



Eventual falta de competencia en ruta aérea Santiago – Lima

Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones
H. Cámara de Diputadas y Diputados
05.03.2024

Andrés Herrera Troncoso
Director Nacional SERNAC

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

AGENDA

I. Antecedentes

I. Datos de reclamos del mercado aéreo

I. Comentarios SERNAC

I. Antecedentes

1. Normativa aplicable y ámbito de competencia del SERNAC

- La asignación de las rutas aéreas está regulada por el Decreto Ley N° 2564, de 1979, que dicta normas sobre Aviación Comercial.
- Las negociaciones y licitaciones son llevadas a cabo por la Junta Aeronáutica Civil (JAC), de conformidad con el Reglamento sobre licitación pública para asignar frecuencias internacionales a empresas aéreas nacionales (Decreto N° 102, de 1981, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones).
- La materia específica planteada no corresponde a la aplicación de normas de protección de los derechos de los consumidores, no siendo de competencia del SERNAC pronunciarse sobre el fondo del asunto. Sin perjuicio de ello, SERNAC puede aportar antecedentes que ha recabado en el marco del ejercicio de sus atribuciones.

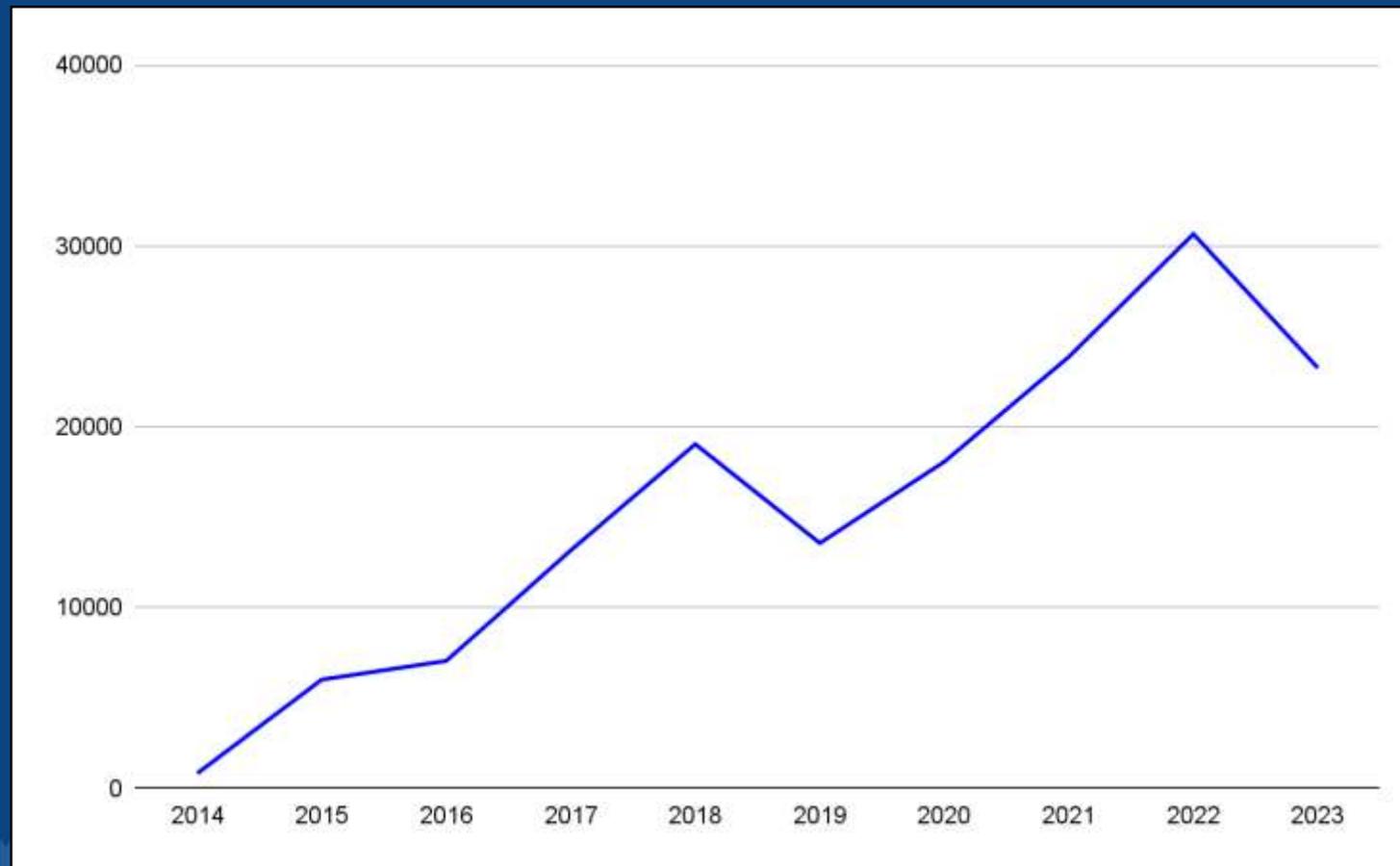
I. Antecedentes

2. Causas no contenciosas ante el TDLC relativas a la materia

- Consulta de JetSmart (Rol NC N° 524-2023) a propósito de una licitación de frecuencias áreas que se realizaría por la Junta de Aeronáutica Civil respecto de la ruta Santiago-Lima.
- Solicitud de Conadecus (Rol NC 833-2011) a propósito de la fusión de las compañías LAN y TAM en 2011.

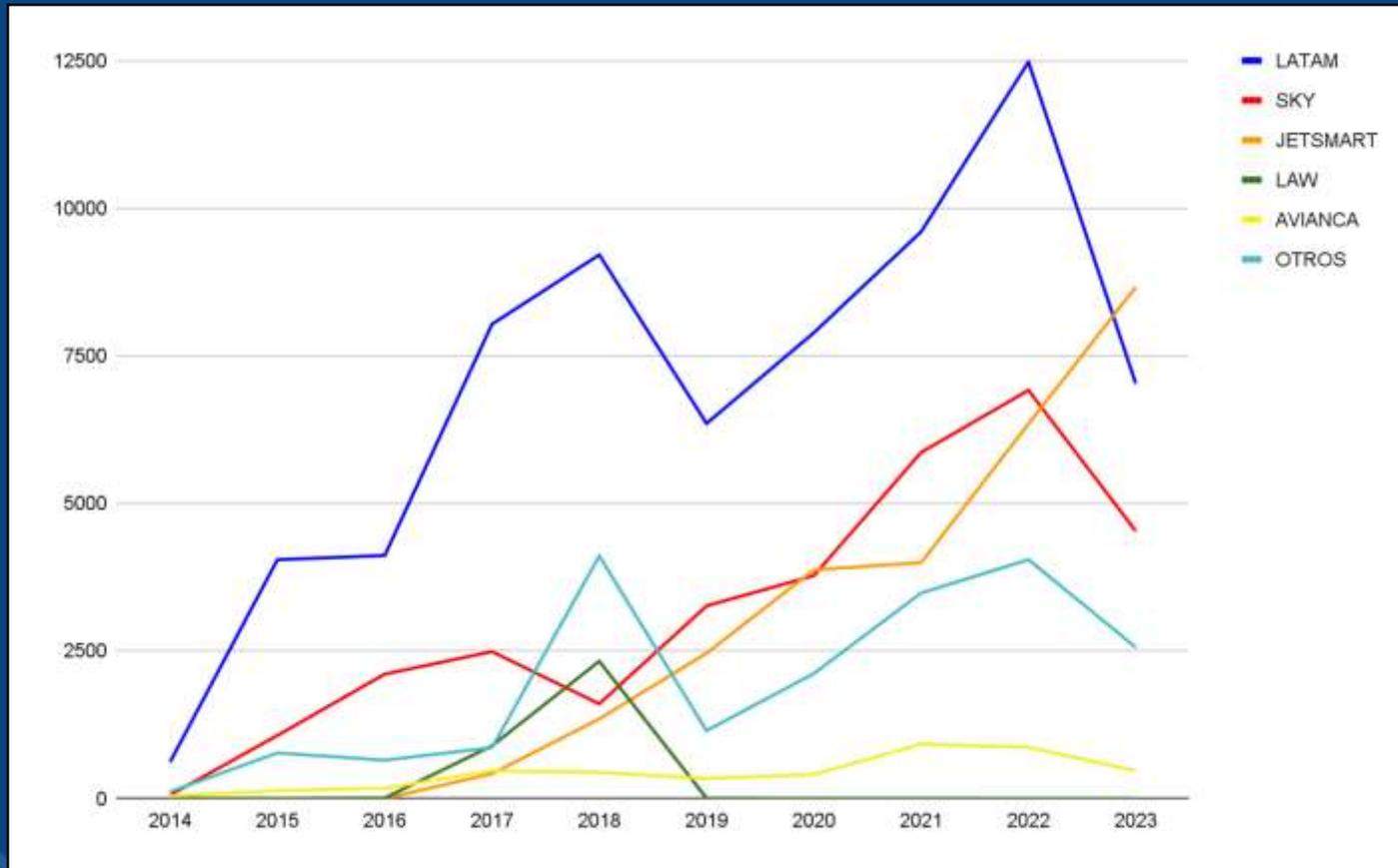
II. Datos de reclamos mercado aéreo

1. Evolución de volumen de reclamos en el mercado del transporte aéreo de pasajeros desde 2014



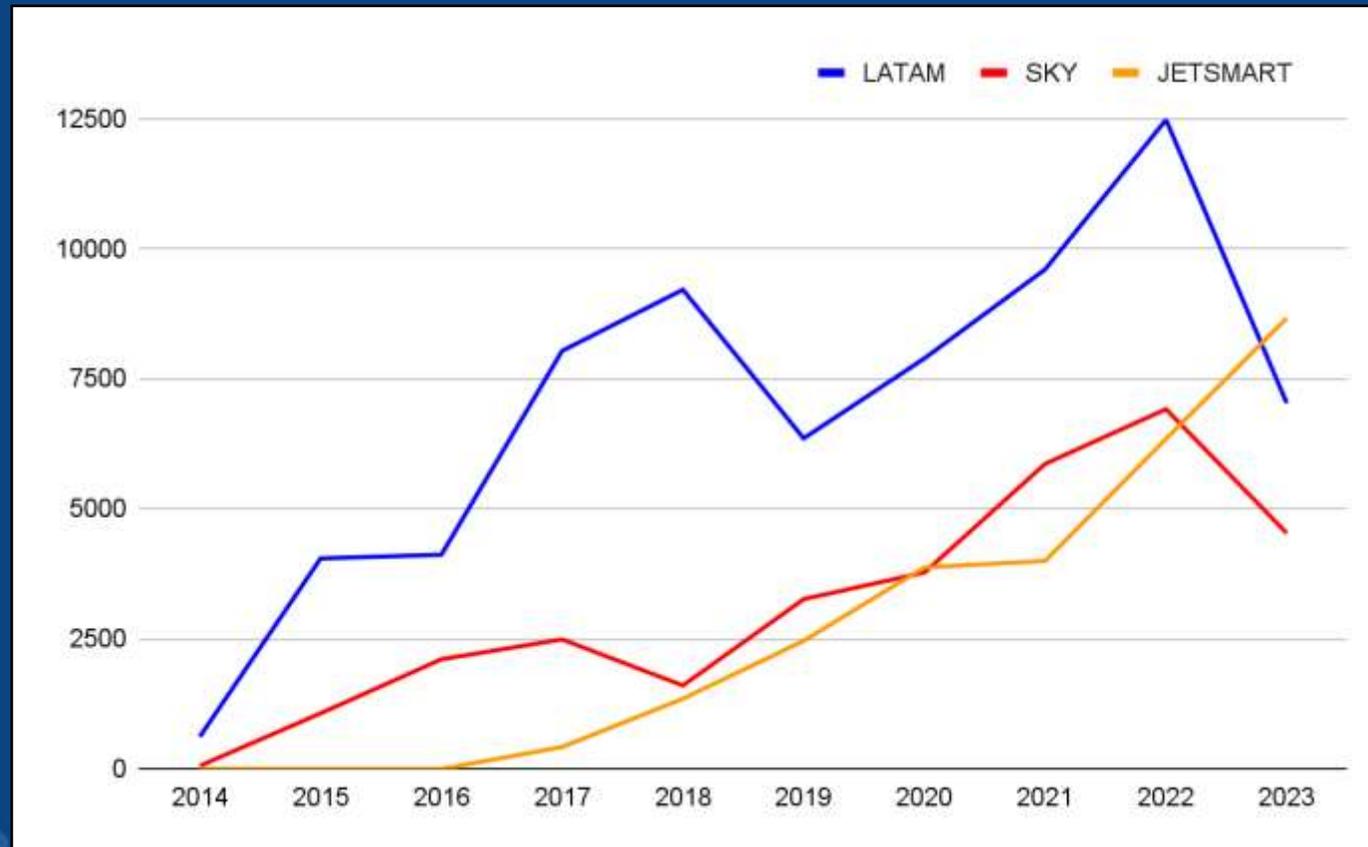
II. Datos de reclamos mercado aéreo

2. Evolución de reclamos por aerolínea en el mercado del transporte aéreo de pasajeros desde 2014



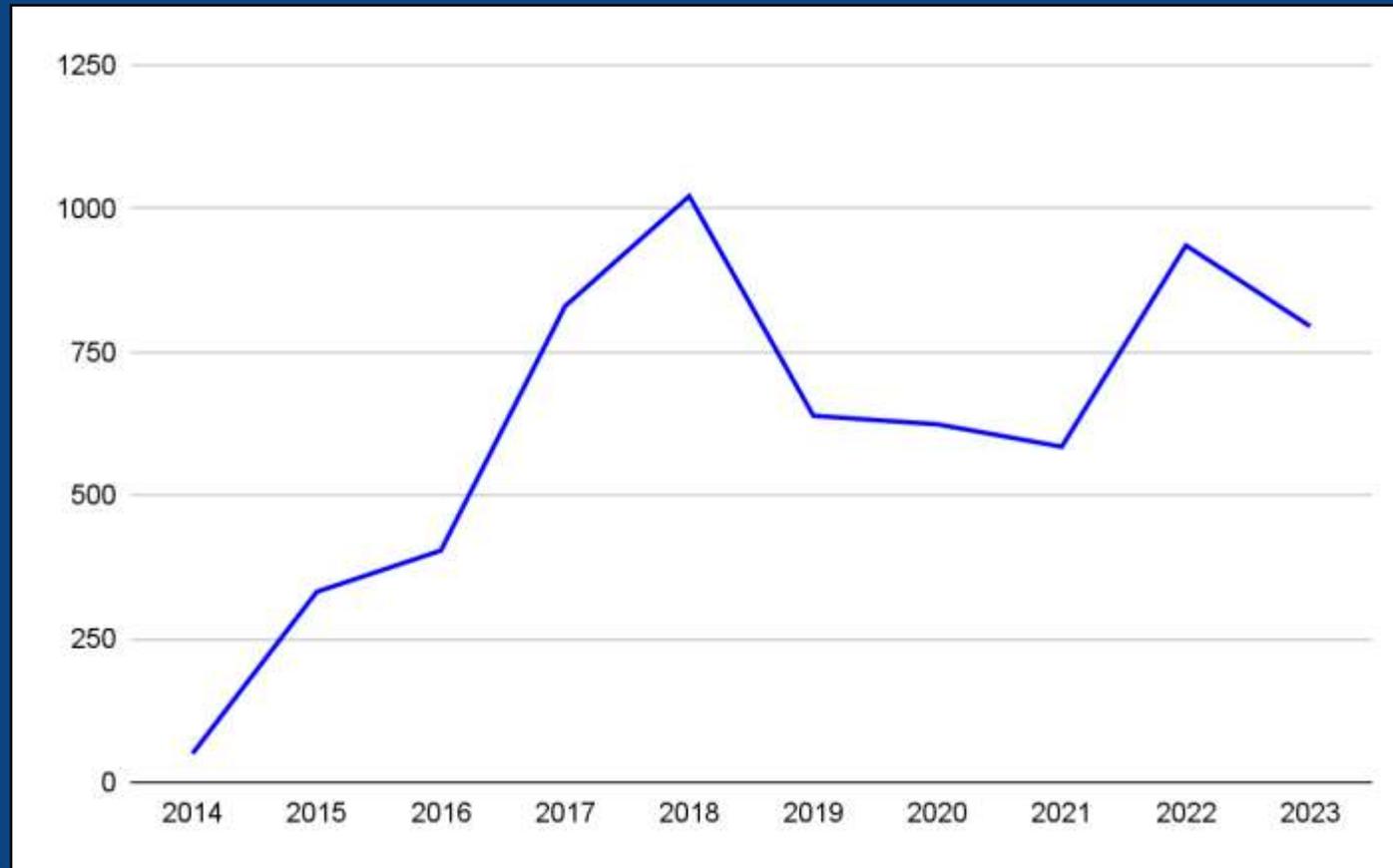
II. Datos de reclamos mercado aéreo

3. Evolución de reclamos LATAM, Sky y JetSmart (los tres proveedores que operan la ruta directa Santiago-Lima) en el mercado del transporte aéreo de pasajeros desde 2014



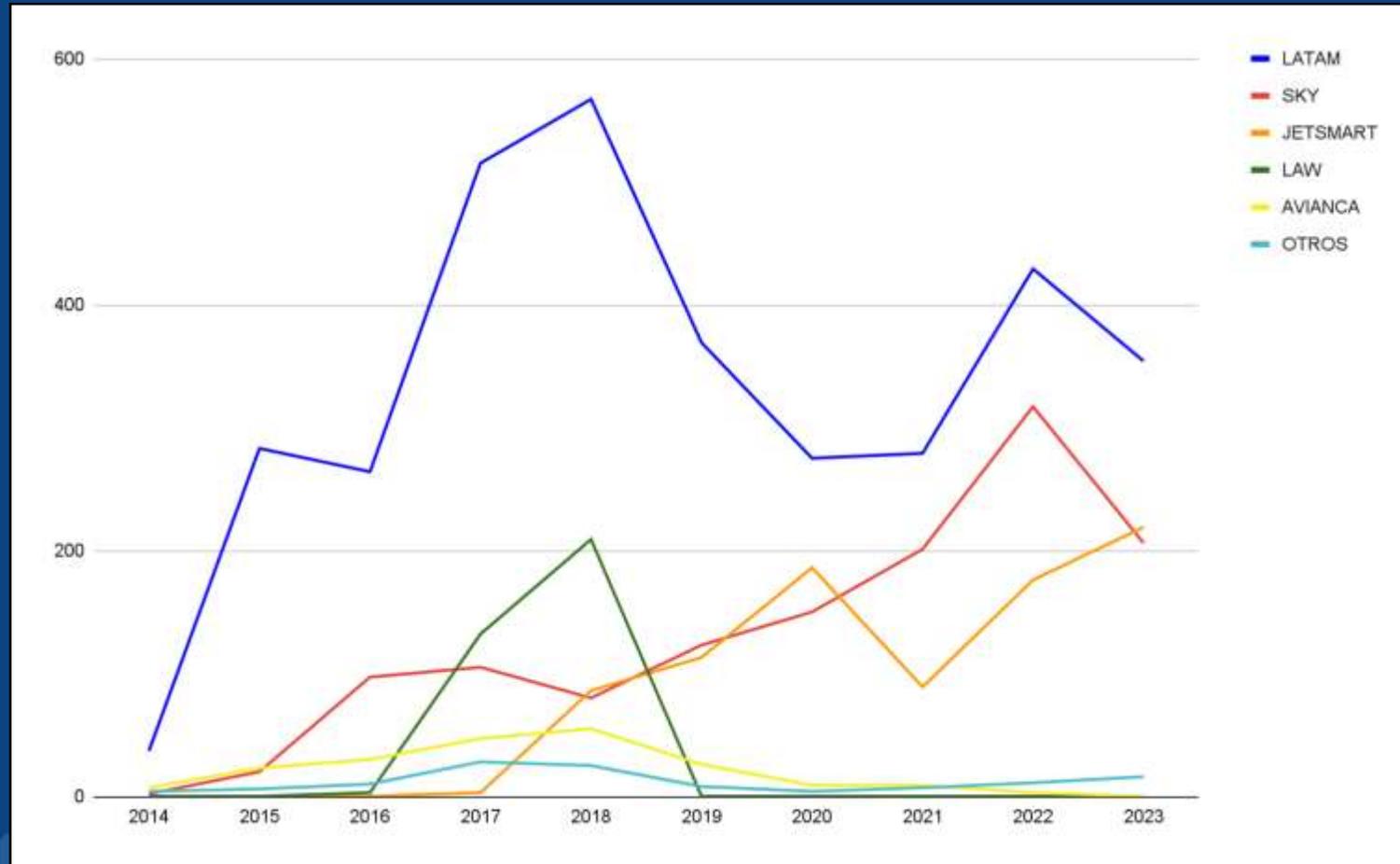
II. Datos de reclamos mercado aéreo

4. Reclamos en el mercado del transporte aéreo de pasajeros que mencionan la palabra “Lima” desde 2014



II. Datos de reclamos mercado aéreo

5. Reclamos por aerolíneas que mencionan la palabra “Lima” desde 2014



II. Datos de reclamos mercado aéreo

6. Datos de reclamos del tramo Lima-Santiago 2023

Empresa	Reclamos tramo 2023	Viajes tramo	Tasa x 10.000 tramo	Tasa General (JAC)
JETSMART	170	115.321	14,74	32,2
LATAM	232	394.420	5,88	6,4
SKY	134	234.847	5,71	10
Total	536	744.588	7,2	11,2

- Si se consideran los **744.588** pasajeros que realizaron la ruta Santiago- Lima (JAC, 2024) y se contrasta con los **536** reclamos que hacen mención a la misma ruta, se obtiene una tasa de **7,2** reclamos cada **10.000** viajes.
- JetSmart registró 170 reclamos con una tasa específica de 14,74 y una tasa general (JAC) de 32.2. A su vez, LATAM tuvo 232 reclamos con una tasa específica de 5,88 y una tasa general (JAC) de 10. Mientras tanto, SKY presentó 134 reclamos con una tasa específica de 5.71 y una tasa general (JAC) de 6,4.

II. Datos de reclamos mercado aéreo

7. Radiografía de Agencias de Viaje y Aerolíneas 2024

Corresponde a un análisis de reclamos en el mercado relacionado a agencias de viaje y transporte aéreo, tomando casos ingresados por consumidoras en los años 2022 y 2023. Dentro de los principales hallazgos y conclusiones estuvieron los siguientes:

- El año 2022 se recibió un total de **30.601** reclamos y el año 2023 un total de **27.686** reclamos respecto de aerolíneas.
- Jetsmart fue la aerolínea más reclamada durante el año 2023, incrementando su tasa de reclamos en un **66%** respecto a 2022 (6.344 versus 10.555). En cuanto al resto de los proveedores, LATAM y Sky Airlines, evidenciaron una baja de un **34%** (12.474 contra 8.236 reclamos) y un **21%** (5.458 versus 6.909 quejas), respectivamente.

II. Datos de reclamos mercado aéreo

7. Radiografía de Agencias de Viaje y Aerolíneas 2024

(Continuación)

- Para el año 2023 los problemas más comunes de las **aerolíneas** estuvieron relacionados con la cancelación o retraso de vuelo (30%); formalidades del respectivo contrato (ej: devoluciones no realizadas, cambio de condiciones del vuelo, problemas cumplimiento de programas de puntos o fidelidad) (26%); pérdida, extravío o daño del equipaje, encomienda o correspondencia (8%) y dificultades para el término de contrato (7%).
- La principal solicitud que hacen los consumidores en sus reclamos es la **devolución total del valor o dinero del pasaje** (a partir del análisis de la frecuencia de palabras en los reclamos).
- Las respuestas favorables para el consumidor (*proveedor acoge*) representan un **49,23%** y las desfavorables (*proveedor no acoge y no responde*) alcanzan un **50,20%**. Lo anterior refleja un comportamiento regular de los proveedores de estos sub-mercados.
- Considerando la categoría de productos/servicios, los pasajes lideran **80,65%** de los reclamos, le sigue paquetes turísticos con un **9,87%** y traslado de equipaje con un **6,66%**.

III. Comentarios

El SERNAC, en el marco de sus competencias, puede aportar datos de reclamos en general respecto del mercado aéreo y, en particular, respecto de la ruta en cuestión y de las aerolíneas que operan en ella.

En general, los reclamos en el mercado aéreo han mantenido una **tendencia al alza desde el año 2014**. Esta tendencia también se observaba respecto del tráfico aéreo de pasajeros. Sin embargo, hubo una notoria baja con ocasión de la crisis derivada de la pandemia y poco a poco se están retomando los niveles pre-pandemia.

En la ruta Santiago-Lima se observa que, si bien se ha mantenido la tendencia al alza en los reclamos, desde la incorporación de JetSmart en el año 2017, éstos se han ido **“distribuyendo”** entre los diferentes partícipes del mercado.

Como Servicio encargado de velar por el cumplimiento de la normativa de protección a los consumidores, **apoyamos firmemente que exista la mayor cantidad de competidores** en esta y en otras rutas aéreas, pues la profundización de la competencia debería favorecer el acceso de los consumidores a más y mejores servicios y en mejores condiciones. En especial en el mercado del transporte aéreo en general, y el compuesto por la ruta Santiago-Lima en particular, que es uno altamente concentrado.

Muchas gracias

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

