Modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en relación al contrato de transporte aéreo
Boletín N° 8402-03

Considerando:

Que las comunicaciones y el transporte resultan de especial importancia en el mundo actual, particularmente para un país como Chile, cuya extensa geografía las hace imprescindibles para su desarrollo armónico.

En este sentido, el transporte aéreo presenta indudables ventajas respecto de las restantes alternativas, especialmente por su rapidez y en estos últimos veinte años se ha producido un fuerte crecimiento de los servicios de transporte aéreo de pasajeros a lo largo del país y también internacional desde y hacia Chile.

Actualmente en nuestro país existe una regulación muy pobre en el aseguramiento de derechos, de los usuarios de transporte aéreo y junto con ello una muy baja información al respecto, cuestión que se contradice con el incremento que ha experimentado este tipo de transporte en los últimos años y con la magnitud en el número de servicios que prestan; sin tomar en consideración la concentración del mercado lo cual hace que estas prácticas sean casi del tipo monopólicas lo cual sin dudas perjudica al usuario de esta clase de transporte.

La realidad indica que al existir una pobre regulación del tema y una baja información hacia los usuarios sobre sus mínimos derechos, estas pocas empresas que monopolizan el mercado, incurren en abusos hacia los pasajeros, por lo tanto es lógico deducir que una regulación en este sentido es imperativa. Estimamos imprescindible esta moción a fin de dar orgánica a un estatuto mínimo que proteja los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

El objetivo de este proyecto es eliminar de la Ley sobre Derechos del Consumidor la excepción relativa a su incumbencia en contratos de transporte aéreo y además agregar un párrafo adicional que contemple una regulación íntegra de los derechos que debieren tener los usuarios del transporte aéreo.

Por todo lo anterior los diputados abajo firmantes presentan el siguiente:

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO: Realícense las siguientes modificaciones a la Ley N° 19 .496 Sobre Derechos del Consumidor:

1.- Elimínese del artículo 23 la expresión "con excepción del transporte aéreo"

2.- Agréguese en el artículo 43 el siguiente inciso final, nuevo:

"Se exceptúan de lo anterior los casos en que exista una relación contractual directa entre el prestador real del servicio y el intermediario, caso en el cual éstos responderán solidariamente, pudiendo el consumidor ejercer la acción respecto de cualquiera de ellos por el total.".

3.- Agréguese el siguiente párrafo a continuación del n°

5: "Párrafo 6°: disposiciones relativas al contrato de Transporte

Aéreo

Artículo 50.- En los contratos de Transporte Aéreo, el transportador estará obligado a informar, con al menos 4 horas de anticipación, la suspensión, retraso o cancelación del vuelo a los pasajeros, a los teléfonos o medios informáticos que éstos hubieren aportado al adquirir los pasajes y a través de cualquier medio idóneo de comunicación, procurando, en todo caso, evitarles el traslado inoportuno o innecesario al aeropuerto.

Las razones excepcionales que facultan para no iniciar el vuelo según lo previsto, no eximirán al transportador de indemnizar a los pasajeros los perjuicios que les ocasione el traslado anticipado o innecesario al terminal, a menos que acredite que ha prestado dicha información oportunamente o que ha intentado razonablemente hacerlo.

Artículo 51.- Quienes comercialicen pasajes de transporte aéreo deberán ofrecer información objetiva, exacta y completa sobre las diversas alternativas de tarifas y modalidades de vuelo disponibles, incluyendo con esta norma las distintas tarifas adicionales por sobre peso.

En este sentido, deberán privilegiar entregar la oferta de aquéllas de menor valor en lugar de las de mayor costo y, a iguales precios, los vuelos directos respecto de los que tengan escalas o conexiones. Permitirán, asimismo, a los usuarios acceder a la información contenida en la pantalla de los sistemas informáticos o a copias impresas de ella, si éstos así lo solicitaren y entregarán, por escrito y en forma clara toda información referida a las condiciones, restricciones y limitaciones de los pasajes".

Artículo 52.- Los valores indicados a través de publicidades y promociones en la oferta de pasajes de Transporte aéreo deberán siempre incluir todas las tasas adicionales correspondientes al tramo ofertado tales como Tasa de Embarque y adicionales por sobre peso.

Artículo 53.- En casos de Anulación y/o Cambio la relación contractual se regirá por las siguientes reglas:

a.- Toda anulación de compra de pasajes deberá informarse al transportador con al menos 24 horas de anticipación por cualquier medio fehaciente, lo cual dará derecho a la devolución del 100% del valor del pasaje, incluida las tasas adicionales cobradas.

b.- Toda solicitud de cambio de pasajes por una fecha y hora distintos deberá ser informado al transportador con al menos 24 horas de anticipación por cualquier medio fehaciente debiendo, el mismo, respetar las condiciones pactadas en el contrato inicial con la expresa prohibición de aumentar el valor de la tarifa pactada, incluidas las tasas adicionales cobradas.

Artículo 54.- En todos los casos en que el Transportador Aéreo contrate servicios externos de otro agente deberá hacerse responsable igualmente como si fuera el que presta los servicios.

Articulo 56.- Las empresas transportadoras aéreas deberán contar todas con un Servicio de Atención al Cliente presencial en todos los aeropuertos del país.

Artículo 57.- A las mismas obligaciones establecidas en este párrafo estarán obligadas las empresas cuando comercialicen vuelos operados por empresas internacionales debiendo hacerse responsables por todo lo que diga relación con el vuelo independiente de no ser ellos quienes operen el mismo de forma directa.