

MOCIÓN PARLAMENTARIA QUE MODIFICA EL CÓDIGO AERONÁUTICO
EN EL SENTIDO QUE INDICA
BOLETÍN N° 9509-15

En Chile las normas sobre pasajes aéreos se encuentran reguladas en la Ley N°. 18.916, de 1990, que aprueba el Código Aeronáutico. De acuerdo al artículo 131 de la ley, quien transporta a un pasajero le otorga a éste un billete de pasaje, el que contiene las siguientes referencias: lugar y fecha de expedición; nombre del pasajero y del transportador o transportadores; puntos de partida y de destino; y precio y clase del pasaje.

De la lectura de dicha norma podemos inferir que los pasajes aéreos son un documento nominativo e intransferible, lo cual podemos corroborar con la información que ponen a disposición de los pasajeros las distintas líneas aéreas que operan en el país, quienes ratifican esta idea.

Sin embargo en la práctica suele ocurrir que por diversos motivos como el surgimiento de una enfermedad, inconvenientes laborales, compromisos familiares no previstos, etc., los pasajeros se ven impedidos de viajar en la fecha concertada con la aerolínea. Sin embargo debido a nuestra legislación actual quien se encuentra en esta situación no tiene opción de endosar dicho billete de pasaje para que sea ocupado por otro a su arbitrio. Incluso en varios casos no es posible siquiera que el propio dueño del pasaje pueda hacer uso de este en una ocasión diversa.

En países vecinos, como es el caso de Perú, desde el año 2011 se permite el endoso de los pasajes, e incluso su postergación, amparado en las normas que protegen a los consumidores, de acuerdo al beneficio que al respecto establece el Código de Defensa del Consumidor de Perú.

Así, quien desee traspasar su billete de pasaje a un tercero debe cumplir con ciertos requisitos que consisten básicamente en dar aviso a la aerolínea con un mínimo de 24 horas antes de la salida del vuelo inicial y pagar el cargo por endoso correspondiente.

Regular esta materia resulta de toda importancia debido a que varios son los casos de consumidores de este servicio que se ven afectados y que día a día reclaman por sus derechos. En efecto, según datos arrojados por el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, durante el periodo comprendido entre los meses de enero y septiembre de 2013, el Servicio recibió 10.664 reclamos referidos a transporte aéreo y terrestre de pasajeros y agencias de viajes, de los cuales el mayor porcentaje corresponde a reclamos contra el transporte aéreo, siendo este de un 47,6% versus un 39,1% correspondiente al transporte terrestre de pasajeros. Si se comparan estas cifras con datos del año 2012 se puede apreciar que los reclamos aumentaron para el año 2013 con un incremento de un 9,9% para las líneas aéreas.

En definitiva creemos que nuestro actual Código Aeronáutico no estaría en sintonía con las normas de protección a los consumidores de nuestro país, reguladas en la Ley N° 19.496, pues al establecer la figura del billete de pasaje como un título de carácter nominativo, no se regularía de manera armónica y justa la relación entre proveedores y consumidores.

Aún más, la propia Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores establece normas cuya aplicación se exceptúa para el caso del transporte aéreo de pasajeros, como es el caso del artículo 23 relativo a la venta de un bien o la prestación de un servicio que causa menoscabo al consumidor. La norma en cuestión establece una sanción pecuniaria para el caso de organizadores de espectáculos que sobrevendan cupos de entradas. Sin embargo exceptúa su aplicación para el transporte aéreo de pasajeros, no así para el terrestre o marítimo.

Por ello creemos que resulta necesario realizar una modificación al Código Aeronáutico que permita a los pasajeros del transporte aéreo disponer del billete de pasaje que han adquirido, en concordancia a las normas de protección del consumidor que rigen en el país, evitando arbitrariedades que velan solo por los intereses económicos de las empresas y no por el bienestar de los consumidores.

Por lo anteriormente expuesto es que presentamos el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo único: Incorpórese en la Ley N°18.916 que aprueba el Código Aeronáutico un inciso final en el artículo 131, del siguiente tenor:

“El billete de pasaje podrá ser traspasado libremente por su titular a un tercero que este designe, para lo cual bastará el endoso al dorso del billete, lo que podrá ser certificado ante notario, o por personal de la compañía aérea en caso que se efectúe de manera presencial en las oficinas de atención al cliente.

El endoso podrá efectuarse hasta 24 horas antes de la salida del vuelo y no podrá restringirse por la compañía el número de endosos que una persona pueda efectuar por distintos pasajes aéreos”.

Oswaldo Urrutia