PROYECTO DE LEY QUE IGUALA EL TRATAMIENTO AL CONSUMIDOR POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

i. Antecedentes

El artículo 23 del DFL 3 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, establece que comete infracción el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

En el inciso segundo del mismo artículo se establece la multa de hasta 2.250 UTM para los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. **Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.**

De la sola lectura del artículo en discusión, queda de manifiesto un trato diferenciado y más beneficioso para líneas aéreas respecto de otros medios de transportes de pasajeros, como podrían ser barcazas, cruceros o buses interurbanos. La sola exclusión del transporte aéreo permite lo que para otros medios de transporte está prohibido, contando los primeros con una ventaja: poder generar sobrecupos en las ventas de pasajes aéreos, con lo que en definitiva aumentan los ingresos de la empresa, resultando perjudicados los consumidores que la misma aerolínea escoja según en sus procedimientos internos.

Lo anterior reviste de gran relevancia ya que, con la venta de pasajes por sobre la cantidad de asientos, existirá un sobrecupo de personas que no podrán viajar. La manera en que se determina quienes son los que no subirán al avión son inciertos:

OFICINA
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
04-03-2025
11:38
VIRTUAL

podrían ser los últimos en llegar al counter o a dejar las maletas para que sean guardados en bodega del avión, o quienes intenten realizar el check-in cuando no quedan más plazas disponibles, aún llegando a la hora señalada. Es más, existen casos en que, incluso si un pasajero compra un boleto con escasas horas de antelación, al momento de intentar embarcarse es dejado fuera del vuelo por no ser posible realizar su check-in, al encontrarse todos los asientos con pasajeros asignados. De esta forma, la situación adquiere ribetes de mala fe manifiesta, ya que incluso existiendo sistemas informáticos que permiten llevar un conteo actualizado de pasajeros, las empresas en cuestión venden pasajes más allá de sus capacidades.

Analizando el asunto desde otro punto de vista, cuando una empresa ofrece sus servicios requiere, para subsistir, al menos financiar sus costos. Entendemos que, en el caso de los buses interurbanos, el precio de todos los boletos que se venden para un trayecto de un bus debe costear el gasto del mismo trayecto de ese bus, o al menos los ingresos que se generen en una vuelta o periodo completo deben costear los gastos de la misma vuelta o periodo completo. Atendidas las condiciones del boleto, es posible acordar que no se devolverá el importe pagado en caso de que el pasajero no viaje y no de aviso de su inasistencia con una antelación dada, ya que la empresa perdió de vender dicho cupo a otra persona, encontrándose disponible para quien lo adquirió previamente y que tiene el derecho a utilizarlo. De esta forma, si un bus interurbano tiene un 100% de los pasajes vendidos para un trayecto pero ningún pasajero llega a embarcarse, el viaje o trayecto se encontrará igualmente financiado, no resultando en un perjuicio para la empresa.

Sin embargo, en el marco legal que rige a las aerolíneas, está permitido que, a pesar de haber pagado por el pasaje y no haber subido al avión, el asiento puede revenderse. Estamos frente a un caso en que se generan sobre-utilidades al vender dos veces el mismo servicio cuando solo es posible otorgarlo a un pasajero.

Haciendo el mismo análisis empresarial del párrafo anterior, pero continuando con las líneas aéreas, el precio de todos los boletos que se venden para un trayecto de

OFICINA
CHILE
04-03-2025
11:38
VIRTUAL

una aeronave debe costear el gasto del mismo trayecto de esa aeronave, o al menos los ingresos que se generen en una vuelta o periodo completo deben costear los gastos de la misma vuelta o periodo completo. Sin embargo, al revenderse los pasajes, se genera pura utilidad para la empresa por un servicio que no se prestará, ya que el dinero que recibirá la aerolínea por estos pasajes no le irrogará costo variable alguno. De esta manera, si un avión tiene un 100% de los pasajes vendidos, debemos entender que la operación se encuentra financiada. Sin embargo, la venta de sobrecupos permite generar utilidades a costa de un consumidor, el que no cuenta con toda la información de compra y venta que si tiene el vendedor, quien genera sobrecupos y obtiene mayores utilidades sin decirle al pasajero que por el importe pagado no tiene un asiento asegurado en el avión.

Por otra parte, y como segundo problema que se presenta -principalmente en el caso de venta de pasajes de líneas aéreas-, nos encontramos con que los pasajes o trayectos son considerados como un todo, condicionando al pasajero el poder viajar en los distintos tramos contratados en una única vez al uso de los pasajes en los trayectos anteriores. A modo de ejemplo, si una persona compra un pasaje de ida y vuelta solo podrá utilizar el pasaje de vuelta si es que previamente viajó utilizando el pasaje de ida. En el caso planteado, si bien se cancela la posibilidad de utilizar el pasaje de vuelta, no existe reembolso alguno para el pasajero. El caso se agrava aún más en caso de encontrarnos frente a compras de tickets con trayectos múltiples.

La condicionante anterior resulta en la actualidad totalmente desproporcionada. Decimos lo anterior ya que es posible que una persona pueda viajar de ida a la ciudad de destino mediante otro pasaje o encontrarse en dicha ciudad al momento de realizar el viaje de vuelta y querer hacerlo. Incluso más, sin importar la justificante y sin tener que demostrar circunstancia alguna, el pasaje de retorno se encuentra pagado y dicha situación debería ser respetada por la línea aérea, al existir un derecho adquirido por parte del pasajero.

OFICINA
CHILE
04-03-2025
11:38
VIRTUAL

ii. Idea matriz

Equiparar las condiciones de venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, eliminando excepciones, y establecer nuevos derechos del consumidor en la compraventa y uso de servicios de transporte aéreo de pasajeros.

iii. Proyecto de ley

Artículo Primero.- Elimínese del artículo 23 inciso segundo del DFL 3 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, la frase *"con excepción del transporte aéreo"*, pasando la última coma a ser punto aparte.

Artículo Segundo.- Agréguese el siguiente inciso tercero al artículo 23 del DFL 3 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

> *"La misma sanción expresada en el inciso anterior se aplicará a aquellas empresas de servicio de transporte de pasajeros que cancelen o impidan utilizar un pasaje con motivo de que el pasajero no haya realizado algún trayecto anterior".*

CHRISTIAN MATHESON VILLÁN
H. Diputado de la República.

OFICINA
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
04-03-2025
11:38
VIRTUAL



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CHRISTIAN MATHESON V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GONZALO DE LA CARRERA C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VÍCTOR PINO F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL MELLADO S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FLOR WEISSE N.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ANA MARÍA BRAVO C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ALEJANDRO BERNALES M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HOTUITI TEAO D.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EDUARDO DURÁN S.

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
04-03-2025
11:38
VIRTUAL