

## OPINION Y OBSERVACIONES DE CONADECUS

**PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, SOBRE ENDOSO O TRANSFERENCIA DEL PASAJE DE TRANSPORTE AÉREO, DEL TITULAR A UN TERCERO. (BOLETINES N<sup>os</sup> 9.509-15, 12.285-15, 9.980-03, 12.773-19, 12.825-15, REFUNDIDOS).**

### TEXTO LEGAL VIGENTE

#### CÓDIGO AERONÁUTICO

**Artículo 131.-** El transportador dará al pasajero un billete de pasaje, que deberá contener, a lo menos, las siguientes indicaciones:

- a) Lugar y fecha de expedición.
- b) Nombre del pasajero y del transportador o transportadores.
- c) Puntos de partida y de destino, precio y clase del pasaje.
- d) La explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que está sujeto y de todos los derechos contemplados en el presente Capítulo.

El transportador podrá expedir el billete de pasaje por cualquier medio, siempre y cuando éste permita cumplir con lo señalado anteriormente.

El billete de pasaje hace fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte. La falta, irregularidades o pérdida del billete no afectarán a la existencia ni a la validez del contrato.

Con todo, el transportador estará obligado a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos.

#### PROYECTO DE LEY

**“Artículo único.-** Incorpórense en la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico, los siguientes artículos 131 bis y 131 ter:

**“Artículo 131 bis.-** Endoso del billete de pasaje para vuelo de cabotaje. El pasajero tiene derecho a transferir libremente, y sin costo alguno, el billete de pasaje emitido a su orden.

## **TEXTO APROBADO POR LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS**

Dicha transferencia deberá ser informada al transportador con una anticipación no inferior a cuarenta y ocho horas respecto a la hora de salida fijada en el billete de pasaje. El transportador deberá proveer al pasajero todos los días del año, las veinticuatro horas del día, de canales o servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan efectuar y registrar la referida información. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el transportador deberá entregar al pasajero un número o código de recepción, y la fecha y hora del aviso.

El endoso se perfeccionará a través de los mecanismos que el transportador establezca, los que deberán ser simples, expeditos y suficientes para dejar constancia de la voluntad del endosante y de los datos de identidad y contacto del endosatario.

El endoso del billete de pasaje aéreo sólo será válido entre personas naturales, admitiéndose sólo una transferencia del mismo.

En un año calendario, cada persona podrá endosar hasta tres billetes de pasajes diferentes con cada transportador.

Lo anterior, sin perjuicio de las estipulaciones que establezcan mayor flexibilidad en favor del pasajero.

El endoso no podrá en ningún caso efectuarse con fines de lucro, como actividad comercial o en forma habitual.

**Artículo 131 ter.-** Derecho a retracto. Las empresas de transporte aéreo deberán permitir el derecho a retracto de los pasajeros, dentro de las veinticuatro horas siguientes de adquirido un boleto de avión, para los viajes que se compren al menos siete días corridos antes de la fecha y hora de salida programada del vuelo. Los pasajeros en esas condiciones podrán cancelar su viaje y recibir un reembolso completo sin penalización.”

### **Opinión y observaciones de CONADECUS**

Estimadas y estimados senadoras y senadores: siempre hemos pensado que nos parece una ilegalidad que los billetes aéreos no sean endosables o cedibles a terceros (porque prohibir la cesión como lo hacen las líneas aéreas atenta contra el derecho de propiedad de las personas), los pasajeros de líneas aéreas no han tenido ninguna ley que los ampare por este abuso.

Asimismo, tampoco parece razonable que el pasajero no pueda tener derecho a retracto o en palabras simples derecho a arrepentirse, si bien consideramos positivo el proyecto consideramos necesario incorporar algunas modificaciones en aras de proteger de mejor manera el estatuto de derechos de los pasajeros.

Además, estamos frente a una industria que tiene privilegios en comparación con otras, como queda demostrado en el art. 23 de la ley del consumidor el cual prohíbe la sobreventa de localidades a los organizadores de espectáculos, deportivos, artísticos aplicando fuertes sanciones, pero con la excepción del transporte aéreo.

En noticia entregada por Radio Cooperativa el 23/5/2019 ejecutivos de Latam reconocen que el año pasado transporto ocho millones de pasajeros dentro de Chile, y 400.000 pasajeros no se presentaron a su vuelo, estos 400.000 mil pasajeros incrementaron las utilidades de Latam y obtener un beneficio económico ilegítimamente al no prestar el servicio, perjudicando a los consumidores que cancelaron anticipadamente, si estos tuvieran derecho a transferir o endosar el tickets o tuvieran derecho a retracto no habrían sufrido esta pérdida económica.

Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo

## Propuestas y opiniones

1.- No entendemos la razón por la cual una persona natural no pueda transferir su pasaje a una persona jurídica. Mientras que el cesionario se encuentre obligado a entregar la información de la persona natural que viajará en el plazo de 48 horas fijado por la propuesta, tal cesión no debiese revestir mayores inconvenientes desde nuestro punto de vista, por lo que mantener esa restricción nos parece inadecuado.

2.- La limitación a endosar solo tres veces tampoco nos parece adecuada. Existen muchos casos, especialmente las personas que trabajan por faena o en la minería que habitualmente adquieren pasajes para desempeñarse por muchos meses en

sus trabajos. En tal caso, si lo que se pretende es evitar la generación de un mercado de tickets, consideramos más adecuado evitar que el endoso pueda ser más de un billete por vuelo

3.- Tampoco nos parece adecuado que se restrinja a solo un endoso, mientras se cumpla la obligación de informar con anticipación a la aerolínea no entendemos la razón de esta limitación. En su lugar podría dejarse establecido, que una vez informada la aerolínea del cambio de pasajero, no existirá la posibilidad de modificar el endoso.

4.- Sobre el **artículo 131 ter** del derecho a retracto, consideramos positivo que se incorpore esta garantía, pero nos parece que la regulación que se propone debiera al menos considerar el tiempo de adquisición del pasaje.

No es lo mismo adquirir un pasaje con meses de antelación que hacerlo a una semana del vuelo. En un lapso mayor de tiempo, es más probable que las circunstancias que llevaron al consumidor a adquirir el pasaje puedan cambiar y por lo tanto se requiere incorporar ese factor.

Proponemos una redacción que permita que a todos los que han adquirido restando menos de 7 días, se le permita retractarse hasta las 72 horas previas al vuelo. (menos de 72 horas no existe derecho a retracto)

Entre 7 días a 30 días, hasta 96 horas y 10 días cuando supere los 20 días desde adquirido el ticket.

Entre 30 y 60 días, hasta 10 días corridos desde adquirido el ticket

Mas de 60 días, hasta 15 días corridos desde adquirido el ticket.

5.- Dada la naturaleza del proyecto de ley, consideramos que es una instancia adecuada para presentar una indicación que establezca de manera expresa el derecho que le cabe al consumidor en caso de cancelación del vuelo. Al respecto creemos que el consumidor siempre debiese tener dos opciones, aceptar la prórroga propuesta por la aerolínea o bien solicitar la devolución íntegra de lo cancelado (incluyendo los costos asociados como la tasa de embarque, seguros etc.)

HERNÁN CALDERÓN.

Presidente de CONADECUS.