# Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para sancionar a los prestadores de servicios de transporte aéreo de pasajeros, en caso de cometer las infracciones que indica, o incurrir en conductas o prácticas que perjudiquen patrimonialmente al consumidor

**Boletín N°11674-03**

Considerando

En Chile el uso del transporte aéreo ha tenido un alza significativa. En 2017, según el Ministerio de Transporte el tráfico aéreo en vuelos internacionales tuvo un alza de un 15,8%. totalizando el 2017, 10.718.464 pasajeros que eligieron como principales destinos Argentina, Brasil, Perú, Ecuador y Estados Unidos.

Durante febrero de este año fueron transportados un total de 2.237.696 pasajeros, de los cuales 1.236.588 fueron con destino nacional y 1.001.108 con destino u origen internacional.

Sólo en lo que va del año 2018, 4.620.983 personas han utilizado el transporte aéreo, lo que representa un crecimiento de un 16,3% en relación a igual período del año anterior.[1]

En el caso de los vuelos nacionales el 2017 viajaron 11.597.628 de usuarios lo que significó un aumento del 7%, respecto del año anterior. Éstos prefirieron las ciudades de Iquique, Antofagasta, Calama, Concepción y Puerto Montt.

Este aumento sostenido en el tiempo de usuarios de transporte aéreo no se condice con la política de parte de las aerolíneas que transportan pasajeros nacionales, lowcost u otras que enfocan la solución de las problemáticas que

[1] http://www.jac.gob.cl/nueva-noticia/

afectan a los pasajeros y suceden con frecuencia como alzas injustificadas de los pasajes, sobreventa de asientos, cambios de itinerarios, destrucción de equipaje, entre otros, a respuestas propias que no pasan más allá de cambios o restitución de bienes hasta cierto número de UF.

Ejemplo de aquello es la Aerolínea de lowcost que viaja entre Concepción y Calama o entre Santiago y Antofagasta (entre otros itinerarios), que tiene en su página web de preguntas frecuentes una pregunta referente específicamente al pasaje aéreo y la solución que destinan:

***"Si JetSMART cambia o cancela mi vuelo y soy reubicado en el próximo vuelo, ¿Qué pasa con mis opcionales?***

***Todos tus opcionales se mantienen para el próximo vuelo sin costo adicional. En caso de que no podamos asegurar alguno de tus opcionales, podrás cambiarlo por el opcional más similar sin costo adicional."***[2]

Las líneas aéreas de transporte nacional tienen similares protocolos de solución. En el ejemplo anterior la solución es arbitraria y sin cuestionamiento. Debe ser aceptada por el consumidor pues no existe otro reparo.

Si bien existe la DGA como ente fiscalizador, en la actualidad la Dirección General de Aeronáutica Civil, en virtud de la ley 16.752, que fija la organización y funciones de esta, limita sus funciones sancionatorias solo a temas relacionados a **materias de seguridad**.[3]

La implementación de este nuevo sistema de ventas (bajo costo) ha influido de igual forma en la entrega de servicios por partes de las aerolíneas. Esto ha generado problemáticas que han sido de público conocimiento. Las cifras entregadas por el Servicio Nacional del Consumidor dan cuenta de un aumento de los reclamos en contra de las aerolíneas. Solo entre Enero y Febrero del presente año estos aumentaron en más de un 100% en relación al mismo periodo

[2]https://jetsmart.com/cl/es/PreguntasFrecuentes/atrasos-y-cancelaciones-de-vuelo/
[3]https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28653

durante el año anterior. Es decir que de 1.401 reclamos recibidos durante el periodo Enero- Febrero del 2017, se aumentó a 2.902 reclamos el mismo periodo de este año.

En la práctica no existe solución alguna que pueda exigir el pasajero pues se deja en manos de las propias aerolíneas la solución de los problemas ocasionados por la sobreventa de pasajes aéreos. A esto podíamos sumar, destruición o pérdida de equipaje o atrasos en vuelos previamente coordinados. Las soluciones de las empresas aeronáuticas de transporte nacional de pasajeros a estos hechos negligentes que ocasionan perjuicio al consumidor, se ven limitadas a cambios similares (mismas condiciones) o pequeñas indemnizaciones en el caso de pérdida o destrucción de equipaje, por ejemplo. Por consiguiente a pesar de que existe solución se siguen vulnerando los derechos del consumidor.

Así y todo, estas disposiciones que son administradas por las propias aerolíneas son medidas superficiales por lo tanto se mantienen en el tiempo. Este protocolo es beneficioso de alguna manera para las líneas aéreas que operan en nuestro territorio y transportan y conectan pasajeros con ciudades y comunas donde muchas veces más que un privilegio es una necesidad contar con estos vuelos.

Por ello se hace necesario incluir en la ley del consumidor sanciones que permitan coartar el abuso, imparcialidad y arbitrariedad que tienen las líneas aéreas de transporte nacional y que esto se vea reflejado en beneficios para los consumidores.

**Proyecto de ley**

1) Elimínese del inciso 2° del artículo 23 de la ley N° 19.946 la frase: **“con excepción del transporte aéreo.”**.

2) Agréguese al artículo 23 de la ley 19.946 el siguiente inciso 3°: **“Con todo, tratándose de servicios de transporte aéreo nacional de pasajeros la sanción no podrá ser inferior a trescientas ni superior a quinientas unidades tributarias mensuales, cuando hubieren alzas injustificadas en el precio de los pasajes; sobreventa de asientos; cambios de itinerarios, siempre que no exista fuerza mayor o caso fortuito; pérdida de equipaje; destrucción del mismo; y, en general, cuando el proveedor del servicio que trata este inciso incurriere en cualquier otra conducta que perjudicare patrimonialmente al consumidor.”**

**Dra. MARCELA HERNANDO PÉREZ**
H. DIPUTADA DE LA REPÚBLICA