

## Garantiza los derechos de los pasajeros de transporte aéreo

### Boletín N° 5158-03

**1. Fundamento.-** Resulta evidente que la legislación en materia de regulación de derechos de los pasajeros de transporte aéreo es insuficiente para resguardar debidamente los intereses de quienes viajan a través de este medio de transporte. Desde la creación de la normativa que regula la actividad a la fecha, el mercado del transporte de pasajeros se ha incrementado en cientos de veces, permitiendo que un mayor número de personas tengan acceso a éste. A su vez, también ha traído consigo la incorporación de nuevas empresas que prestan el servicio de transporte aéreo.

Hoy en día, la única normativa legal que se encuentra en vigor y que es relativa a los derechos de los pasajeros en transporte aéreo, es la que se encuentra contenida en el Código Aeronáutico, la cual, además de ser exigua, es poco protectora de los derechos de quienes utilizan este medio de transporte.

Esta falta de protección se evidencia incluso en la ley de protección de los derechos del consumidor, la cual, en materia de venta de sobrecupos, excluye expresamente, en su artículo 23 inciso final, el transporte aéreo de su regulación, al señalar que "serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, 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.**" Esto, sin perjuicio de las normas del Código Aeronáutico sobre denegación de embarque.

Asimismo, en el caso de los derechos de los pasajeros que se establecen en el Código Aeronáutico, se regula solamente el derecho a indemnización del pasajero que tuviese un espacio previamente confirmado. Esta situación se encuentra regulada por el artículo 133 del Código. Existiendo en este caso un reglamento para el mencionado artículo, este es el Decreto 113 del Ministerio Transporte y Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial con fecha 7 de julio de 2000, en el cual se establece la forma de hacer efectivos dichos derechos.

Menos posibilidades tienen los pasajeros de hacer valer sus derechos si se toma en cuenta que la ley del consumidor obliga a demandar al intermediario no pudiendo demandarse directamente al prestador del servicio, en este caso la línea aérea.

**2. Derecho comparado.-** Esta materia es regulada sustancialmente por tratados internacionales. En la elaboración de éste proyecto se ha tenido especialmente en cuenta la regulación que al respecto tiene la Unión Europea, específicamente el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004, en el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, la que ha sido calificada como una de las más avanzadas y protectoras de los pasajeros en el concierto mundial.

Además, se han tenido presentes acuerdos internacionales existentes sobre esta materia. Especialmente, el Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929, Relativo a la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional y el Protocolo que lo modifica de fecha 28 de Septiembre de 1955, publicados en el Diario Oficial el día 13 de Agosto de 1979, así como, el Convenio de Montreal de 1999.

**3. Idea Matriz.-** El presente proyecto de ley tiene como idea matriz, garantizar más efectivamente los derechos de quienes son transportados por líneas aéreas, reformando al efecto el Código Aeronáutico, que contiene una exigua regulación relativa a dichos derechos, agregando así la protección en los siguientes aspectos:

1.- Establecer un sistema de información adecuado al pasajero con respecto a sus derechos.

2.- Generar un sistema de compensación por denegación de embarque que esté de acuerdo con los criterios seguidos internacionalmente.

3.- Salvaguardar los derechos del pasajero en el evento en que sea cambiado de clase, debido a que falte espacio en la clase en cual primitivamente debía viajar, impidiendo cobro suplementario alguno.

4.- Establecer compensaciones para los viajantes en caso de existir un retraso que pueda ser considerado de gran envergadura.

Asimismo, y para que esta modificación se enmarque dentro de un contexto armónico, es necesario que se modifique la ley del consumidor en su artículo 43 y puedan los consumidores demandar directamente a los proveedores del servicio o bien a su intermediario a su elección.

En razón de los argumentos que anteceden vengo en proponer el siguiente

### **PROYECTO DE LEY:**

**Artículo 1º:** Modifíquese la Ley 18.916, que contiene el Código Aeronáutico, en el siguiente sentido:

**1. Agréguese el siguiente artículo 131 bis.** "El transportista aéreo deberá, además, informar a cada pasajero, los derechos que le asisten en los casos de cancelación o retraso del vuelo, cuando este sea superior al permitido.

Las líneas aéreas estarán obligadas a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de dichos derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos."

**2.- Incorporase el siguiente artículo 132 bis.** "Los transportista aéreos deberán compensar a los pasajeros si no cumplen con las obligaciones establecidas en este título, a menos que prueben que las cancelaciones o el retraso, se produzcan debido a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables."

**3. Agréguese en el artículo 133 los siguientes incisos segundo y tercero, pasando el actual segundo a ser cuarto y el actual tercero a ser el quinto:**

"Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, cuando el transportista prevea que tendrá que denegar el embarque a un vuelo, deberá adoptar alguna de las siguientes medidas, en la prelación que se indica:

a) Pedir se presenten voluntarios dispuestos a renunciar a su reserva, a cambio de beneficios que se acuerden entre las partes, teniendo éstos además derecho a la compensación establecida en el reglamento.

b) Si los voluntarios no fuesen suficientes para que los restantes pasajeros con reserva se embarquen, el transportista podrá denegar el embarque a pasajeros aún contra su voluntad, caso en el que deberá compensar inmediatamente a dichos pasajeros de acuerdo a lo dispuesto en el siguiente inciso, además de los derechos establecidos en el reglamento correspondiente.

Las compensaciones a que hace referencia la letra b) anterior, serán:

1. Para vuelos de hasta 1.500 Kilómetros, 6 U.T.M.
2. Para vuelos de entre 1.500 y 3.500 Kilómetros, 9 U.T.M.
3. Para vuelos de más de 3.500 Kilómetros, 13 U.T.M."

#### **4. Agréguese el siguiente artículo 133 bis:**

"En los casos contemplados en el artículo anterior, el transportista estará exento de responsabilidad, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

- 1.- Informe al pasajero, por los mismos medios por los cuales el pasajero contrató el servicio, con a lo menos dos semanas de antelación la cancelación del vuelo.
- 2.- Informe al pasajero, en la forma señalada en el numeral anterior, la cancelación del vuelo con una antelación de entre dos semanas y siete días y se le ofrezca un transporte alternativo que le permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la salida prevista y llegar a destino con no más tres horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
- 3.- Informe al pasajero, de la forma señalada en el numeral 1 de éste artículo, de la cancelación con menos de siete días de antelación a la salida prevista y se le ofrezca tomar un vuelo que le permita salir con no más de una hora de anticipación a la hora de salida prevista y llegar con no más de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

Sin perjuicio de lo señalado en los incisos precedentes, el transportista siempre deberá devolver el importe del pasaje en caso de que no se acepte ninguna de las alternativas por el pasajero."

#### **5. Agréguese el siguiente artículo 133 ter:**

"En caso que el transportista acomode a un pasajero en una clase superior por la cual el pasajero había pagado, y esto se deba a cualquier causa ajena a la voluntad del pasajero, como por ejemplo, la falta de espacio en la clase primitiva, no podrá exigir pago suplementario alguno."

#### **6. Agréguese el siguiente artículo 133 quater:**

"En caso de retraso, entendiéndose por tal, todo aquel superior a dos horas en vuelos nacionales y tres en vuelos internacionales, se deberá proporcionar a al pasajero:

- 1) Comida y bebidas suficientes con relación al tiempo que sea necesario esperar.
- 2) Alojamiento en un hotel, en caso de que el retraso del vuelo haga que sea reprogramado a lo menos al día siguiente.
- 3) Movilización desde y hacia el aeropuerto."

#### **Art. 2°.- Modifíquese el artículo 43 de la Ley N° 19.496, reemplazando el artículo 43 por el siguiente:**

"En el caso de incumplimiento de obligaciones contractuales en prestaciones de servicios contratadas a través de intermediario, el consumidor deberá ejercer la acción correspondiente en contra de éste y del prestador de servicio, con el fin de determinar la responsabilidad que pudiere caberles en el señalado incumplimiento, la cual podrá recaer, tanto en el intermediario como en el prestador de servicio, o bien en ambos, en cuyo caso responderán solidariamente".