Boletín Nº 11.539-15

Proyecto de ley, iniciado en moción del Honorable Senador señor Bianchi, que modifica el Código Aeronáutico, para especificar las indicaciones mínimas que deben contener los pasajes en los contratos de transporte aéreo.

El Código Aeronáutico trata el Capítulo V del Título VII "del Contrato de transporte aéreo" definiéndolo como "aquel en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignada".

Respecto al transporte de pasajeros, el Código mencionado señala que el transportador dará al pasajero un billete de pasaje, que deberá contener, a lo menos, las siguientes indicaciones:

a) Lugar y fecha de expedición;
b) Nombre del pasajero y del transportador o transportadores;
c) Puntos de partida y de destino, y
d) Precio y clase del pasaje.

El mismo artículo en su inciso tercero señala que este billete de pasaje tiene como consecuencia jurídica el hacer fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte; por lo tanto cualquier irregularidad, falta o pérdida del mismo no será razón suficiente para restarle validez.

La experiencia práctica, respecto a este contrato de transporte aéreo de pasajeros es que muchas veces la persona que contrata dicho servicio, por diversos motivos, no puede utilizarlo, lo que sumado a que las condiciones de la tarifa contratada no admiten cambio de hora, ni de día, provocan que estos billetes de pasajes sean perdidos por el pasajero contratante, el cual no tiene ningún derecho a reembolso por parte de la Compañía Aérea.

En materia de derechos de los pasajeros aéreos es precaria. Los pocos derechos consagrados a los pasajeros que contempla el Código Aeronáutico, resultan, sin duda, insuficientes y limitadísimos frente a los beneficios, márgenes de ganancia y derechos de las compañías aéreas.

Creemos necesario actualizar y concretar derechos mínimos a los pasajeros. Como por ejemplo, el caso del derecho a "transferir" el billete de pasaje aéreo, que se ha adquirido y por tanto les pertenece. No parece lógico que ante un impedimento o cambio en las condiciones de un viaje por motivos de salud u otros, se vea perjudicado el dueño del pasaje y con ello se beneficie la compañía, pues incluso ello podría calificarse como un enriquecimiento sin causa, figura proscrita en nuestro ordenamiento jurídico.

Al ser el pasaje aéreo una figura de carácter nominativo, como lo señala el artículo 131 del código aeronáutico, se propone establecer el mecanismo del endoso como forma de transferencia del mismo. Es por esto que proponemos incorporar en el código aeronáutico un nuevo artículo que permita la transferencia del billete de pasaje aéreo mediante el endoso del mismo, mediante la firma del titular del pasaje al dorso del billete o en una hoja de prolongación adherido a él.

Sin embargo, creemos también que para evitar cualquier fraude o problema ante una eventual pérdida del billete del pasaje aéreo, el endoso debe de ser autorizado ante notario, y dicha facultad estará limitada a una vez para evitar el ejercicio abusivo de tal derecho. Es importante también destacar que el antes mencionado endoso deberá ser informado a las compañías encargadas del transporte aéreo de pasajeros, debido a que, entendemos se debe dar certeza en relación a la identidad de cada uno de los pasajeros que utilizan este medio de transporte.

En otro orden de ideas, se consagra como derecho la posibilidad de que un pasajero pueda hacer uso de todos los tramos que contempla su pasaje aéreo, de forma independiente, sin que se le prive de este derecho cuando no haya volado algún tramo precedente.

El derecho resguardado en el párrafo anterior es recogido por nuestra jurisprudencia, la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta ha establecido que un tipo de cláusula que prohíba al consumidor la posibilidad hacer uso de todos los tramos contratados atentaría contra la buena fe que deben ser celebrados los contratos bilaterales.

Así, en su considerando sexto los ministros de la I. Corte de Apelaciones antes citada sentencian lo siguiente: "El consumidor paga un pasaje que comprende dos tramos e impedirle tomar alguno de los tramos si por alguna razón no toma el

tramo inicial, constituye, de cara a la contraprestación a favor de la aerolínea, un grave desequilibrio y se traduce en una cláusula abusiva evidente por tres aspectos esenciales.

El primero, porque no hay justificación alguna económica ni comercial a la luz de lo expuesto para que se pierda el pasaje de vuelta, ni siquiera desde el punto de vista financiero para presionar al pasajero, sino es una aprovechamiento irracional y abusivo de situaciones personales de los pasajeros favoreciéndose discrecionalmente por la línea aérea. En segundo lugar, porque no hay una difusión clara respecto de ello en la medida que no se da cumplimiento al artículo 131 inciso final del Código Aeronáutico que exige, en todo caso al transportador la obligación de tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de ventas de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos, lo que aquí no se ha demostrado (modificado por la Ley 20.831); y, en tercer lugar, que es lo más grave, es el incumplimiento de la normativa aeronáutica en cuanto el artículo 133 c) de este Código exige a la aerolínea cuando no se verifique el viaje, cualesquiera sean las causas, restituir las tasas, cargos o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero, lo que no se ha hecho ni siquiera se le ha informado al pasajero sobre su derecho y ello constituye un beneficio injusto, improcedente e ilícito demostrativo de una mala fe en la actuación de la aerolínea, que reafirma la decisión del juez en cuanto la cláusula abusiva.".

Otro pilar de este proyecto es el que se agrega en la letra c), el cual consagra la facultad de que, por motivos fundados y con un periodo de tiempo razonable, se comunique a la línea aérea la imposibilidad de efectuar el tramo suscrito. Este derecho es la contraprestación ineludible a la facultad que tienen las aerolíneas para sobrevender sus vuelos.

En relación a este punto, es correcto preguntarse: Si las aerolíneas tienen la facultad de sobrevender sus vuelos por razones comerciales mundialmente aceptadas ¿Por qué razón no podrían tener los pasajeros la facultad de informar -incluso con un tiempo prudente- de que por motivos de fuerza mayor deberán cambiar su pasaje? La respuesta a todas luces es simple, es precisamente un derecho.

Por último, este proyecto también resguarda de manera explícita los derechos de los consumidores en relación a las distintas circunstancias que se

generen con ocasión de la celebración de los contratos de transporte aéreo, creemos firmemente que si bien se han circunscrito tratados internacionales, éstos no pueden sobreponerse al resguardo legal que el ordenamiento jurídico le ha dado a los consumidores.

Por las razones anteriores es que venimos en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo único: Modifíquese el Código Aeronáutico del modo que sigue:

Número 1: Agréguese una nueva letra "e" al artículo 131, del siguiente tenor:

"e) las condiciones mínimas o una referencia expresa a la dirección del sitio web donde ellas estén publicadas.".

Número 2: Incorpórese el siguiente artículo 131 bis nuevo:

"131 bis: Son condiciones mínimas:

a) El derecho a transferir libremente el pasaje por su titular, mediante el endoso del mismo estampado al dorso del billete o en una hoja de prolongación adherida a él, que deberá ser autorizado ante notario competente.

Dicha transferencia deberá ser realizada con suficiente anticipación, la que no podrá ser inferior a 24 horas de antelación para vuelos nacionales y 48 para internacionales, al horario fijado para la salida del vuelo. Esta transferencia deberá informarse al transportador con una antelación mínima de 12 o 24 horas respectivamente.

Lo anterior es sin perjuicio, de las estipulaciones que establezcan mayor flexibilidad a favor del pasajero.

b) Si el pasajero no ha volado alguno de los tramos indicados en su pasaje, esto no será impedimento para realizar los siguientes, y en ningún caso será causal para cancelar el pasaje en su totalidad. Para validar los tramos siguientes al no realizado, bastara cumplir con las exigencias de check-in propias del tipo de vuelo del que se trate.

c) El periodo de validez de un pasaje puede extenderse si el pasajero prueba, fehacientemente, a través de un certificado médico y con la debida antelación, que por enfermedad o incapacidad está temporalmente impedido de viajar.

Tal período podrá ser extendido por el transportador por un plazo máximo de 30 días; conservando el pasajero, dentro de dicho plazo, su derecho a reprogramar el viaje o transferir el billete a un tercero.

Número 3: Modifíquese el artículo 142, incorporando el siguiente inciso segundo nuevo:

"Lo anterior, sin perjuicio de los derechos resguardados por la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores".

CARLOS BIANCHI CHELECH
SENADOR