

CHILE / PORTADA

# Mascotas varadas y clientes furiosos: Aerolíneas enfrentan investigación del Sernac por cambiar condiciones de viaje

El Ciudadano · 10 de febrero de 2025

---

*El organismo fiscalizador busca que las aerolíneas expliquen sus políticas de traslado de animales y cómo informan las restricciones a los pasajeros.*



El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) ofició a las aerolíneas Sky, Latam y JetSmart por cambiar las condiciones de viaje.

Esto, tras la polémica generada por el caso de una pasajera a quien se le impidió viajar con su mascota, pese a haber adquirido el pasaje correspondiente.

Con esta medida el organismo busca recabar información sobre las políticas que estas compañías implementan en el transporte de animales y cómo estas restricciones son comunicadas a los clientes.

La controversia se originó luego de que la psicóloga e influencer Nati Vargas (@soynativargas) denunciara en redes sociales que Sky le había prohibido viajar con su perro cuando se trasladaba a Punta Arenas, argumentando que ya no transportan razas braquicéfalas o mestizos con características similares. Según señaló la única opción que le ofreció la aerolínea fue que dejara a su mascota en el aeropuerto.

Ante la ola de críticas, desde Sky explicaron que esta política responde a una tendencia de la industria para evitar riesgos en el traslado de perros con predisposición a problemas respiratorios.

Sin embargo, el director nacional del Sernac, Andrés Herrera, advirtió que las aerolíneas no pueden modificar unilateralmente las condiciones pactadas con los pasajeros y aseguró que “todas las empresas, incluyendo las aerolíneas, tienen que cumplir con los estándares de profesionalidad que exige un caso de esta naturaleza”.

“Por lo tanto, una persona que adquirió un pasaje aéreo para que su mascota pudiera viajar con ella, no puede ser objeto de un cambio unilateral de las condiciones de viaje por parte de la aerolínea, por muy razonables que sean, porque tiene que respetarse el derecho de esa persona conforme a las condiciones que contrató con la aerolínea”, enfatizó

Según explicaron desde organismo, la situación denunciada por Nati Vargas no fue un caso aislado, ya que solo en 2024 recibieron 437 reclamos por lo mismo, mientras que en 2025 ya van 65 quejas por este tipo de situaciones.

el total de denuncias recientes, Sky ha concentrado el 91%, evidenciando un fuerte incremento en comparación con el mismo período de 2024. En contraste, Latam y JetSmart redujeron sus tasas de reclamos en un 33% y 72%, respectivamente.

Además, los datos muestran que el 67% de los reclamos corresponden a problemas con el traslado de perros, mientras que el 33% involucra gatos.

## **Sernac advierte sobre posibles sanciones**

A través de los oficios enviados a Sky, Latam y JetSmart, el Sernac solicitó a las aerolíneas que detallen sus políticas de transporte de mascotas, incluyendo:

- Cómo se informan las restricciones a los clientes antes y después de la compra del pasaje.
- Cuáles son las razones para negar el transporte de ciertos animales.
- Qué opciones de solución y compensación han ofrecido a los pasajeros afectados en los últimos tres meses.

El Sernac advirtió que cualquier incumplimiento de las condiciones contractuales podría derivar en multas de hasta 300 UTM (más de \$20 millones) y recordó que las aerolíneas están obligadas a garantizar la seguridad y el bienestar de los animales durante su traslado.

Asimismo, el organismo fiscalizador indicó que continuará adelante con el monitoreo del caso y, dependiendo de las respuestas entregadas por las aerolíneas, evaluará eventuales medidas para resguardar los derechos de los consumidores y sus mascotas.

---

**Fuente:** El Ciudadano