DECLARACIÓN PÚBLICA

Santiago, 4 de noviembre de 2026

FlixBus ante el Procedimiento Voluntario Colectivo con el Sernac

- ***FlixBus no realizó sobreventa de pasajes.*** *Tras la compra de la marca Andimar, FlixBus trasladó el 10 de septiembre de 2025 la venta de esos pasajes a su sistema. Un error puntual en ese traspaso de datos causó que la nueva plataforma no reconociera los asientos de los pasajes adquiridos antes del cambio, por lo que la mayoría de esos pasajeros viajó en otras ubicaciones del bus. El error se corrigió esa misma semana.*
- ***FlixBus pidió al Sernac abrir este procedimiento voluntario colectivo*** *para brindar una solución común a los afectados y* ***ya confirmó su participación****.*
- ***FlixBus colabora con las autoridades de protección al consumidor en los 46 países donde opera.*** *En este caso,* ***informó proactivamente al Sernac*** *sobre la situación, desde el inicio de la contingencia en 2025.*

En relación con el Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), FlixBus precisa lo siguiente:

1. **FlixBus vendió sus pasajes dentro de la capacidad de cada bus.** El 10 de septiembre de 2025, FlixBus trasladó la venta de pasajes de la empresa Andimar a su propio sistema. Debido a un error puntual de sistema, la nueva plataforma no reconoció los asientos de los pasajes comprados a esa compañía antes del traspaso de datos, lo que causó que la mayoría de esos pasajeros viajó en una ubicación distinta a la que había seleccionado. Ese error explica los reclamos que hoy se describen como sobreventa, y el equipo técnico lo corrigió durante esa misma semana. **FlixBus reitera que no hubo sobreventa de pasajes a través de sus canales de venta.**

2. **FlixBus pidió abrir este procedimiento.** En las reuniones que sostuvo con el Sernac el 8 de enero y el 27 de mayo de 2026, la compañía se puso a disposición del Servicio para abrir un proceso voluntario colectivo y entregar una solución común a todos los pasajeros afectados. La resolución que da inicio formal al PVC por parte de Sernac llegó cinco meses

después, el viernes 30 de octubre de 2026. **FlixBus ya confirmó al Sernac su participación en el proceso**.

3. **FlixBus colabora con las autoridades de protección al consumidor en todos los países donde opera y ante la contingencia en Chile informó al Sernac proactivamente.** El 15 de septiembre de 2025, cinco días después de la falla y en plena contingencia, la compañía comunicó por escrito al Servicio la situación y las medidas que estaba tomando para atender a los pasajeros afectados.
4. **El Servicio al Cliente de FlixBus atendió a través de sus canales oficiales a los pasajeros** que se contactaron en relación con dicha contingencia y gestionó compensaciones acordes a cada caso. **Como una cortesía adicional**, en algunos casos se entregaron cupones de descuento para viajes futuros.
5. **FlixBus revisará** todas las materias que el Sernac planteó en su resolución.

FlixBus lamenta los inconvenientes que esta situación causó a sus pasajeros, que son la prioridad de la compañía. El canal de atención sigue abierto para quienes resultaron afectados en septiembre de 2025, a través www.flixbus.cl. En paralelo, FlixBus trabajará proactivamente con el Sernac durante todo el procedimiento para dar respuesta a los usuarios que puedan tener alguna situación pendiente.