

Sernac solicitó a Latam nuevos antecedentes tras prolongada huelga legal

Descripción

Resultado de imagen para sernac latam huelga **El organismo pidió a la aerolínea las políticas de información que han sido entregadas a los consumidores respecto de las compras, cancelaciones y consecuentes reprogramaciones de vuelos durante este proceso de huelga.**

El Director Nacional del SERNAC enfatizó que se está monitoreando de cerca los efectos que este conflicto está generando en los consumidores, no descartando tomar medidas una vez que el proceso concluya.

El SERNAC ofició nuevamente hoy a la aerolínea LATAM con el propósito de conocer nuevos antecedentes relacionados con la huelga legal sin reemplazo que se está desarrollando desde el pasado 10 de abril, entre ellos, las políticas de información que han sido entregadas a los consumidores respecto de la información entregada al momento de la compra, cancelaciones y consecuentes reprogramaciones de vuelos durante este proceso de huelga.

Además, el Servicio le solicitó a la empresa informar sobre las medidas de mitigación y de la restitución respecto de la eventualidad que se prolongue la huelga más allá del 28 de abril, entre otros antecedentes. La empresa tiene un plazo de 10 días hábiles para responder ante el SERNAC.

Hasta el día de hoy, el SERNAC ha recibido alrededor de 630 reclamos de parte de los consumidores relacionados con inconvenientes originados por la huelga. De este total, cerca de 120 casos tienen que ver con falta de información oportuna respecto de las venta, reprogramaciones y cancelaciones de los vuelos; mientras que 54 casos se relacionan con la no devolución del dinero o que lo condicionan a un plazo establecido en forma unilateral por parte de la empresa.

Hay que recordar que el SERNAC ofició a LATAM el pasado 10 de abril, cuya respuesta ya fue recepcionada por el organismo, donde la compañía entregó antecedentes, entre ellos, cifras de vuelos reprogramados y sus efectos, entre otros.

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, indicó que las empresas deben ser profesionales, y pese a en este caso se trata de un conflicto laboral, las compañías deben tomar todas las medidas que están a su alcance para evitar o minimizar los efectos negativos que provocan estos conflictos entre los pasajeros.

Además, la autoridad explicó que se está frente a un fenómeno nuevo para las empresas, derivados del legítimo ejercicio del derecho a huelga legal sin posibilidad de reemplazo consagrado en la última modificación legal sobre negociación colectiva, lo que puede traer efectos negativos a terceros, como son los consumidores, las empresas deben tener la capacidad de prever situaciones de negociaciones colectivas que pudiesen terminar en huelga, de modo de informarlas adecuada y oportunamente, y de esta forma los clientes decidan su compra con ese antecedente en mano.

Del Villar explicÃ³ que el SERNAC, una vez terminado este conflicto laboral, y tras analizar la informaciÃ³n recibida de parte de la compaÃ±Ã­a, mÃ¡s los otros antecedentes recopilados, entre ellos, los reclamos de los consumidores en materia de informaciÃ³n, reprogramaciÃ³n, medidas de mitigaciÃ³n y devoluciones, el Servicio adoptarÃ¡ las acciones que sean pertinentes para acudir en defensa de los derechos de los consumidores.

CategorÃ­a

1. Turismo

Etiquetas

1. huelga
2. latam
3. sernac

Fecha de creaciÃ³n

jueves, 26 abril, 2018 a las 09:39

Autor

prensa

default watermark