencias de viajes**

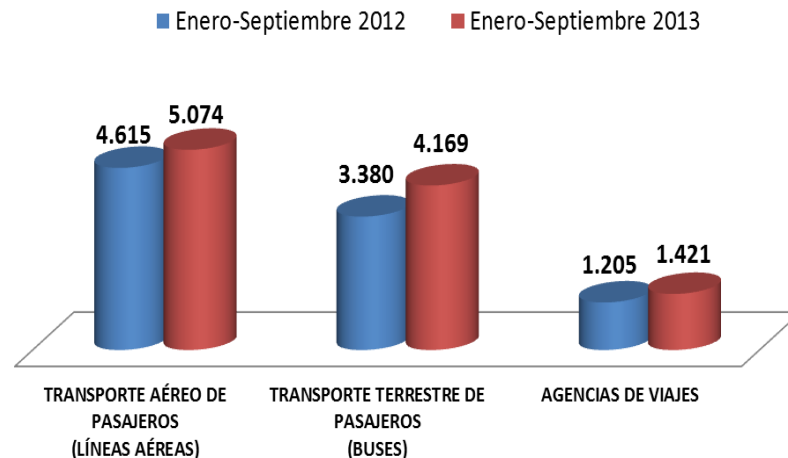
# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes



## Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes



## Volumen de Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes



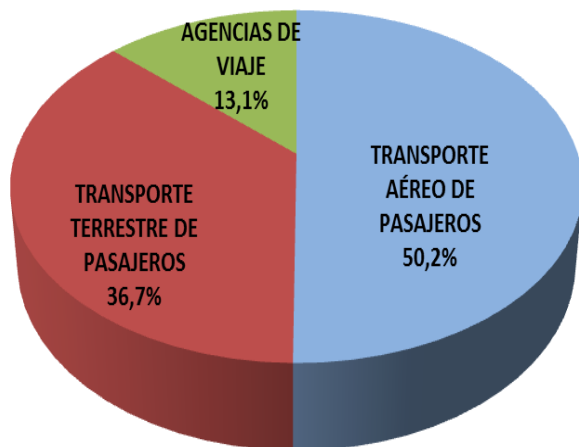
Durante el periodo Enero-Septiembre 2013, se registraron 10.664 reclamos en transporte aéreo y terrestre de pasajeros y agencias de viajes, lo que refleja un aumento de 15,9% respecto del igual periodo 2012, donde se constataron 9.200 reclamos.

Al observar las variaciones según tipo de mercado se evidenció un incremento significativo de reclamos en las tres categorías. En el Transporte Aéreo de Pasajeros hubo un aumento de 9,9% a su vez en Transporte Terrestre de Pasajeros se registró un alza en los reclamos de un 23,3%, mientras que las Agencias de Viajes registraron un aumento de reclamos de 17,9%.

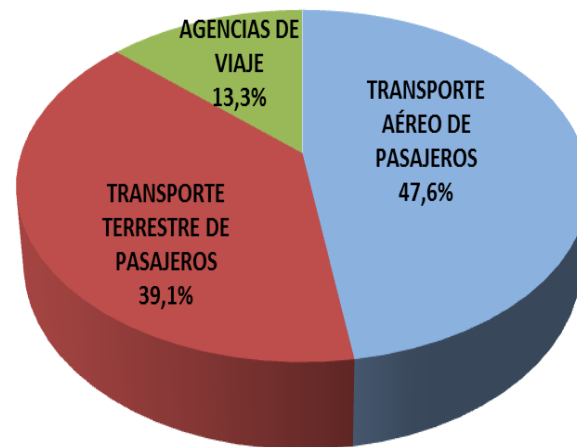
# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes



Participación de Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes Enero-Septiembre 2012



Participación de Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes Enero-Septiembre 2013



Sernac ha recibido durante el periodo Enero-Septiembre de 2013, 10.664 reclamos referidos a Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes, de los cuales 47,6% corresponden a Transporte Aéreo, 39,1% a Transporte Terrestre de Pasajeros y 13,3% a Agencias de Viajes.

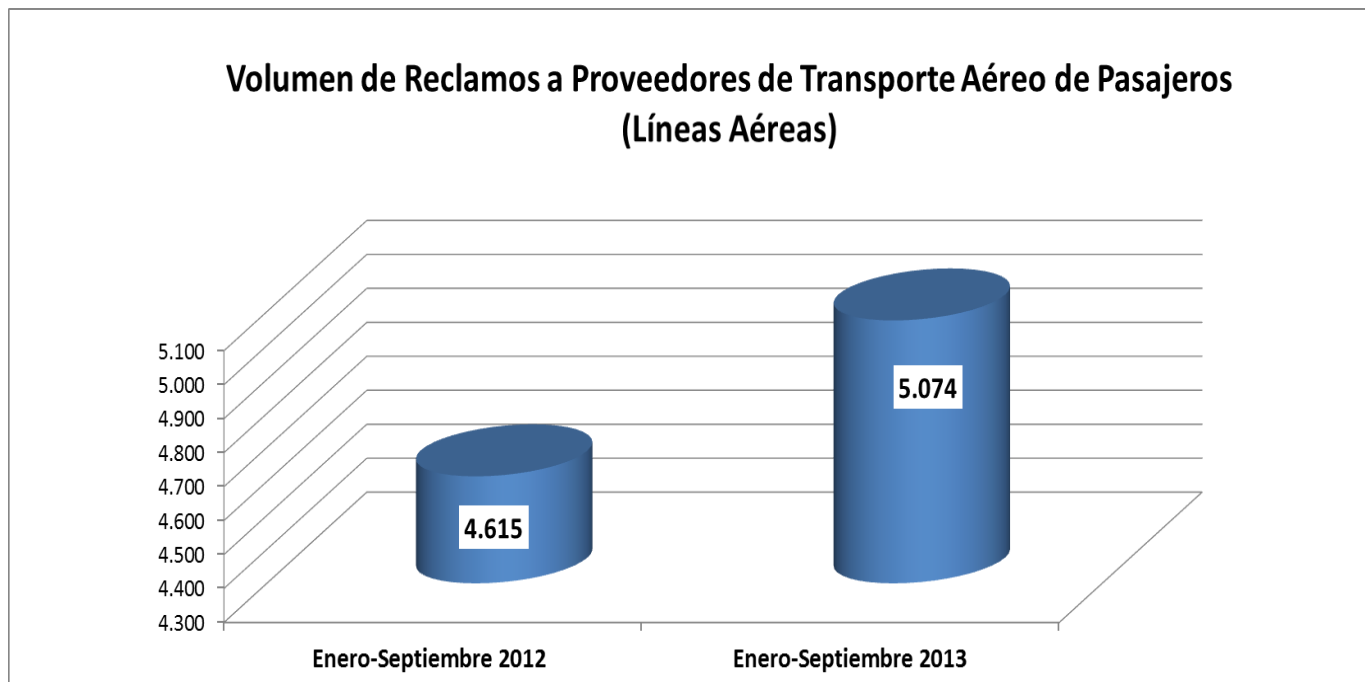
Tanto en el 2012 como en el 2013, la participación de los reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros supera a los reclamos de Transporte Terrestre y éstos a su vez superan a los reclamos registrados en las Agencias de Viajes.



# Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros (Líneas Aéreas)



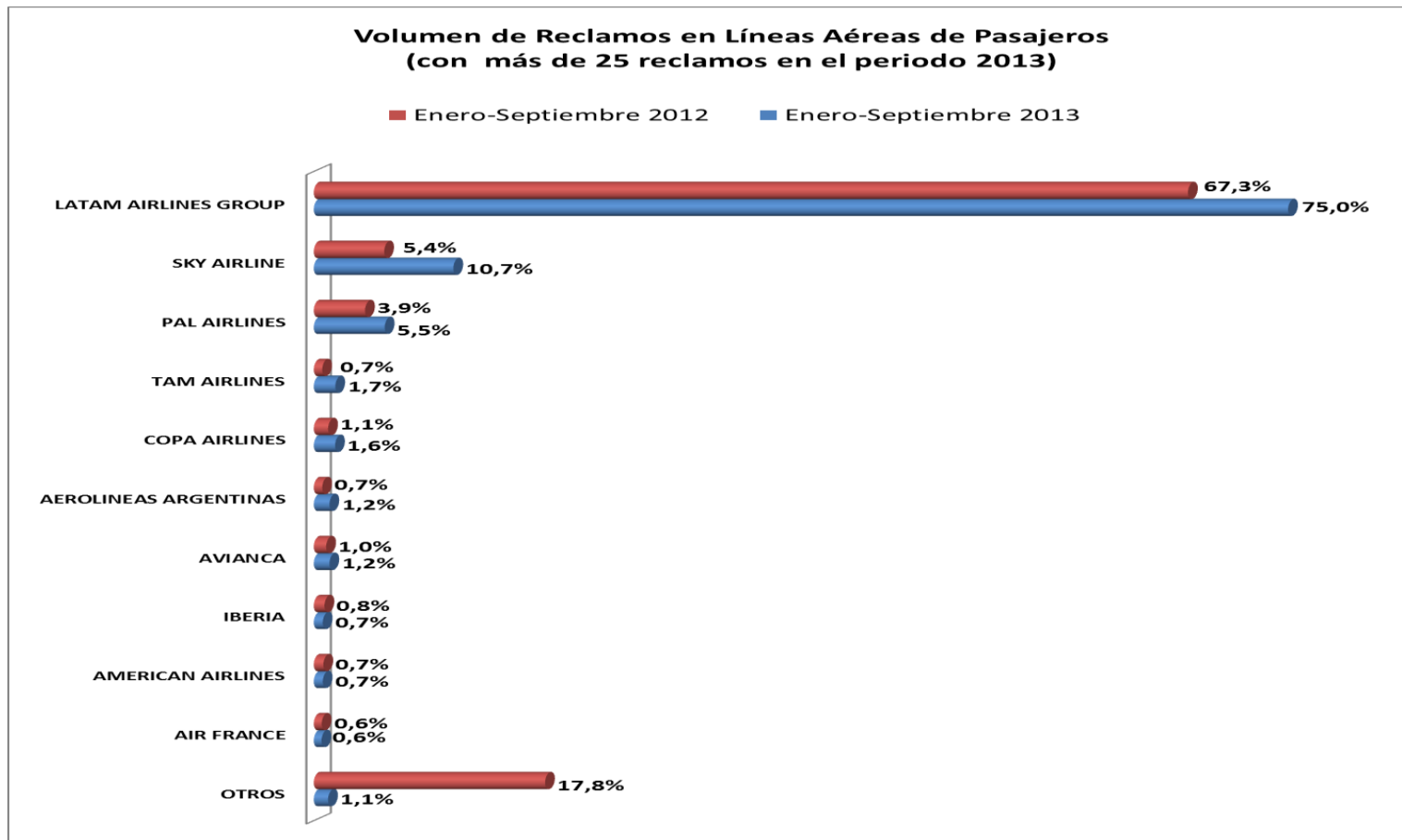
# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes



En relación a los reclamos presentados en el Sistema de atención de público contra las Líneas Aéreas de transporte de pasajeros, cabe destacar que entre Enero-Septiembre 2012 y Enero-Septiembre 2013, los reclamos efectuados en ésta categoría, aumentaron de 4.615 a 5.074 casos, lo que refleja un incremento de 9,9%. Mientras que el tráfico aéreo internacional y nacional de pasajeros aumentó en igual período 1,9% y un 14,4% respectivamente, según lo reportado por la Junta de Aeronáutica Civil.



# Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros



En relación a los reclamos presentados en el sistema de atención de público contra las Líneas Aéreas, el mayor volumen de reclamos lo registra la empresa Latam Airlines (Lan Airlines). En el periodo Enero-Septiembre 2013 alcanzó el 75,0% de los reclamos, mientras que en igual lapso de tiempo del 2012, alcanzó el 67,3%. En segundo lugar se encuentra Sky Airlines, proveedor que concentra el 10,7% de los reclamos efectuados por los consumidores entre enero y septiembre 2013.

Las 11 Líneas Aéreas consideradas representan el 98,9 % del total de reclamos efectuados en ésta categoría.

Nota: Si bien LATAM Airlines Group, como nombre responde a la fusión de las líneas aéreas LAN y TAM, los reclamos reflejados en el ranking, según la clasificación de SERNAC, diferencia ambas aerolíneas, de manera que bajo el nombre de LATAM se incluyen sólo los reclamos a LAN Airlines y por su parte TAM refleja los reclamos presentados en el Sernac contra ésta línea aérea.



## Comparativo Volumen de Reclamos a Líneas Aéreas de Transporte de Pasajeros (Periodo Enero-Septiembre 2012 v/s Enero-Septiembre 2013)

Líneas Aéreas	Volumen de Reclamos Enero-Septiembre 2013	Porcentaje Enero-Septiembre 2013	Volumen de Reclamos Enero-Septiembre 2012	Porcentaje Enero-Septiembre 2012	Variación Porcentual 2013 respecto 2012
LATAM AIRLINES GROUP	3.805	75,0%	3.105	67,3%	22,5%
SKY AIRLINE	545	10,7%	250	5,4%	118,0%
PAL AIRLINES	277	5,5%	182	3,9%	52,2%
TAM AIRLINES	84	1,7%	30	0,7%	180,0%
COPA AIRLINES	83	1,6%	51	1,1%	62,7%
AVIANCA	61	1,2%	44	1,0%	38,6%
AEROLINEAS ARGENTINAS	61	1,2%	30	0,7%	103,3%
AMERICAN AIRLINES	35	0,7%	34	0,7%	2,9%
IBERIA	35	0,7%	38	0,8%	-7,9%
AIR FRANCE	30	0,6%	28	0,6%	7,1%
OTROS	58	1,1%	823	17,8%	-93,0%
<b>TOTAL</b>	<b>5.074</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.615</b>	<b>100,0%</b>	<b>9,9%</b>

Al comparar los volúmenes de reclamos entre los periodos 2012 y 2013, se observa a disminución de los reclamos solamente en Aerolínea Iberia (disminución de un 7,9%). A su vez, se observa un significativo aumento en los reclamos dirigidos a Tam Airlines, con un aumento de un 180,0%, Sky Airlines que aumentó en 118,0% y Aerolíneas Argentinas con un 103,3% de alza en volumen de reclamos, respecto de los recibidos en el 2012.



## Índice de reclamos en Líneas Aéreas de Pasajeros

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construyó el ranking de líneas aéreas de pasajeros.

**•Índice de reclamos en líneas aéreas de pasajeros: Es la cantidad de reclamos registrados en el periodo dividido por la cantidad de pasajeros transportados por las líneas aéreas, multiplicada por 10.000.**

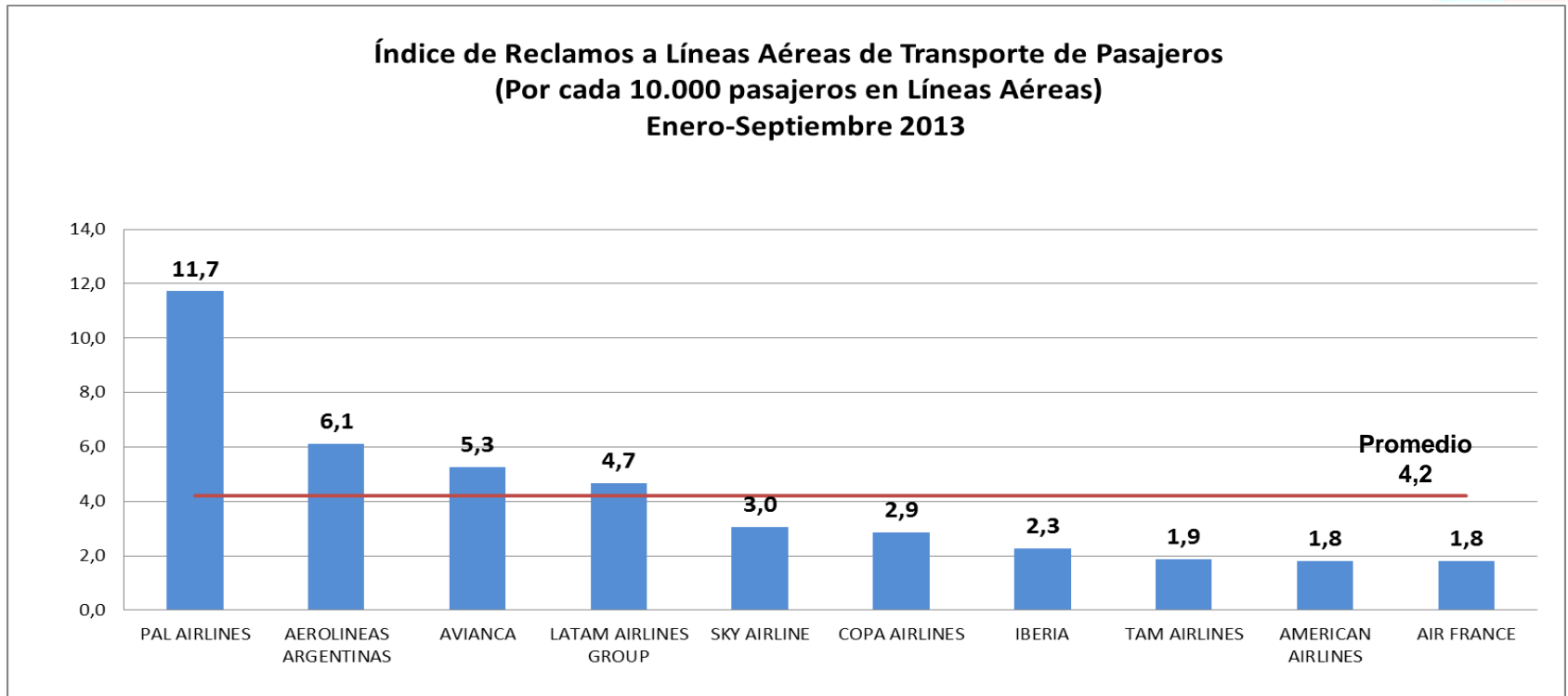
Este ranking se construyó sobre la base de los reclamos registrados en el Sistema de Atención de Público (SernacAtiende) en los periodos de Enero-Septiembre 2012 y Enero-Septiembre 2013

$$(\text{Reclamos periodo} / \text{N}^\circ \text{ pasajeros transportados periodo}) * 10.000$$

El guarismo normalizador de reclamos utilizados es el número de pasajeros transportados entre Enero-Septiembre 2012 y Enero-Septiembre 2013, que surge del reporte estadístico: "Tráfico aéreo en Chile – Septiembre 2013", realizado por la Junta de Aeronáutica Civil (JAC).

Para la construcción e interpretación del índice se aplica el factor de 10.000 dado que la base de construcción del índice «N° pasajeros transportados periodo» es una cantidad muy alta en comparación a los reclamos del periodo.

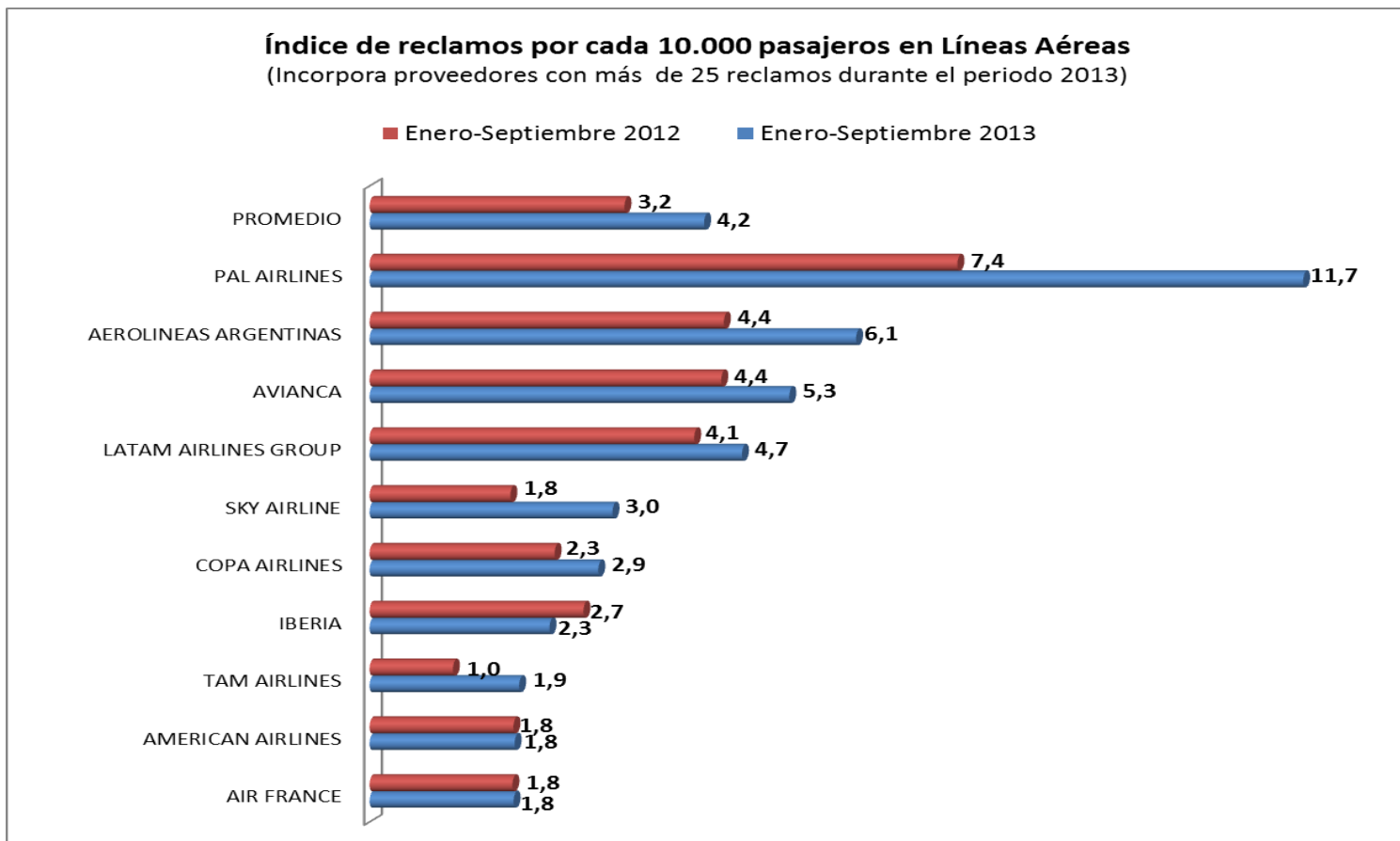
# Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros



En el periodo Enero-Septiembre 2013, el índice promedio fue de 4,2. El mayor índice, de 11,7 puntos, lo presentó Pal Airlines e indica que por cada 10.000 pasajeros, se presentaron en promedio 12 reclamos en contra de esta Línea Aérea.

En segundo lugar se encuentra Aerolíneas Argentinas, que registró un índice de 6,1 seguida de Avianca con un índice de 5,3 puntos.

# Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros



El índice promedio de reclamos a Líneas Aéreas entre Enero-Septiembre 2012 y Enero-Septiembre 2013, aumentó de un 3,2 a un 4,2.

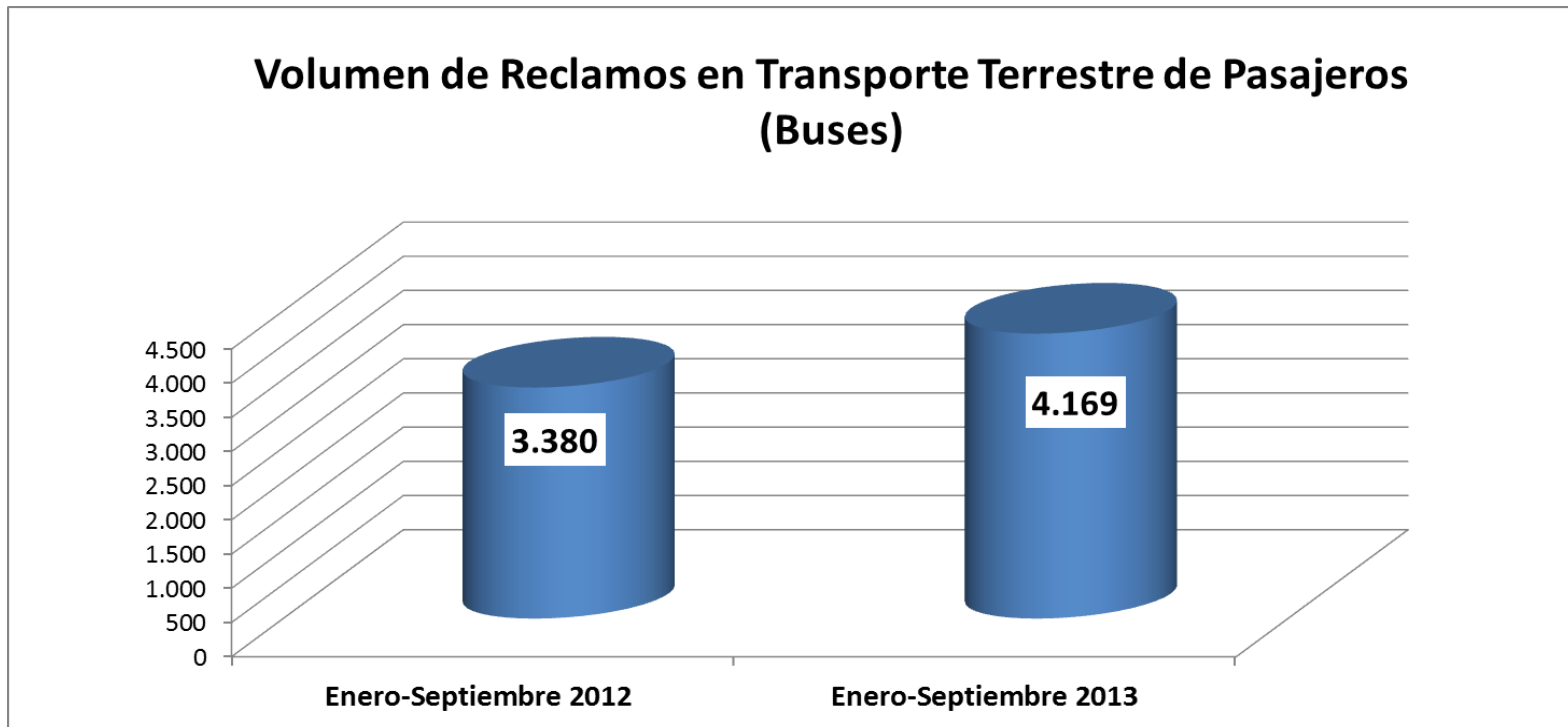
Entre las Líneas Aéreas que aumentaron el índice de reclamos se encuentra: Pal Airlines, Aerolíneas Argentinas, Avianca, Lan Airlines/Latam Group, Sky Airlines, Copa Airlines y TAM Airlines. En tanto, la única aerolínea que disminuyó en el índice de reclamos fue Iberia.

Air France y American Airlines mantuvieron el promedio de reclamos, respecto del periodo anterior.



# Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros (Buses)

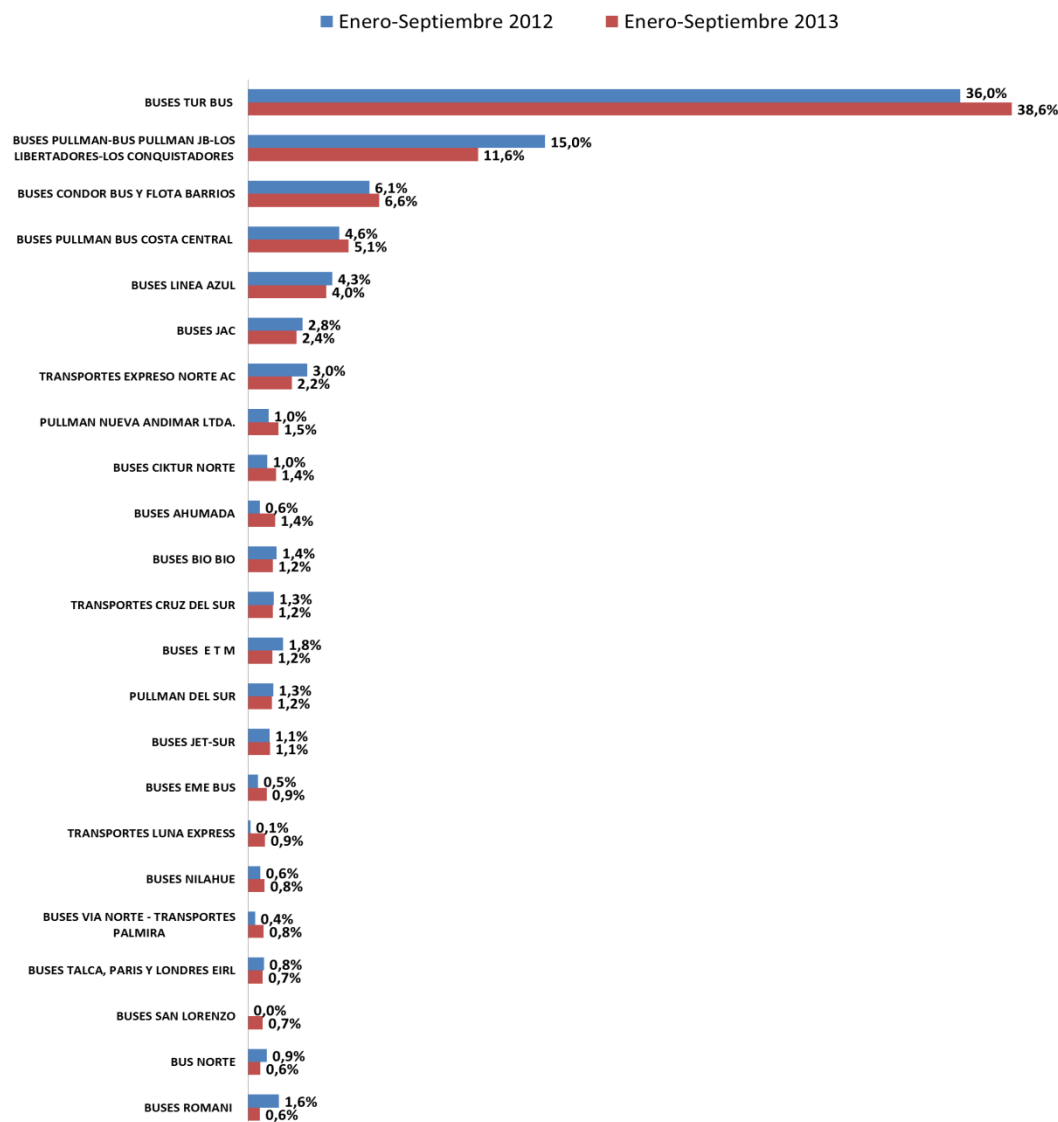




En relación a los reclamos presentados en el sistema de atención de público contra las empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros (Buses), cabe destacar que entre Enero-Septiembre 2012 y Enero-Septiembre 2013, los reclamos efectuados en esta categoría, aumentaron de 3.380 a 4.169 casos, lo que representa un incremento de 23,3%.

# Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros

Volumen de Reclamos a Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros (Buses)  
(Incorpora proveedores con más de 25 reclamos en el periodo 2013)



El mayor volumen de reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros (Buses) lo registra la empresa Tur Bus, en el periodo Enero-Septiembre 2013, alcanzando el 38,6% de los reclamos, aumentando en relación a lo registrado entre Enero-Septiembre 2012 (36,0%).

En segundo lugar se encuentra Pullman Bus (empresa que agrupa a Pullman Bus, JB, Los Corsarios, Los Libertadores, Los Conquistadores), que registra un volumen de reclamos de 11,6% para el periodo Enero-Septiembre 2013, menor que lo constatado en el periodo 2012 (15,0%).

En tercer orden destaca Cóndor Bus y Flota Barrios, que concentran el 6,6% de los reclamos efectuados por los consumidores entre enero y septiembre 2013.

Las 23 empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros analizadas representan el 87,0% del total de reclamos efectuados a este tipo de proveedores.



# Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros

## Comparativo Volumen de Reclamos a Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros (Periodo Enero-Septiembre 2012 v/s Enero-Septiembre 2013)

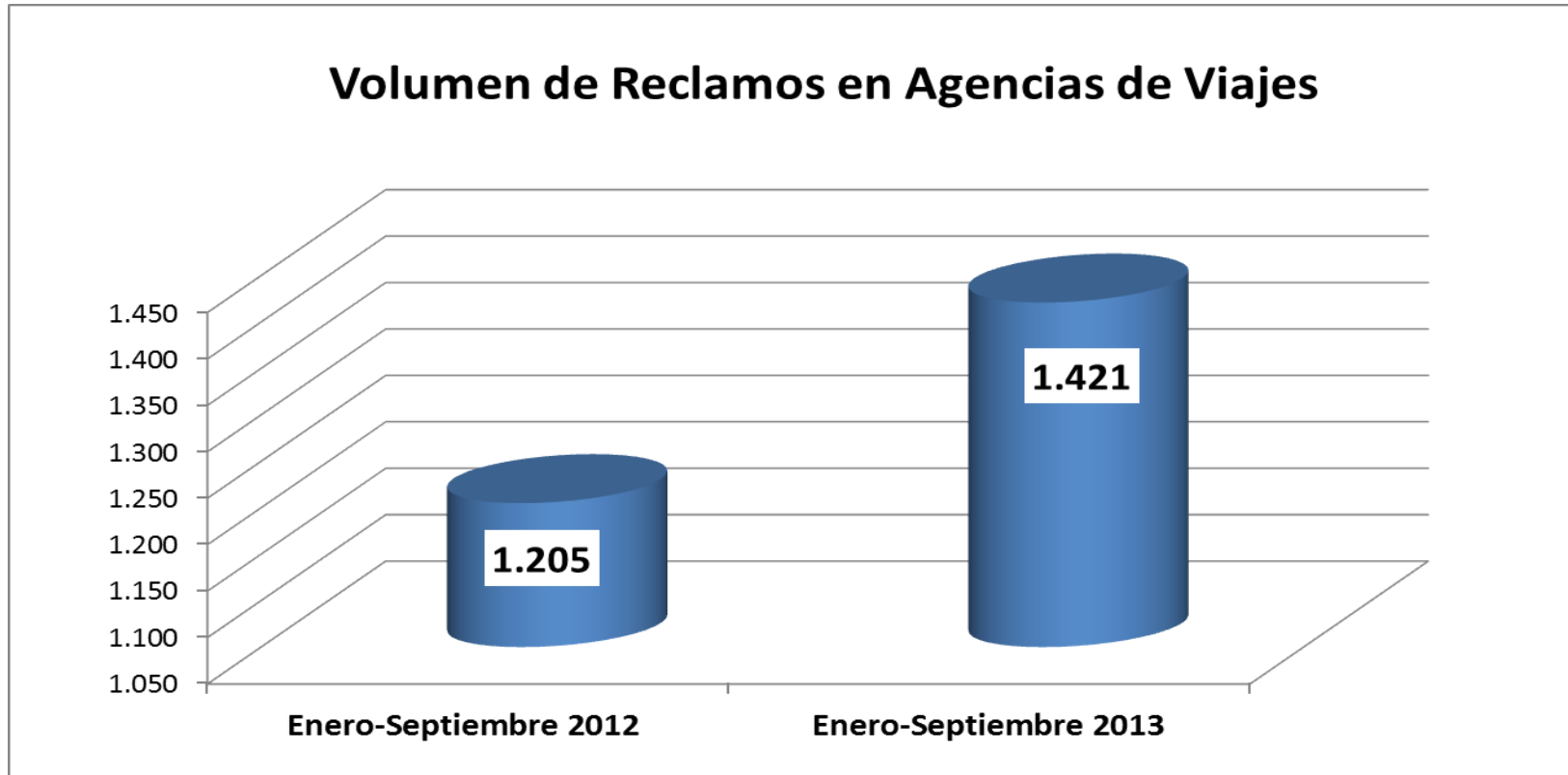
Proveedores Transporte Terrestre (Buses)	Volumen de Reclamos Enero-Septiembre 2013	Porcentaje Enero-Septiembre 2013	Volumen de Reclamos Enero-Septiembre 2012	Porcentaje Enero-Septiembre 2012	Variación Porcentual 2013 respecto 2012
BUSES TUR BUS	1.608	38,6%	1.216	36,0%	32,2%
BUSES PULLMAN -BUS PULLMAN JB -LOS LIBERTADORES -LOS CONQUISTADORES	484	11,6%	507	15,0%	-4,5%
BUSES CONDOR BUS Y FLOTA BARRIOS	276	6,6%	207	6,1%	33,3%
BUSES PULLMAN BUS COSTA CENTRAL	212	5,1%	156	4,6%	35,9%
BUSES LINEA AZUL	165	4,0%	144	4,3%	14,6%
BUSES JAC	102	2,4%	93	2,8%	9,7%
TRANSPORTES EXPRESO NORTE AC	92	2,2%	101	3,0%	-8,9%
PULLMAN NUEVA ANDIMAR LTDA.	64	1,5%	35	1,0%	82,9%
BUSES CIKTUR NORTE	59	1,4%	33	1,0%	78,8%
BUSES AHUMADA	57	1,4%	20	0,6%	185,0%
TRANSPORTES CRUZ DEL SUR	52	1,2%	44	1,3%	18,2%
BUSES BIO BIO	52	1,2%	49	1,4%	6,1%
BUSES E T M	51	1,2%	60	1,8%	-15,0%
PULLMAN DEL SUR	50	1,2%	43	1,3%	16,3%
BUSES JET-SUR	46	1,1%	37	1,1%	24,3%
BUSES EME BUS	39	0,9%	17	0,5%	129,4%
TRANSPORTES LUNA EXPRESS	36	0,9%	4	0,1%	800,0%
BUSES NILAHUE	35	0,8%	21	0,6%	66,7%
BUSES VIA NORTE - TRANSPORTES PALMIRA	33	0,8%	12	0,4%	175,0%
BUSES SAN LORENZO	31	0,7%	s/i	0,0%	
BUSES TALCA, PARIS Y LONDRES EIRL	31	0,7%	27	0,8%	14,8%
BUS NORTE	26	0,6%	32	0,9%	-18,8%
BUSES ROMANI	25	0,6%	53	1,6%	-52,8%
OTROS	543	13,0%	469	13,9%	15,8%
<b>TOTAL</b>	<b>4.169</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.380</b>	<b>100,0%</b>	<b>23,3%</b>

Al comparar los volúmenes de reclamos entre los periodos 2012 y 2013, se observa una disminución considerable (en términos relativos) de los reclamos realizados a Buses Romani (-52,8%) y Bus Norte (-18,8%) y un significativo aumento en los reclamos dirigidos a Buses Luna Express (800,0%), Buses Ahumada (185,0%) y Buses Vía Norte (175,0%).



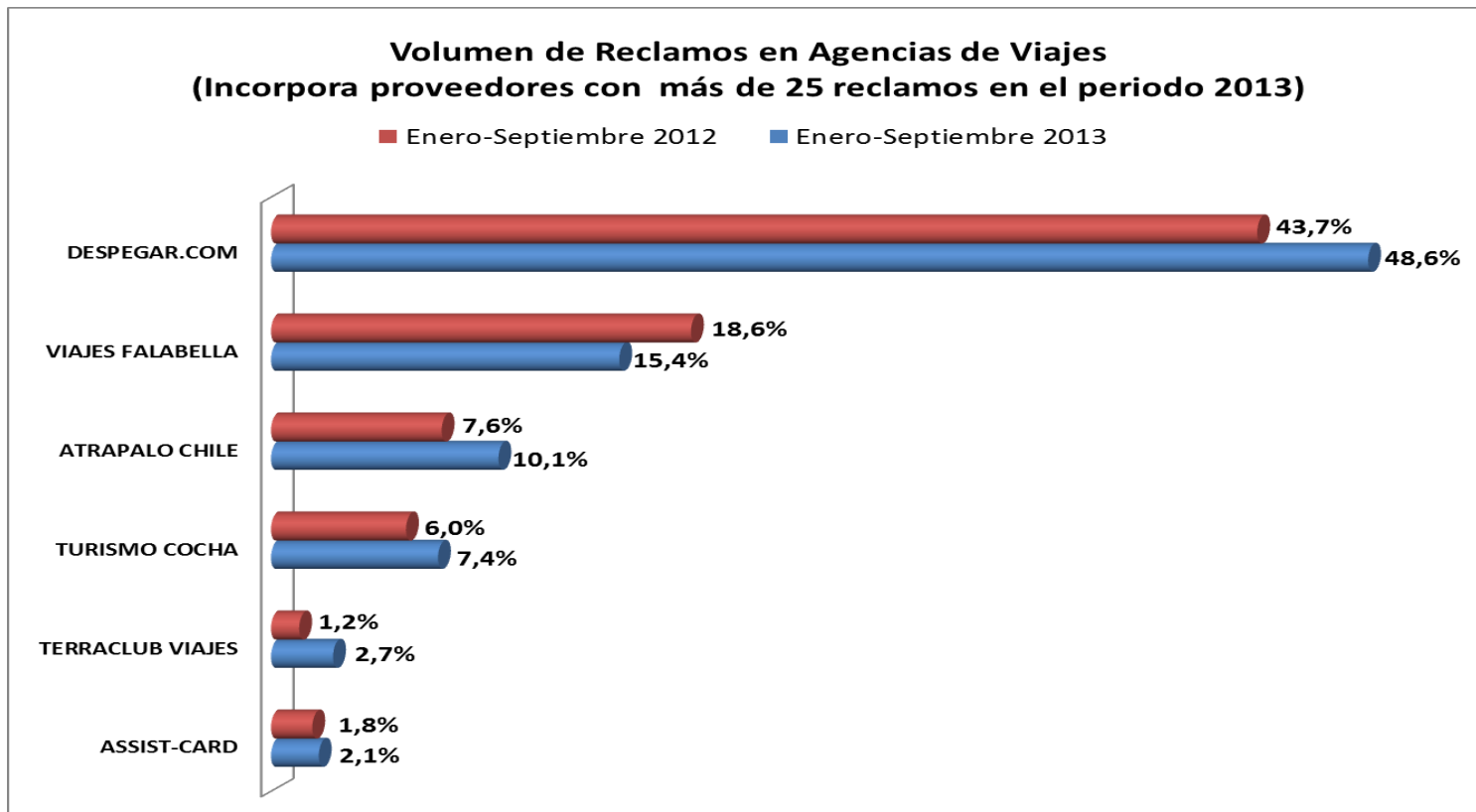
# Reclamos en Agencias de Viajes





En relación a los reclamos presentados en el sistema de atención de público contra Agencias de Viajes, cabe destacar que entre Enero-Septiembre 2012 y Enero-Septiembre 2013, los reclamos efectuados en esta categoría aumentaron de 1.205 a 1.421 casos, lo que representó un incremento de 17,9%.

# Reclamos en Agencias de Viajes



El mayor volumen de reclamos en Agencias de Viajes lo registra la Agencia Despegar.com, en el periodo Enero-Septiembre 2013 con el 48,6% de los reclamos, mayor que lo registrado entre Enero-Septiembre 2012 (43,7%). En segundo lugar se encuentra la Agencia Viajes Falabella, que registra un volumen de reclamos de 15,4% para el periodo Enero-Septiembre 2013, menor que la registrada en Enero-Septiembre 2012 (18,6%).

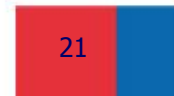
Las 6 Agencias de Viajes consideradas representan el 86,3% del total de reclamos efectuados a este tipo de proveedores.



## Comparativo Volumen de Reclamos a Agencias de Viajes (Periodo Enero-Septiembre 2012 v/s Enero-Septiembre 2013)

Agencias de Viajes	Volumen de Reclamos Enero-Septiembre 2013	Porcentaje Enero-Septiembre 2013	Volumen de Reclamos Enero-Septiembre 2012	Porcentaje Enero-Septiembre 2012	Variación Porcentual 2013 respecto 2012
DESPEGAR.COM	690	48,6%	526	43,7%	31,2%
VIAJES FALABELLA	219	15,4%	224	18,6%	-2,2%
ATRAPALO CHILE	143	10,1%	91	7,6%	57,1%
TURISMO COCHA	105	7,4%	72	6,0%	45,8%
TERRACLUB VIAJES	39	2,7%	15	1,2%	160,0%
ASSIST-CARD	30	2,1%	22	1,8%	36,4%
OTROS	195	13,7%	255	21,2%	-23,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.421</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.205</b>	<b>100,0%</b>	<b>17,9%</b>

Al comparar los volúmenes de reclamos efectuados a las Agencias de Viajes, entre los periodos 2012 y 2013, se observa una disminución únicamente en los reclamos realizados a Viajes Falabella (disminución de un 2,2%). A su vez, se observa un significativo aumento en los reclamos dirigidos a Terraclub Viajes, con un aumento de un 160,0%, Atrápalo Chile, que aumentó en 57,1% y Turismo Cocha con un 45,8% de alza en volumen de reclamos, respecto de los recibidos en el 2012.





## Comportamiento de Proveedores ante reclamos presentados por los consumidores:

Los siguientes corresponden a los parámetros metodológicos con los que se construye el ranking de comportamiento a los requerimientos de SERNAC

- Participan todos los reclamos ingresados y clasificados como cerrados en la plataforma de reclamos del Servicio Nacional del Consumidor y categorizados como Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, en el periodo Enero-Septiembre 2012 y Enero-Septiembre 2013.
- El modo de presentar estos ranking corresponden al porcentaje de reclamos con respuestas formales del proveedor y porcentaje de reclamos que no poseen respuestas formales del proveedor.

### **Proveedor Acoge**

- Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo: en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio del producto o devolución del dinero, entre otros.

### **Proveedor No Acoge**

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.

### **Proveedor No Responde**

- Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.



# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes

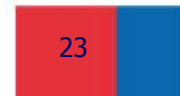


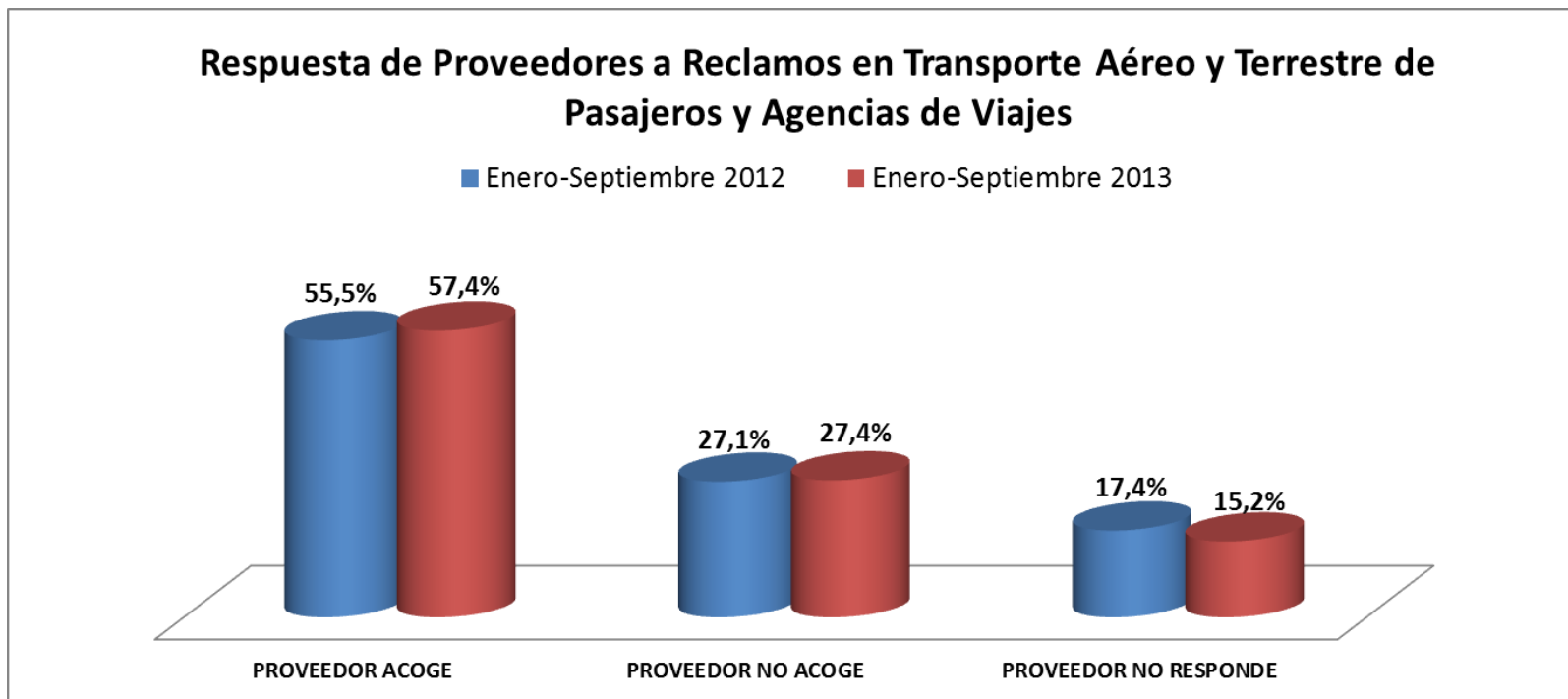
## Comportamiento de Proveedores de Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y Agencias de Viajes (Enero-Septiembre 2012 v/s Enero-Septiembre 2013)

CAUSAL DE CIERRE	Volumen de Reclamos Enero-Septiembre 2012	Porcentaje de Reclamos Enero-Septiembre 2012	Volumen de Reclamos Enero-Septiembre 2013	Porcentaje de Reclamos Enero-Septiembre 2013
PROVEEDOR ACOGE	<b>4.467</b>	<b>48,4%</b>	<b>5.956</b>	<b>55,9%</b>
PROVEEDOR NO ACOGE	<b>2.176</b>	<b>23,7%</b>	<b>2.839</b>	<b>26,7%</b>
PROVEEDOR NO RESPONDE	<b>1.404</b>	<b>15,2%</b>	<b>1.585</b>	<b>14,8%</b>
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	227	2,5%	158	1,5%
COLECTIVO	925	10,3%	123	1,1%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	0	0,0%	3	0,0%
DERIVADO	1	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9.200</b>	<b>100,0%</b>	<b>10.664</b>	<b>100,0%</b>

Es importante destacar que para elaborar el ranking de comportamiento por parte de los proveedores a los requerimientos de SERNAC, se analizarán sólo los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde, estas equivalen a un total de 10.380 reclamos en el periodo enero-septiembre 2013 y 8.047 en el mismo periodo 2012. Se excluyen de este análisis, los reclamos cerrados con la causal Proveedor Informa Caso No Procede, Antecedentes Insuficientes para Tramitar, Colectivos y Derivados.

Cabe destacar que el ranking de comportamiento realizado grafica las entidades que presentaron más de 25 reclamos durante el periodo Enero-Septiembre 2013.

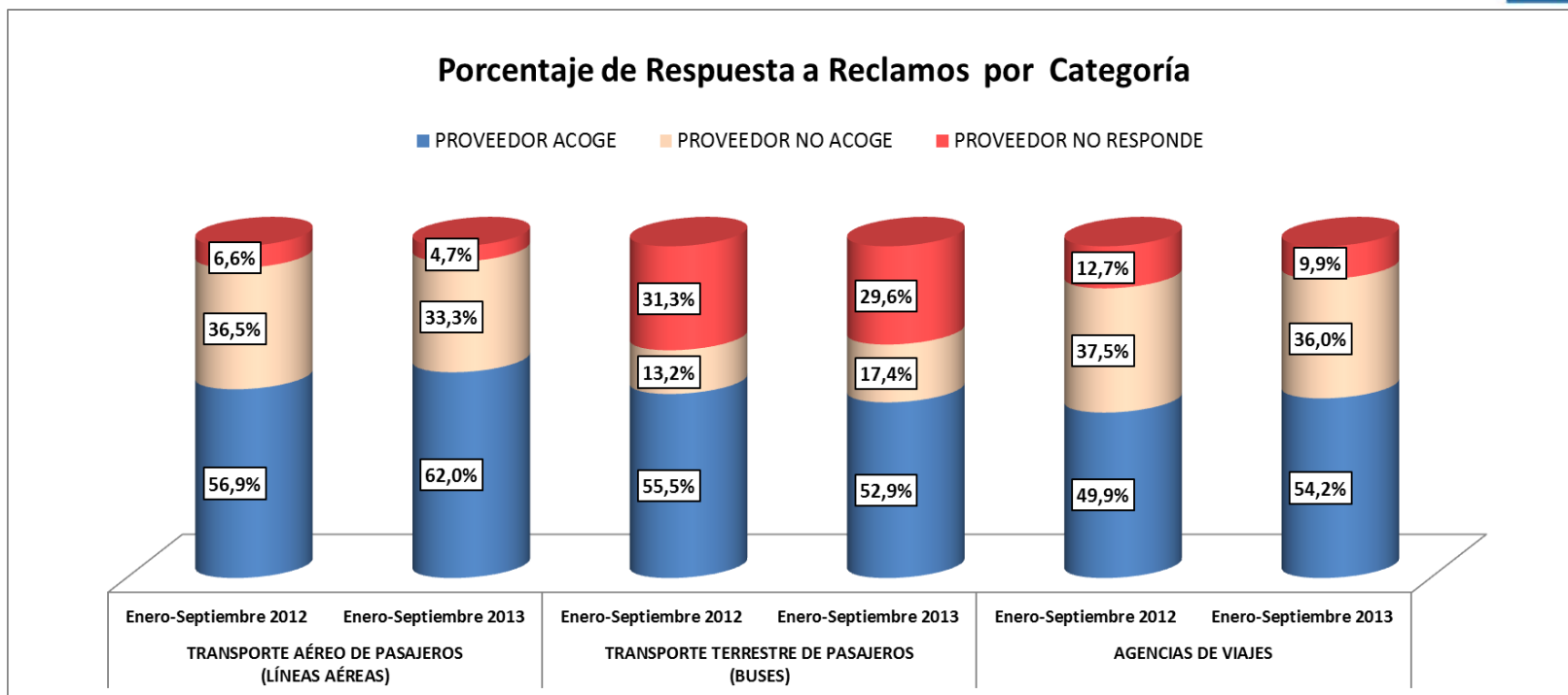




En general, el consolidado de las tres categorías analizadas, señala que el 57,4% de los reclamos ingresados durante el periodo Enero-Septiembre 2013 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor, aumentando en relación al mismo periodo 2012. Por otra parte, en un 27,4% el Proveedor No Acoge la solicitud del consumidor y en un 15,2% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde, presentando una leve disminución respecto al año anterior.



# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes



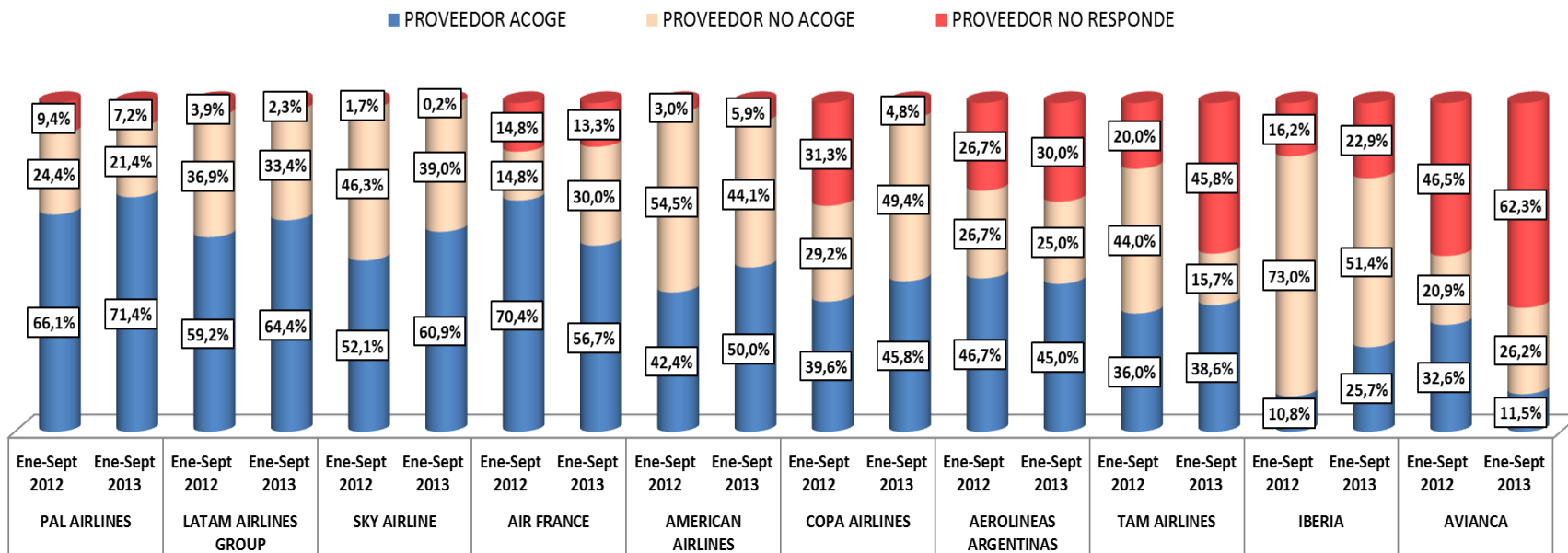
Al comparar los reclamos por categoría, en el periodo Enero-Septiembre 2013, el mejor comportamiento se observó en Transporte Aéreo de Pasajeros, donde el proveedor acoge en el 62,0% de los casos. Cabe destacar que la respuesta positiva por parte del proveedor a la solicitud del consumidor ha aumentado en las Agencias de Viajes (54,2%) y disminuido en Transporte Terrestre de Pasajeros (52,9%).

Se observa además que en el periodo Enero-Septiembre 2013 disminuyó el número de reclamos que no son respondidos por los proveedores en todas las categorías analizadas. La categorías transporte terrestre de pasajeros exhibe el mayor porcentaje de Proveedor No Responde, en los dos periodos analizados.

# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes



**Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados a Proveedores de Transporte Aéreo de Pasajeros (entidades con más de 25 reclamos en el periodo enero-septiembre 2013)**



En las líneas Aéreas, durante el periodo Enero–Septiembre 2013, el mejor comportamiento lo registró Pal Airlines , donde se observa que el Proveedor Acoge en el 71,4% de los reclamos del consumidor, le sigue Latam Airlines con un 64,4%.

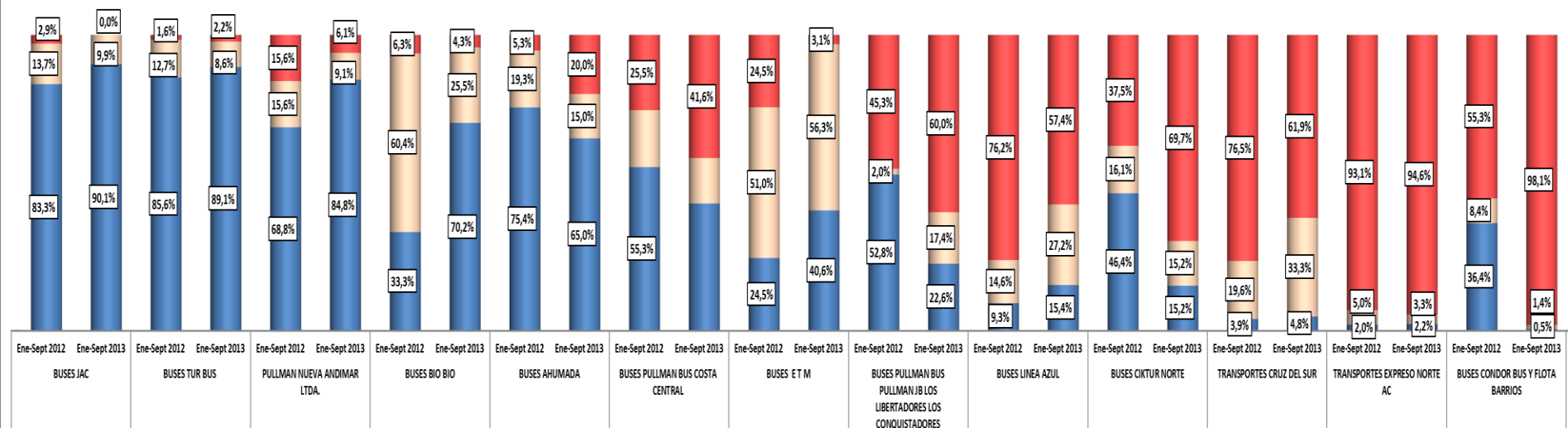
Por el contrario el indicador más discreto, en el periodo analizado se presentó en Avianca, donde el Proveedor Acoge registró un 11,5% y exhibe un Proveedor No Acoge que alcanza el 62,3% de los reclamos, el más alto del periodo.

# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes



**Gráfico 1/2: Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados a Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros**  
(entidades con más de 50 reclamos en el periodo enero-septiembre 2013)

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE

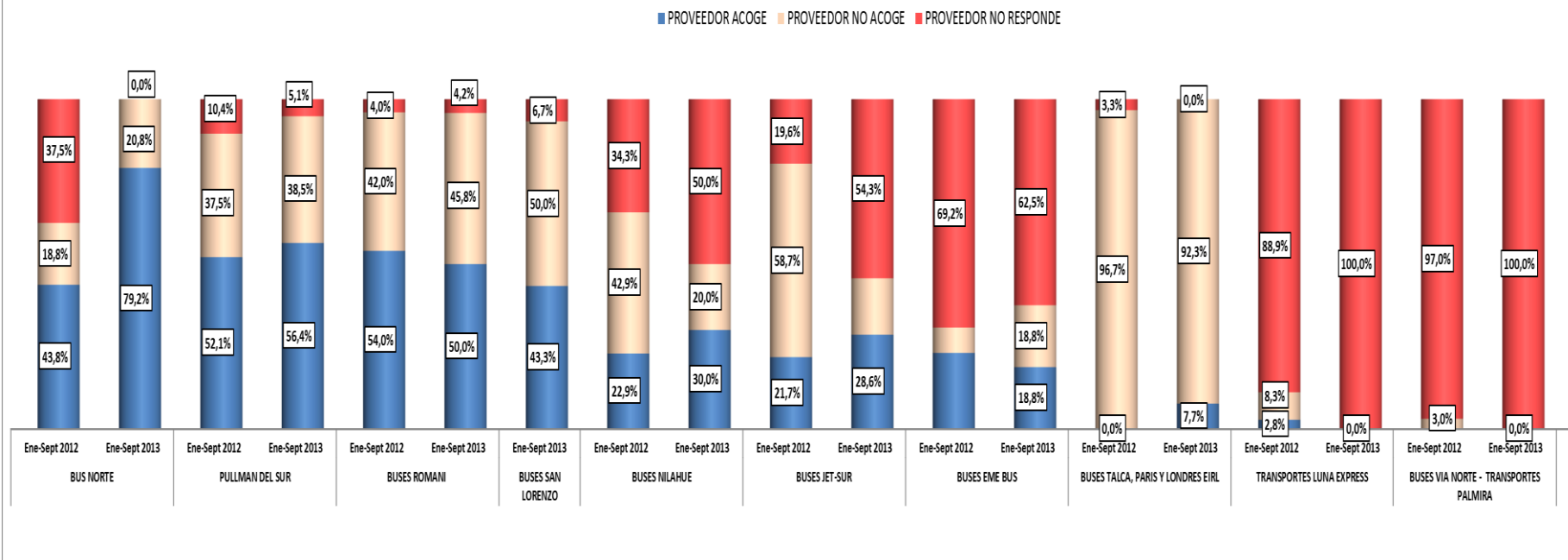


En las empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros que presentan más de 50 reclamos, durante el periodo Enero–Septiembre 2013 el mejor comportamiento se observó en Buses JAC, donde el 90,1% de los casos son cerrados con resultado Proveedor Acoge, le sigue Tur Bus con un 89,1% de reclamos en que acoge la solicitud del consumidor.

De modo contrario, el indicador más discreto lo presentó la empresa de Buses Cóndor Bus - Flota Barrios que exhibe un Proveedor No Responde que alcanza el 98,1% de los reclamos, el mayor del periodo.

# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes

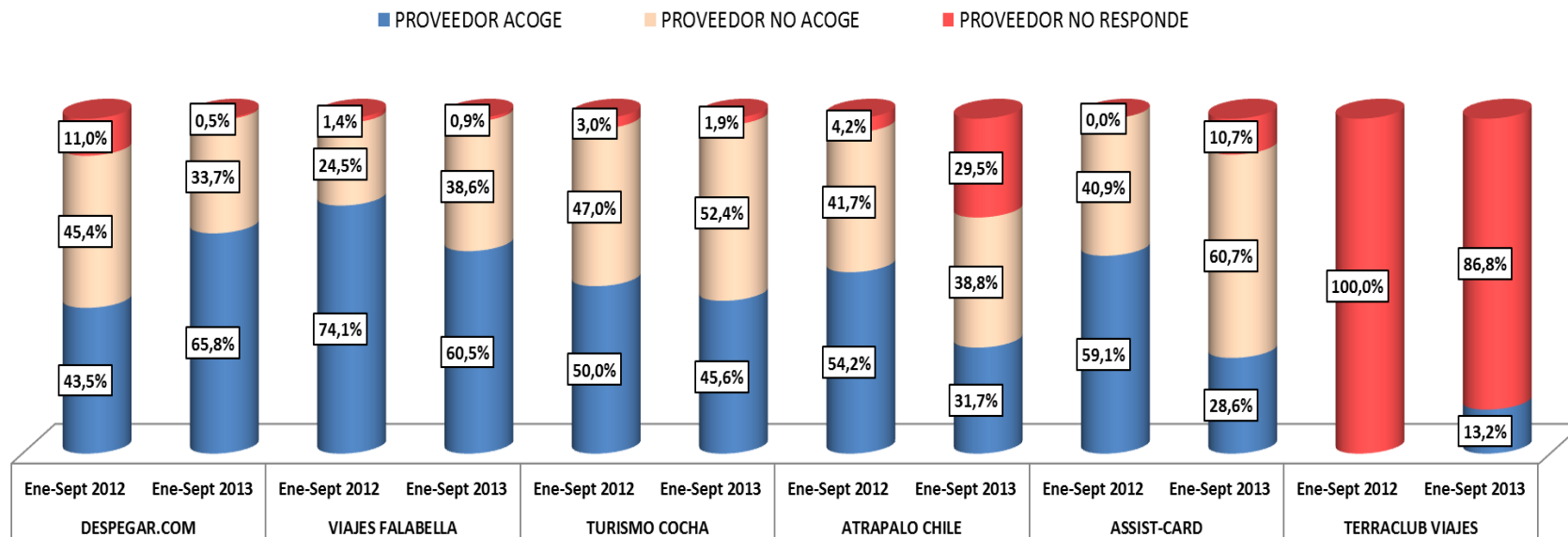
Gráfico 2/2: Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados a Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros (entidades con más de 25 reclamos en el periodo enero-septiembre 2013)



En las empresas de Transporte Terrestre de Pasajeros que presentan menos de 50 reclamos, durante el periodo Enero–Septiembre 2013 el mejor comportamiento se observó en Bus Norte, el proveedor acoge el 79,2% de los casos. De modo contrario, los proveedores Buses Vía Norte-Transportes Palmira y Transportes Luna Express, exhiben un Proveedor No Responde que alcanza de 100,0% de los reclamos recibidos.

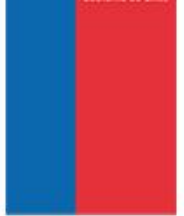
# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes

**Respuesta de Proveedores a Reclamos efectuados a Agencias de Viajes**  
(entidades con más de 25 reclamos en el periodo enero-septiembre 2013)



En las Agencias de Viajes, durante el periodo Enero–Septiembre 2013, el mejor comportamiento lo registró Despegar.com, donde se constata que el Proveedor Acoge en el 65,8% de los reclamos, le sigue Viajes Falabella con un 60,5%.

Por el contrario el indicador más discreto, en el periodo analizado se presentó en Terraclub, donde el Proveedor Acoge registró un 13,2% y exhibe un Proveedor No Responde que alcanza de 86,8% de los reclamos, el mayor del periodo.



## **Motivos o Causales de Reclamos Enero-Septiembre 2013**

## Motivos de Reclamos en Transporte Aéreo de Pasajeros

Motivos de Reclamos a Proveedores de Transporte Aéreo de Pasajeros (Líneas Aéreas)	N° de Reclamos Enero- Septiembre 2013	Porcentaje
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	1.050	20,7%
RETRASO O CANCELACION DE SALIDA	982	19,4%
SERVICIO DEFECTUOSO	897	17,7%
PERDIDA, EXTRAVIO O DANO DE EQUIPAJE, ENCOMIENDA, CORRESPONDENCIA	775	15,3%
RESTRICCIONES DEL PASAJE	287	5,7%
FORMALIDADES DE CONTRATO	140	2,8%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	117	2,3%
CANCELACION O RETRASO DEL VUELO	111	2,2%
NEGATIVA A CAMBIAR PASAJE	110	2,2%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	85	1,7%
OTROS	520	10,2%
<b>Total General</b>	<b>5.074</b>	<b>100,0%</b>

En Aerolíneas, los consumidores reclaman principalmente del incumplimiento de las condiciones contratadas (20,7%); por ejemplo: cambio y variaciones en el itinerario del vuelo y sobreventa de pasajes. Le siguen los reclamos por retraso o cancelación de salida de los vuelos (19,4%).

En tercer lugar los consumidores reclaman en un 17,7% por la mala calidad del servicio (Servicio Defectuoso); por ejemplo: problemas en las transacciones a través de la página web, pagos no reconocidos, dobles cobros, falta de información o atención adecuada y oportuna en caso de problemas.

Sumado a ello, los consumidores reclaman por pérdida o daño de equipaje (15,3%) y por las restricciones al cambio de pasajes (5,7%)

## Motivos de Reclamos en Transporte Terrestre de Pasajeros

Motivos de Reclamos a Proveedores de Transporte Terrestre de Pasajeros (Buses)	N° de Reclamos Enero- Septiembre 2013	Porcentaje
SERVICIO DEFECTUOSO	1.350	32,4%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	944	22,7%
PERDIDA, EXTRAVIO O DANO DE EQUIPAJE, ENCOMIENDA, CORRESPONDENCIA	511	12,3%
RETRASO O CANCELACION DE SALIDA	360	8,6%
TRATO INDIGNO	120	2,9%
MAL ESTADO DEL TRANSPORTE	115	2,8%
MALA ATENCION	91	2,2%
RESTRICCIONES DEL PASAJE	82	2,0%
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	74	1,8%
SERVICIO DEFECTUOSO NO AERONAUTICO	49	1,2%
OTROS	473	11,4%
<b>Total General</b>	<b>4.169</b>	<b>100,0%</b>

En transporte terrestre de pasajeros (buses), los consumidores se reclaman en un 32,4% por la mala calidad del servicio (Servicio Defectuoso) por ejemplo: sobreventa de asientos, problemas en la compra de pasajes por internet, mala atención a bordo, entre otros.

También reclaman por el incumplimiento de las condiciones contratadas (22,7%) buses que no llegan, no corresponden al tipo de bus contratado o que no terminan el viaje.

En tercer lugar, los consumidores se quejan por la pérdida, extravío o daño de equipaje con un 12,3%



## Motivos de Reclamos en Agencias de Viajes

Motivos de Reclamos a Agencias de Viajes	N° de Reclamos Enero- Septiembre 2013	Porcentaje
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	609	42,8%
SERVICIO DEFECTUOSO	339	23,9%
FORMALIDADES DE CONTRATO	120	8,5%
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	66	4,6%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	64	4,5%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A SERNAC	41	2,9%
TERMINO DE CONTRATO	39	2,7%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	33	2,3%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	25	1,8%
PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	24	1,7%
OTROS	473	11,4%
<b>Total General</b>	<b>1.421</b>	<b>100,0%</b>

En Agencias de Viajes los consumidores reclaman principalmente por el incumplimiento de las condiciones contratadas (42,8%), por ejemplo: itinerarios que no se respetan, hoteles que no eran lo comprometido, servicios ofrecidos que no se entregan, entre otros.

A su vez, reclaman en un 23,9% por la mala calidad del servicio (Servicio Defectuoso), por ejemplo: agencias que no informan la necesidad de visas u otras restricciones para el viaje, atrasos en vuelos, entre otros.

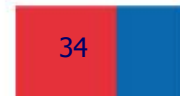
En tercer lugar reclaman por formalidades del contrato (8,5%), entre estos motivos destacan la existencia de cláusulas abusivas de los contratos y las dificultades para poner término al contrato.

# Reclamos en Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros y en Agencias de Viajes



## Resumen de los Principales Resultados:

- Durante el periodo del 2013, el SERNAC recibió 10.664 reclamos en las categorías de transporte aéreo (Aerolíneas) y terrestre de pasajeros (Buses) y agencias de viajes, lo que representa un alza de 15,9% respecto del 2012. Estos sectores de servicios dan cuenta de un porcentaje importante de reclamos en el ámbito del turismo
- Los reclamos contra las aerolíneas ocupan el 47,6%; seguido de los buses con 39,1%; y las agencias de viaje, con 13,3%
- Entre enero y septiembre de 2013, las aerolíneas acogieron el 62,0% de los reclamos que llegaron al SERNAC, esto es, entregaron una propuesta de solución al consumidor. En el caso de las empresas de buses, un 52,9% dio una respuesta positiva, mientras que en las agencias llegó a un 54,2%.
- Por su parte, las aerolíneas no acogen los reclamos en un 33,3% de los casos; mientras que los buses en un 17,4%; y las agencias en el 36,0%.
- Cabe mencionar que las empresas de buses, en un 29,6% de los casos no responden a lo solicitado por el consumidor, cifra que llegó al 9,9% en las agencias; y a un 4,7% en las aerolíneas. Es importante destacar que el porcentaje de Proveedor No Responde en el periodo 2013 disminuyó en todas las categorías respecto al año anterior.



# Gracias



**SERNAC**

Ministerio de  
Economía, Fomento  
y Turismo

Gobierno de Chile