

**ORD. N°**

**SANTIAGO,**

**ANT.:** Oficio N° 92178 de 15 de  
enero de 2025.

**MAT.:** Responde al tenor de la  
solicitud contenida en el Oficio  
del ANT.

**DE: ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**A: LUIS ROJAS GALLARDO  
PROSECRETARIO  
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS**

De mi consideración:

Junto con saludarlo muy cordialmente, y en respuesta al Oficio del ANT., mediante el cual el Honorable Diputado José Miguel Castro Bascuñán, solicita al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") informar **"cuáles son las aerolíneas con mayor número de reclamos y el motivo de éstos, así como el tipo de avión en caso de tratarse de un reclamo que lo vincule. En la misma línea, informe si existen estadísticas de problemas mecánicos que se repitan en algún tipo de avión en específico. Lo anterior, con desglose de tipo de avión, aerolínea y destino"**, me permito informar a ud. lo siguiente:

**I. Aerolíneas con mayor número de reclamos y el motivo de éstos, así como el tipo de avión en caso de tratarse de un reclamo que lo vincule**

A continuación, se presenta un desglose estadístico de los reclamos y sus causas en el mercado aéreo, registrados por el SERNAC durante el año 2024. Esta información se proporciona en respuesta a su solicitud y se organiza en las siguientes secciones.:

- **Análisis general del mercado:** Tendencias anuales.
- **Aerolíneas más reclamadas:** Listado de operadores con mayor concentración de reclamos y su distribución.
- **Principales motivos de reclamos:** Categorías recurrentes y sus porcentajes, evidenciando las áreas de mayor conflicto para los usuarios.



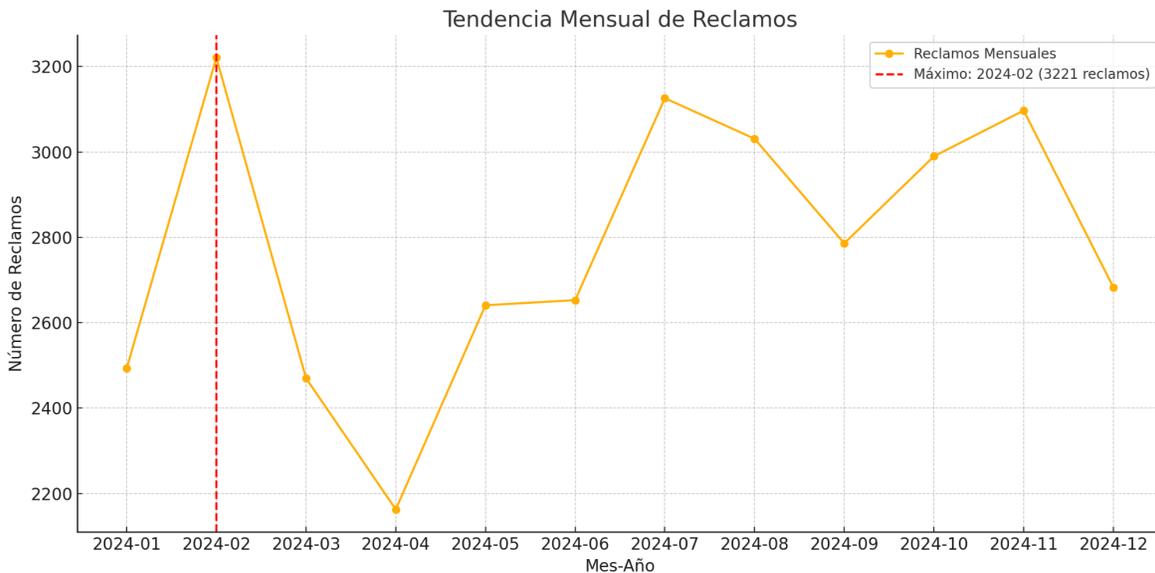
### - Metodología de análisis

Este análisis cuantitativo descriptivo se basa en **33.354 reclamos** contra aerolíneas, registrados entre el **1 de enero y el 31 de diciembre de 2024** (datos extraídos el 3 de enero de 2025). Su objetivo es caracterizar los datos y ofrecer una visión general de los motivos, actores y patrones identificados.

### - Datos generales

El análisis de los **33.354 reclamos** revela tendencias significativas sobre el comportamiento de consumidores y actores. Se identificaron **38 empresas** receptoras, lo que refleja una amplia diversidad en el sector. Se detectaron **27.058 usuarios únicos**, con un promedio de **1,23** reclamos por persona, lo que sugiere baja recurrencia individual.

Los datos muestran fluctuaciones mensuales, con **febrero de 2024** concentrando la mayor cantidad de reclamos (**3.221**), posiblemente asociado a la temporada alta. Abril y marzo presentan volúmenes más bajos, posiblemente relacionados con menor demanda o mayor eficiencia operativa. Este comportamiento temporal subraya la importancia de ajustar estrategias de supervisión y resolución de conflictos durante periodos de alta actividad.

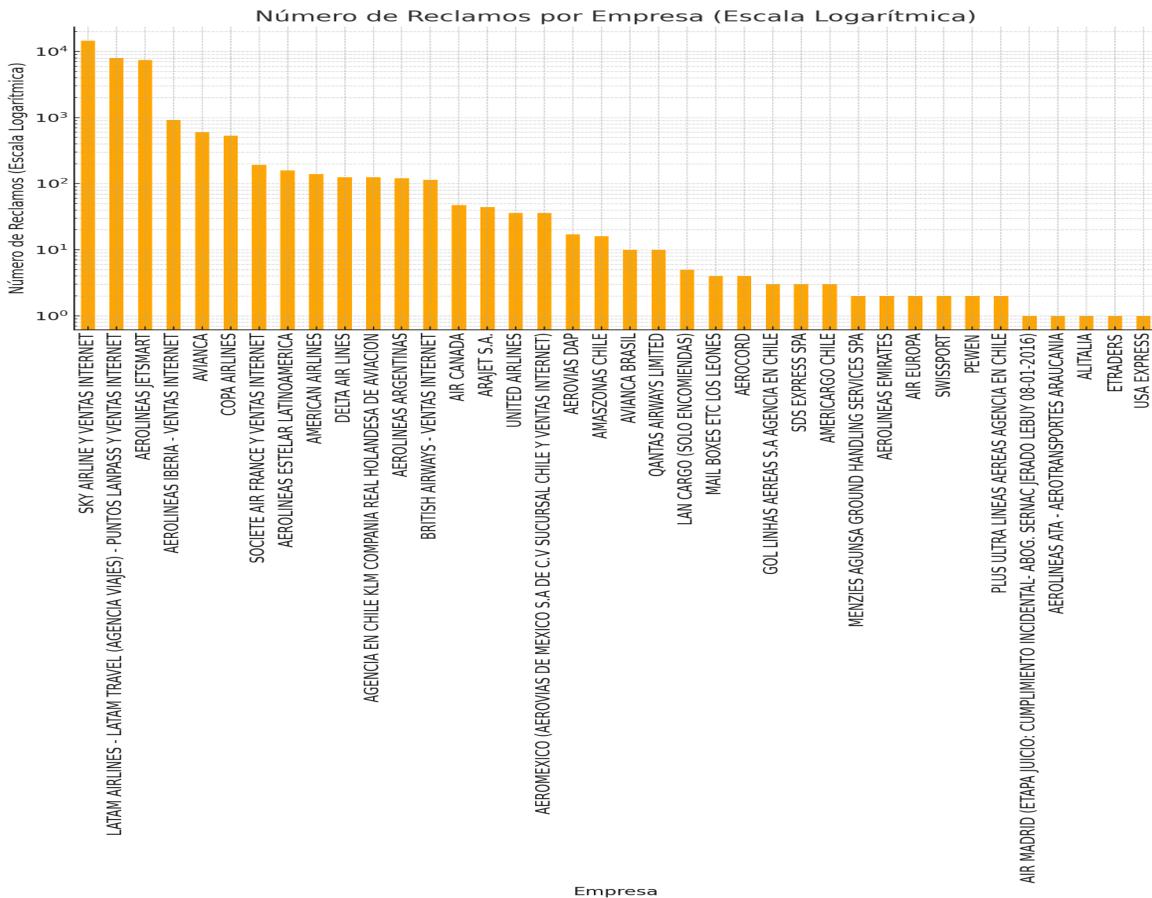


El análisis refleja una amplia participación de los consumidores, con un uso significativo de canales como el ingreso web. Estos resultados permiten identificar patrones de comportamiento y oportunidades de mejora para las aerolíneas, además de fortalecer las políticas de protección al consumidor. La alta concentración de reclamos en ciertos períodos y la diversidad de actores resaltan la necesidad de una supervisión constante y una atención ágil para los usuarios.

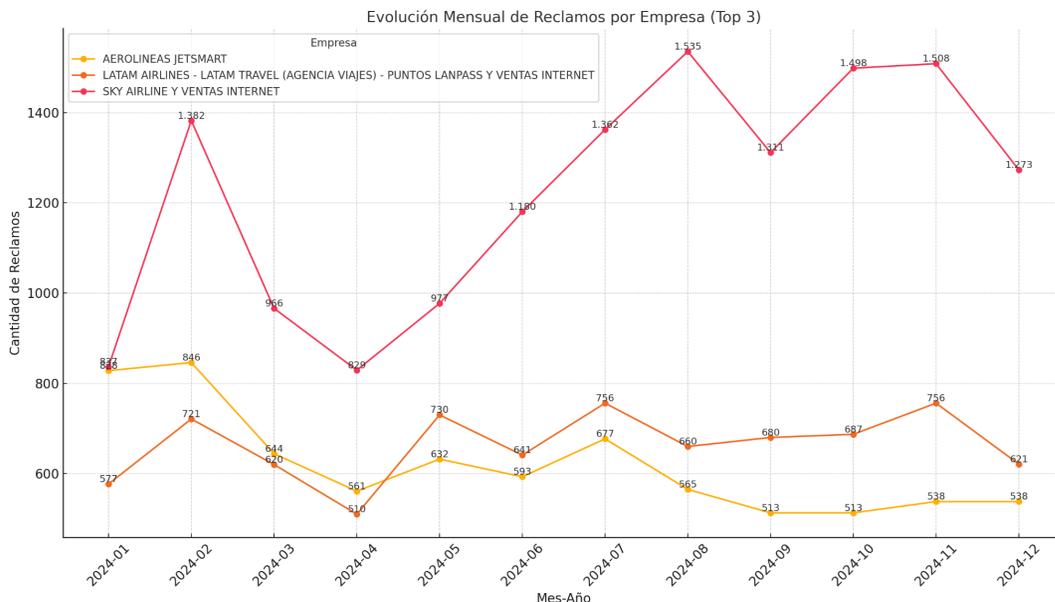
### - Análisis por empresa

Un grupo reducido de tres empresas concentran aproximadamente el 90,14% del total de los reclamos.





El análisis de las 10 empresas más reclamadas revela que concentran la gran mayoría de los reclamos registrados, con un total combinado de **32.739 reclamos**, lo que equivale al **98,15%** del total. En primer lugar, **SKY Airline** lidera con **14.658 reclamos** (43,95%), seguida por **LATAM Airlines** con **7.959 reclamos** (23,86%) y **JetSMART** con **7.448 reclamos** (22,33%). Estas tres empresas juntas abarcan el **90,14%** de los casos, evidenciando una alta concentración de problemáticas en estas compañías. Las empresas que completan el listado, como **Iberia**, **Avianca** y **Copa Airlines**, tienen porcentajes significativamente menores, oscilando entre el **2,77%** y el **0,37%**.



SKY Airline, la empresa más reclamada, concentra el **43,95%** de los reclamos totales en el sector, con **14.658 casos** registrados durante 2024. Su



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/Z3IUJD-402>

comportamiento mensual presenta un patrón consistente, con **peaks** notorios en los meses de mayor demanda, como julio y diciembre, probablemente relacionados con la temporada alta de vacaciones. Este aumento puede estar asociado a la saturación de los servicios, problemas logísticos y mayor interacción con las personas usuarias.

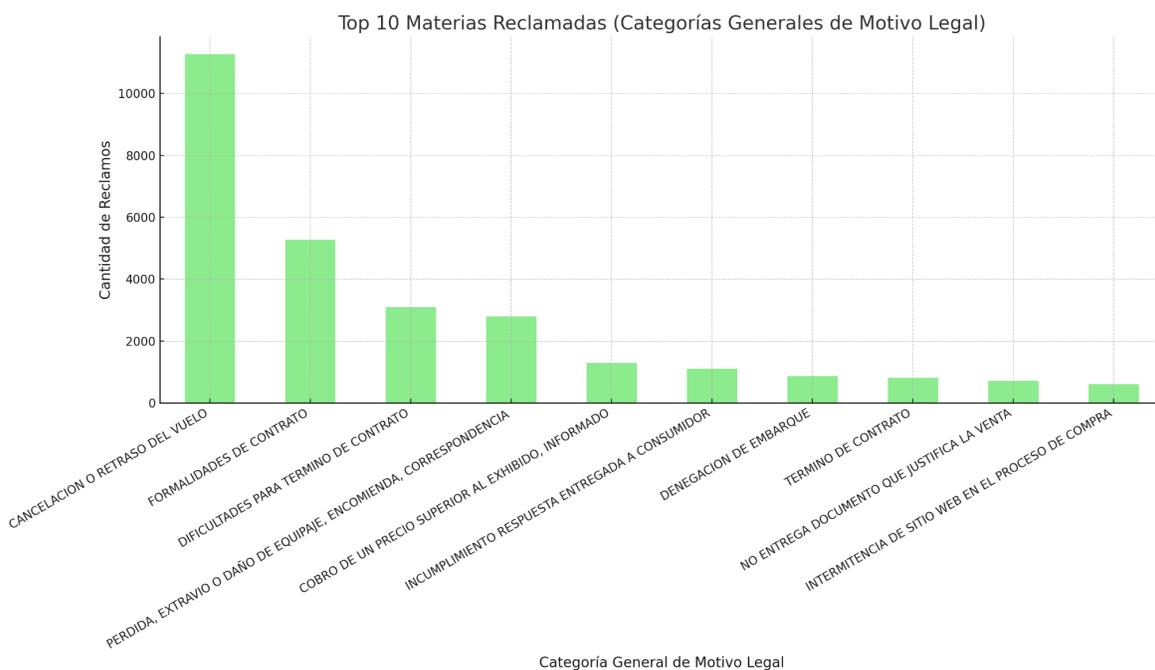
Comparativamente, SKY Airline muestra una cantidad significativamente superior de reclamos en casi todos los meses frente a sus competidores más cercanos, LATAM (**7.959 reclamos**) y JetSMART (**7.448 reclamos**). Esto sugiere desafíos estructurales en la capacidad de respuesta y calidad del servicio ofrecido. A pesar de liderar el mercado en volumen de operaciones, la diferencia en el número de reclamos con sus competidores pone de manifiesto una brecha en términos de satisfacción de las personas usuarias.

### - **Motivos más reclamados en este mercado**

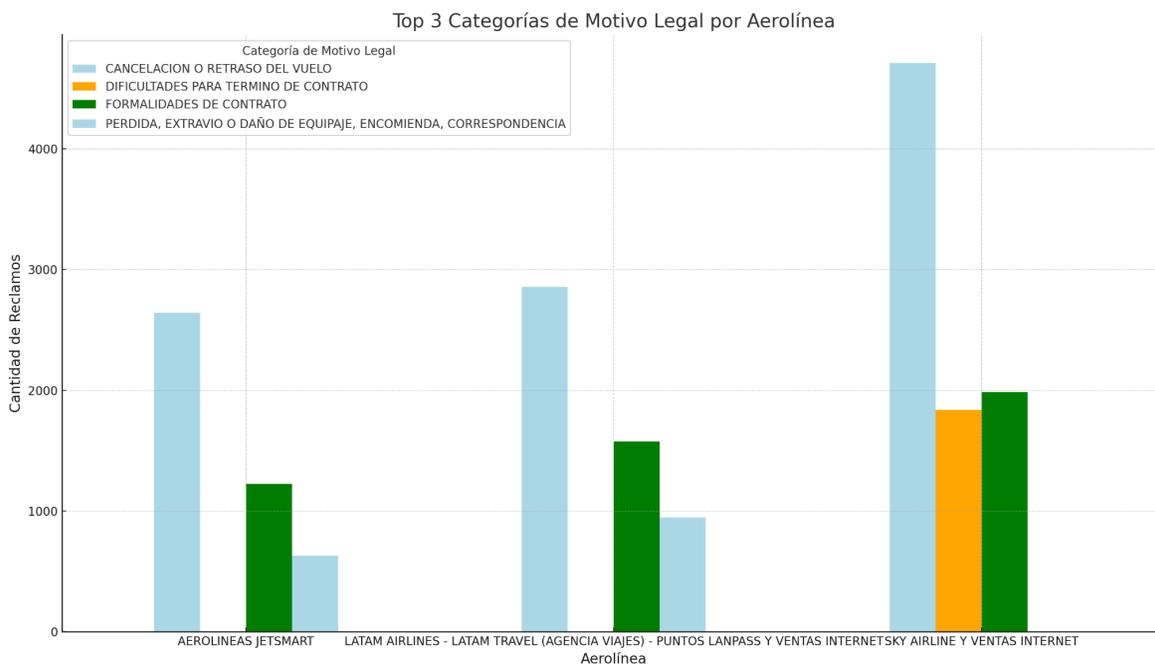
El análisis revela que la principal causa de reclamo es "**Cancelación o Retraso del Vuelo**" (11.270 casos). Este resultado evidencia la prevalencia de problemas operativos en el cumplimiento de itinerarios y horarios.

En segundo lugar, aparece "**Formalidades de Contrato**" (5.275 reclamos), que probablemente incluye problemas relacionados con la claridad y cumplimiento de los términos del servicio. "Dificultades para Término de Contrato" suma 3.104 casos, lo que apunta a complicaciones para los usuarios que desean cancelar o modificar acuerdos.

Otras categorías destacadas incluyen "**Pérdida, Extravío o Daño de Equipaje**" (2.797 casos) y "**Cobro de un Precio Superior al Exhibido**" (1.289 casos). Estas reflejan problemas recurrentes relacionados con el manejo del equipaje y la transparencia en los costos.



El gráfico presentado ilustra claramente la predominancia de estas categorías. Este análisis subraya la necesidad de fortalecer procesos críticos como la puntualidad, la claridad contractual y la atención al cliente para abordar las áreas de mayor reclamo en el mercado. Si deseas explorar alguna categoría en detalle, puedo proporcionar más información.



El análisis de las empresas más reclamadas revela las tres principales categorías de motivo legal para cada una:

### 1. SKY Airline:

- **Cancelación o Retraso del Vuelo:** 4.710 reclamos.
- **Formalidades de Contrato:** 1.984 reclamos.
- **Dificultades para Término de Contrato:** 1.836 reclamos.

Destaca ampliamente en la categoría "**Cancelación o Retraso del Vuelo**" con una cantidad significativamente mayor de reclamos en comparación con las otras aerolíneas. También muestra una alta incidencia en "**Formalidades de Contrato**" y "**Dificultades para Término de Contrato**", lo que refleja problemas contractuales persistentes.

### 2. LATAM Airlines:

- **Cancelación o Retraso del Vuelo:** 2.858 reclamos.
- **Formalidades de Contrato:** 1.577 reclamos.
- **Pérdida, Extravío o Daño de Equipaje:** 948 reclamos.

Aunque también enfrenta un alto número de reclamos por "**Cancelación o Retraso del Vuelo**", la diferencia con SKY es evidente. LATAM muestra un equilibrio relativo en las categorías de "**Formalidades de Contrato**" y "**Pérdida, Extravío o Daño de Equipaje**", lo que sugiere una diversidad más amplia en los problemas enfrentados.

### 3. JetSMART:



- **Cancelación o Retraso del Vuelo:** 2.643 reclamos.
- **Formalidades de Contrato:** 1.223 reclamos.
- **Pérdida, Extravío o Daño de Equipaje:** 631 reclamos.

Si bien comparte las mismas categorías principales, tiene cantidades más bajas en cada una, especialmente en "**Cancelación o Retraso del Vuelo**", lo que puede indicar un menor volumen de operaciones o una gestión más eficiente en comparación con SKY.

El gráfico ilustra estas categorías principales por empresa, mostrando claramente la preponderancia de los problemas relacionados con cancelaciones y retrasos, que afectan directamente la experiencia de las personas usuarias. Estos hallazgos destacan áreas clave para la mejora operativa y la gestión del servicio al cliente.

## **II. Estadísticas de problemas mecánicos que se repitan en algún tipo de avión en específico, con desglose de tipo de avión, aerolínea y destino**

Respecto a la solicitud de estadísticas sobre problemas mecánicos recurrentes en tipos de aviones específicos, desglosados por aerolínea y destino, es importante aclarar que el SERNAC se enfoca principalmente en la recopilación y análisis de reclamos relacionados con la experiencia del consumidor.

La información técnica sobre el mantenimiento y las fallas mecánicas de aeronaves es un área especializada que requiere datos y conocimientos específicos del sector aeronáutico.

En este sentido, la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) es la entidad técnica competente para consultar estas materias, ya que regula y supervisa la seguridad de la aviación civil en Chile. Por lo tanto, sugerimos que la solicitud respecto a este punto sea dirigida a la JAC para obtener los datos requeridos.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

### **DLP**

#### **Distribución:**

- Plataforma Respuesta Oficios H. Cámara de Diputadas y Diputados:  
<https://extranet.camara.cl/respuestas/default.aspx#!/respuesta>
- Gabinete
- Oficina de Partes y Gestión Documental

