

Acumuló Volaris de enero a noviembre 533 reclamos Encabezan low cost quejas ante Profeco

Sobresale negar servicios, cambios o devoluciones, dice el Buró Comercial

ALAN MIRANDA

Las dos aerolíneas que todavía se identifican con el modelo de bajo costo fueron, una vez más, las que encabezaron la lista de quejas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco).

De acuerdo con datos del Buró Comercial, en el periodo que va de enero a noviembre de 2014, la compañía que más quejas acumuló fue Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, mejor conocida como Volaris, con un total de 533.

Esta compañía tuvo el índice de conciliación más bajo de la industria, pues apenas llegó a un acuerdo con el 79 por ciento de los quejosos.

Los pasajeros se quejaron principalmente porque se les negó la entrega del servicio, los cambios o devoluciones, o la devolución del depósito.

Aeroenlaces Nacionales, cuyo nombre comercial es Viva-Aerobus, quedó en segundo lu-

gar, con 498 quejas ante la Profeco, y un índice de conciliación de 86 por ciento.

Los motivos de estas quejas fueron prácticamente los mismos que en el caso de Volaris, aunque recientemente, la compañía anunció cambios a su política de atención a clientes, que permitirá corregir errores de dedo en los datos de reservación sin costo.

Anteriormente, los pasajeros que cometían un error al escribir su nombre, apellido u algún otro dato personal tenían que desembolsar mil pesos para cambiarlo.

La compañía anticipó que ésta y otras medidas que está implementando de manera paralela a su programa de renovación de flota le permitirán reducir el número de inconformidades.

En el tercer lugar quedó Aerovías de México, la división de Grupo Aeroméxico que opera los aviones más grandes y la mayoría de los vuelos internacionales.

La compañía recibió un total de 418 quejas durante los

primeros once meses del año, de las cuales, el 90 por ciento concluyeron en un acuerdo entre la empresa y los clientes inconformes.

Aunque Aeroméxico Connect, la división de vuelos regionales de Grupo Aeroméxico, tiene su propia razón social, ésta no aparece en el Buró Comercial.

Interjet, por otra parte, quedó en cuarto lugar, con 102 quejas y 79 por ciento como índice de conciliación.

Durante el año, las oficinas de venta de boletos de varias aerolíneas fueron suspendidas por la Profeco.

En la mayoría de los casos, el argumento fue que las compañías no exhibían sus precios al público, como exige la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Sin embargo, de acuerdo con fuentes de la industria, como Jorge Badía, director de Operaciones de Magnicharters, se han llevado a cabo varias reuniones entre la autoridad y las compañías para indicarles que, por la naturaleza de sus tarifas, que cambian a diario, es difícil exhibirlas en los locales.



Clientes inconformes



Las aerolíneas de bajo costo estuvieron a la cabeza de la lista de quejas.

(Número de quejas, cifras de enero a noviembre de 2014)



Fuente: Buró comercial de Profeco