Modifica el Código Aeronáutico en materia de restitución de tasas, cargas o derechos aeronáuticos, por viaje no realizado

Boletín N° 12863-15

Antecedentes

Recientemente el Servicio Nacional del Consumidor, detectó que diversas aerolíneas se encuentran incumpliendo lo mandatado por el artículo 133 C del Código Aeronáutico que establece: *"En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web*". En tal sentido, y pese a tener una explícita regulación, en la práctica diversas compañías no estarían entregando información adecuada a los clientes o pasajeros.

Siendo así, y frente al abuso del desconocimiento de muchos pasajeros, las empresas de aerolíneas, nada decían y por supuesto, los pasajeros tampoco exigían la restitución de las tasas de embarque. Tal mecanismo fue conocido por el SERNAC, debido a la presentación de más de 30 denuncias ante este organismo, alegando problemas de devolución de las tasas de embarque, plazos inciertos o bien extremadamente extensos.

Analizada esta situación que genera un importante perjuicio para los consumidores, el Director del SERNAC Sr. Lucas del Villar ha indicado *"El Sernac ofició a las aerolíneas Latam, Sky, JetSmart, Aerolíneas Argentinas, American Airlines, Copa, Avianca e Iberia, para iniciar un procedimiento voluntario colectivo, cuyo fin es buscar la devolución del dinero pagado por concepto de tasas de embarque a los pasajeros que no viajaron. Durante este procedimiento extrajudicial se buscará determinar el universo de personas que deben recibir el dinero y los montos involucrados. Además, se promoverá que las aerolíneas modifiquen las prácticas y los términos y condiciones de los contratos de transporte aéreo, ajustándolos a la realidad aeronáutica actual, donde quede correcta y oportunamente informado el derecho de los consumidores de recibir la*

devolución del dinero pagado por concepto por tasa de embarque cuando no realicen el viaje, y establecer un mecanismo expedito de devolución".[1]

Finalmente, y en consideración a lo ya expuesto, creemos fundamental modificar y mejorar la redacción del actual artículo, para entregar certeza a todos los pasajeros en cuanto a los plazos de devolución, y a las aerolíneas, sancionarlas con una carga financiera frente a su incumplimiento inoportuno y arbitrario.

Idea Matriz

El siguiente proyecto de ley, tiene por objeto modificar el Código Aeronáutico, estableciendo un plazo faltal de 10 días para que las aerolíneas puedan restituir las tasas de embarque a los pasajeros, frente a un vuelo no realizado. Y frente al incumplimiento, recargar dicha restitución en un 50% cada 30 días de retraso.

Por las razones antes expuestas, sometemos a la consideración de esta H. Cámara de Diputados el siguiente

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO. - Modificase el Código Aeronáutico, en el siguiente sentido:

1. Agrégase un nuevo inciso final al artículo 133 C, del siguiente tenor:

   "Dicha restitución deberá realizarse en un plazo máximo de 10 días, y frente al retraso injustificado, se recargará dicha restitución con un 50% a favor del pasajero, cada 30 días."

1 https://www.24horas.cl/economia/sernac-exigira-a-aerolineas-devolver-tasas-de-embarque-por-vuelos-no-realizados-3491133

Sebastián Torrealba Alvarado

Diputado