Proyecto de ley denominado "Devuélveme mi pasaje", incorporando un reembolso especial para la devolución de pasajes aéreos dentro del plazo que indica.

ANTECEDENTES

Nuestro ordenamiento jurídico contempla una serie de medidas que resguardan los derechos de los pasajeros del transporte en general, quienes con mayor frecuencia han optado por el transporte aéreo y que según cifras de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) durante el mes de diciembre del año 2022 se trasladaron cerca de 1.973.923 de personas (entre vuelos nacionales e internacionales), números que todavía no superan las cifras que se manejaban antes del año 2019 previo a la pandemia, pero que no dejan de ser considerables en relación al tránsito de personas que se realiza por este medio de transportes.

Y a medida que aumentan los pasajeros, también aumentan los reclamos o problemas que se presentan en lo cotidiano, por ello, en los últimos años se han desarrollado mejoras legislativas tendientes a entregar mejores garantías y derechos a los pasajeros, con el objetivo de que este tipo de transportes otorgue las mejores condiciones y comodidad para los usuarios.

En este sentido, es particularmente valorable los cambios introducidos con la ley N°21.398 que Establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, también conocida como "Ley Pro Consumidor", que resguarda por ejemplo a los consumidores que se ven afectados por alguna circunstancia que les impide tomar su vuelo por retrasos de más de tres horas o cancelaciones por sobreventa de pasajes o cualquier otra causa imputable al operador, donde se otorga la opción de tomar el vuelo siguiente (y los sobrecostos serán de cargo de la aerolínea), o bien, le dan la alternativa de exigir que le devuelvan el dinero.

OFICINA
CHILE
31-05-2023
16:49
VIRTUAL

También se establece en caso de que un consumidor no utiliza un tramo o trayecto de ida y vuelta en un vuelo nacional, la aerolínea no podrá negar ni condicionar la utilización del resto de la fracción o tramo. Además, tienen el derecho a cambiar un viaje o solicitar la devolución del dinero pagado, si presentan un certificado médico que pruebe un impedimento para viajar.

Otras de las modificaciones introducidas al Código Aeronáutico mediante la Ley N°21.392 durante el año 2021 incorporó la Cesión del derecho a ser transportado en un vuelo de cabotaje, por trayectos de ida y/o vuelta y el derecho a retracto. En particular con su artículo 131 ter el Derecho a retracto, se regulan las siguientes situaciones:

- *Los pasajeros tendrán derecho a poner término unilateralmente al contrato de transporte aéreo en vuelos de cabotaje, dentro de las* ***cuarenta y ocho horas siguientes de adquirido un billete de pasaje****, para los viajes que se compren al menos siete días corridos antes de la fecha y hora de salida programada del vuelo. Los pasajeros, bajo esas condiciones, podrán dejar sin efecto el contrato y recibir un reembolso completo de lo pagado, sin penalización.*
- *En el evento de que la salida programada del vuelo se verifique en un plazo igual o superior a los ciento ochenta días de adquirido el billete de pasaje,* ***el plazo de retractación podrá ejercerse dentro de los siete días posteriores contados desde la celebración del contrato de transporte aéreo****. En estos casos, los pasajeros, de igual forma, recibirán la completa devolución de lo pagado, sin penalización, dejándose sin efecto la convención.*[1]

En dicha norma, además, se establecen plazos y formas de devolución del dinero al pasajero.

Sin embargo, no se contempló casos tan frecuentes como los de aquellos pasajeros que no pueden viajar (pero no pueden hacer uso del derecho a retracto,

[1] https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30287

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE
31-05-2023 16:49

por estar fuera de los plazos) y finalmente terminan devolviendo su pasaje, sin reembolso alguno, a pesar de que las empresas aéreas pueden revender dicho asiento no utilizado.

Esta situación también ocurre en el transporte interurbano de pasajeros, que se regula en el Decreto Ley N° 212, pero se otorga la posibilidad al pasajero de recuperar parte del dinero desembolsado en su pasaje. Así en particular lo dispone el artículo 67 del decreto antes citado: "*Los responsables de servicios rurales e interurbanos que vendan pasajes anticipadamente, deberán devolver, al menos, el 85% de su valor, cuando el correspondiente pasaje sea anulado por el interesado hasta cuatro horas antes de la hora de partida*."[2]

Por ello, no se entiende, porque en la actualidad existen criterios dispares en materia de derechos de consumidores en materia de transporte interurbano respecto del transporte aéreo, más si consideramos un hecho particular que se da en la venta de billetes aéreos y se ha regulado específicamente lo que ocurre en caso de sobreventas de pasajes.

Finalmente, hacer presente que durante el año 2022 "el *SERNAC recibió más de 30 mil reclamos contra el mercado del transporte aéreo, lo que representó un alza de 28% respecto al período anterior, aumento que se explica, dentro de otras cosas, por una recuperación de más del 82% de los viajes en avión*. *La mayoría de los reclamos fue por temas contractuales (33%); cancelación o retraso de vuelo (14%) y dificultades para el término de contrato (8%).*"[3]

Por tanto, lo que se busca con esta iniciativa es entregar mejores condiciones a los pasajeros del transporte aéreo, que no han podido hacer uso de los derechos que previamente contempla el Código Aeronáutico, por estar fuera de los plazos o cualquier otra circunstancia que les haya impedido hacer uso de tales facultades ya reguladas en nuestro ordenamiento jurídico.

[2] https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=11043
[3] https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-70043.html

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 31-05-2023 16:49 VIRTUAL

IDEAS MATRICES

El proyecto de ley busca establecer el derecho a reembolso especial en el Código Aeronáutico, respecto de aquellos pasajeros que no usarán su pasaje. Para ello, quienes contarán con plazo para hacerlo efectivo, antes de la salida programada del vuelo.

CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY

Incorporar un nuevo artículo en el Código Aeronáutico, a través del artículo 131 quater, sobre el derecho a reembolso especial y establecer un derecho similar al que tienen los pasajeros de transporte interurbano.

Sin embargo, en este caso se establece un plazo de hasta 8 horas antes de la salida del vuelo, para hacerlo efectivo y además se establece que las aerolíneas no podrán aplicar penalidades, igual norma que se aplica respecto de quienes ejercieron el derecho a retracto regulado en el artículo 131 ter.

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Incorpórese a la ley N°18916 que Aprueba Código Aeronáutico el siguiente artículo nuevo:

"*Artículo 131 quater.- Reembolso especial. Los pasajeros podrán poner término unilateralmente al contrato de transporte aéreo en vuelos de cabotaje, hasta ocho horas antes del vuelo programado, debiendo el transportador devolver al menos el ochenta y cinco por ciento de su valor. Los pasajeros, bajo esas condiciones, podrán dejar sin efecto el contrato y recibir el reembolso especial, sin penalización.*"

DANIEL MANOUCHEHRI
DIPUTADO DE LA REPÚBLICA

DANIELLA CICARDINI
DIPUTADA DE LA REPÚBLICA

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
31-05-2023
16:49



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL MANOUCHEHRI L.



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



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EMILIA NUYADO A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIELLA CICARDINI M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. COSME MELLADO P.



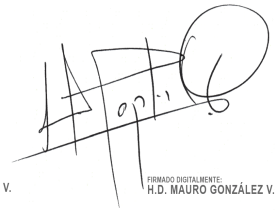
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FELIPE CAMAÑO C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARÍA LUISA CORDERO V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EMILIA SCHNEIDER V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MAURO GONZÁLEZ V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL MELLADO S.

