

Huelga de pilotos: ODECU recuerda que puedes exigir reembolso total y reubicación inmediata

El Ciudadano · 13 de noviembre de 2025

"No basta con notificar la cancelación", señaló el presidente de ODECU, Stefan Larenas Riobó, quien además recordó que, según la normativa vigente, las aerolíneas tienen la obligación de informar y asistir adecuadamente a los pasajeros y "ofrecer alternativas concretas, reembolsos y apoyo durante la espera".



La huelga que inició el Sindicato de Pilotos de Latam (SPL) durante la medianoche del miércoles, ha provocado cancelaciones y retrasos de vuelos en todo el país, afectando a miles de pasajeros. Ante esta situación, la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) recordó a los clientes que cuentan con derechos garantizados por la legislación chilena y que deben ser respetados por la aerolínea.

Cerca de 500 pilotos, que representan a más de la mitad de los profesionales que operan vuelos de la compañía en Chile, participan en esta movilización que ha obligado a la empresa a realizar cancelaciones y ajustes preventivos en su operación nacional e internacional.

[Latam Airlines Group](#) informó que la huelga ha implicado la cancelación de 173 vuelos programados entre el 12 y el 17 de noviembre, afectando aproximadamente a 20 mil pasajeros. Frente a esto, la compañía implementó un plan de contingencia y aseguró que la «casi totalidad» de los usuarios afectados ya cuenta con una solución de viaje dentro de una ventana de 24 horas al vuelo original.

ODECU recuerda a pasajeros que pueden exigir reembolso total

Sin embargo, desde ODECU recordaron que según la normativa, cuando un vuelo se cancela o retrasa, los pasajeros tienen derecho a embarcar en el siguiente vuelo disponible o, si lo prefieren, solicitar un medio de transporte alternativo ofrecido por la misma compañía.

También, en caso de optar por no continuar el viaje, pueden exigir el reembolso total del valor del pasaje cuando la nueva salida se retrase más de tres horas respecto del itinerario original, o cuatro horas en el caso de aeronaves pequeñas.

Los usuarios deben recibir asistencia adecuada durante la espera, que puede incluir comunicaciones, alimentación y, cuando corresponda, alojamiento y traslados, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable a la compañía.

Asimismo, tienen derecho a recibir compensaciones económicas en casos de sobreventa, expresadas en UF, cuyo monto dependerá de la distancia y tipo de vuelo.

No basta con notificar la cancelación: Aerolíneas debe ofrecer alternativas concretas

«Las aerolíneas tienen la obligación de informar y asistir adecuadamente a los pasajeros. No basta con notificar la cancelación: deben ofrecer alternativas

concretas, reembolsos y apoyo durante la espera», señaló Stefan Larenas Riobó, presidente de ODECU.

Junto con ello, Larenas se comprometió a que desde la ODECU «canalizaremos los reclamos ante las instancias pertinentes. La información y la acción son las mejores herramientas para defender los derechos de las personas consumidoras».

Para obtener orientación y asistencia, los pasajeros pueden ingresar al portal web: www.odecu.cl y acceder a las vías de contacto disponibles para consultas y reclamos.

Fuente: [El Ciudadano](#)