PROYECTO DE LEY QUE ELIMINA DISCRIMINACIONES ARBITRARIAS EN BENEFICIO DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE AEREO

ANTECEDENTES

En el marco jurídico actual, existen diferencias arbitrarias en beneficio de algunas empresas de transportes de pasajeros, específicamente las líneas aéreas, lo que afecta a gran parte de la población de la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, Región de Aysén y las distintas áreas del Chile Insular, debido a la locación geográfica natural de estas áreas, distancia con el resto del país y posibilidades de transporte efectivo. En específico, en estas áreas el transporte de pasajeros por aire cobra mayor relevancia que en el resto de las zonas del país, sobre todo si consideramos que las personas que habitan dichos territorios frecuentemente deben dirigirse a otras regiones para satisfacer necesidades educacionales universitarias, médicas, vacacionales, familiares, entre otras.

No es un hecho desconocido para los habitantes de estas zonas que, dada la centralización del país, para optar a algunas carreras universitarias es necesario dirigirse a otras ciudades. Se acentúa la necesidad para quienes viven en Isla de Pascua, Tierra del Fuego, Puerto Williams y otras zonas insulares, en que no hay carreras universitarias disponibles.

El asunto se transforma en “vida o muerte” si pensamos en las necesidades médicas de dichas zonas apartadas, cuando estamos frente a enfermedades o afecciones que, si bien en la Región Metropolitana podrían considerarse de mediana gravedad y con solución efectiva, en dichas otras regiones del país se transforman en dos posibilidades: viajar o morir.

Incluso en materias afectivas o familiares, el asunto es prácticamente desconocido o invisible para los habitantes del resto del país. La mayoría de las problemáticas de este

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
24-03-2025
18:29
VIRTUAL

ámbito requieren del uso de aviones para llegar a las otras regiones del país para visitar familiares.

En este escenario, y si bien la materia tratada en este proyecto afecta a todos los habitantes de la República, se hace necesario revisar la efectividad y razonabilidad de las normas legales vigentes, específicamente la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

El artículo 23 de la ley en comento establece la PROHIBICIÓN de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo. Este trato diferenciado para las aerolíneas claramente va en perjuicio de los consumidores (habitantes de la República), no existiendo impedimos para que estas empresas vendan más de los cupos disponibles por avión, lo que ocurre frecuentemente.

Esta normativa actual se traduce en que la aerolínea no asegura la disponibilidad de asiento a quien compra un pasaje, siendo que el pasajero, al realizar la compra, evidentemente espera poder viajar, siendo la única opción poder hacerlo sentado. En otras palabras, si bien es obvio que si compro un pasaje debo tener derecho a un asiento, en la actualidad no lo es desde una perspectiva legal.

Otra actitud contra los derechos de las personas se produce al cancelar, por la línea aérea, los tickets de retorno cuando no ha sido utilizado el pasaje de un trayecto anterior, en la misma compra. En este orden de ideas, si bien normalmente se compra un pasaje de ida y uno de vuelta, y ambos se utilizan, el no uso de un pasaje de ida no debe ser impedimento para utilizar el pasaje de retorno, ya que se puede haber llegado al destino de ida por otros medios.

A modo de ejemplo, y de acuerdo con lo que se ha informado por distintas personas al diputado autor de este proyecto, existen ciudadanos que han comprado pasajes de ida y vuelta desde Punta Arenas a Santiago, y que, por distintos motivos -no imputables a la empresa- han debido atrasar o adelantar el viaje de ida, comprando otro pasaje. Al intentar utilizar el pasaje de retorno (de vuelta) de la primera compra, la aerolínea informa al pasajero que no podrá abordar el avión por no haber utilizado el pasaje de

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
24-03-2025
18:29
VIRTUAL

ida de la misma compra, estableciendo así una condición que no tiene razonabilidad, generando un enriquecimiento sin causa.

Si bien podemos entender que el trayecto de ida no fue utilizado por el consumidor, y que de acuerdo con las normas del contrato podría no ser exigible el reembolso de su valor o poder solicitar el cambio de fecha, en cuanto al pasaje de retorno no debe suponerse su imposibilidad de uso o condicionar su utilización al efectivo cumplimiento del pasaje de ida.

IDEA MATRIZ

Asegurar la disponibilidad de asientos en los viajes en avión y evitar prácticas abusivas por líneas aéreas.

PROYECTO DE LEY

Artículo Primero.- Elimínese del artículo 23 inciso segundo del DFL 3 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, la frase "con excepción del transporte aéreo", pasando la última coma a ser punto.

Artículo Segundo.- Agréguese al final del inciso segundo del artículo 23 del DFL 3 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496: "Igual sanción se aplicará a las empresas de transporte que cancelen o impidan utilizar un pasaje de vuelta por no haber utilizado un trayecto anterior de la misma compra."

Artículo Tercero.- Agréguese un inciso tercero al artículo 23 del DFL 3 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
24-03-2025
18:29
VIRTUAL

sistematizado de la Ley N°19.496: “Estará prohibido cancelar pasajes comprados por no haberse utilizado un pasaje anterior”

Artículo Cuarto.- Agréguese un inciso cuarto y quinto al artículo 23 del DFL 3 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, del siguiente tenor:

> “Al incumplir las obligaciones de este artículo, la empresa de transporte de pasajeros deberá compensar al pasajero en dinero, con el monto equivalente a cuatro veces al valor del pasaje y demás cobros que se hayan hecho junto con el mismo, impuestos incluidos, y asegurarle un cupo en el siguiente viaje disponible entre ambas localidades. En caso de que el próximo viaje no permita la utilización del pasaje de vuelta o alguno de los demás tramos en viajes multidestino, la empresa de transporte de pasajeros deberá compensar al pasajero en dinero, con el monto equivalente a cuatro veces el valor total de la compra.
>
> Además, en caso de que el incumplimiento ocurra respecto del pasaje de vuelta o de alguno de los trayectos distintos del primero en los viajes multidestino, la empresa de transporte de pasajeros deberá otorgar al pasajero, a su costa, alojamiento y comida. Solo los importes de este inciso serán disponibles por el pasajero, pudiendo llegar a un acuerdo diverso”.

CHRISTIAN MATHESON VILLÁN

H. Diputado de la República





FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CHRISTIAN MATHESON V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARCIA RAPHAEL M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VÍCTOR PINO F.



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



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ALEJANDRO BERNALES M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FLOR WEISSE N.



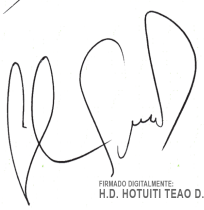
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EDUARDO DURÁN S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL ÁNGEL CALISTO A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GONZALO DE LA CARRERA C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HOTUITI TEAO D.

