

Transferencia de billete y derecho de retracto en el transporte aéreo de pasajeros

Legislación nacional y comparada

Autores

James Wilkins Binder
jwilkins@bcn.cl
Anexo 3183

Comisión

Elaborado para la Comisión de transportes y Telecomunicaciones del Senado.
Proyecto de Ley,
Boletines 9.509-15,
9.980-03, 12.285-15,
12.773-19 y 12.825-15,
refundidos N° 11.539-15

SUP 130335

Resumen

A solicitud de la Comisión de Transporte y Telecomunicaciones del Senado, se revisa la legislación extranjera referida al derecho a endosar billetes de pasajes aéreos, así como el ejercicio del derecho de retracto en la compra de los mismos.

En cuanto al endoso del billete: La legislación nacional vigente no contempla disposición alguna que consagre el derecho a endosar a terceros el pasaje aéreo. Tampoco proscribe dicha posibilidad, por lo que quedará entregado a las condiciones particulares de contratación ofrecida por los transportadores.

De los casos extranjeros revisados (Perú, España y Argentina) sólo Perú reconoce dicho derecho, reconociendo la posibilidad de transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor, comunicando aquello al proveedor con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto.

En cuanto al derecho de retracto: La Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, reconoce este derecho para determinados casos. Sin embargo, este derecho puede ejercerse siempre y cuando el proveedor no haya dispuesto lo contrario, es decir, no haya restringido tal posibilidad. Por el contrario, las dos legislaciones extranjeras revisadas contempla la posibilidad de retracto bajo diferentes condiciones. Estados Unidos reconoce el derecho de los pasajeros de cancelar su reserva dentro de las 24 horas siguientes a su realización o pago de la misma, generándose el derecho al reembolso total de lo pagado. En Colombia, en tanto, las condiciones de ejercicio del derecho dependerán de la modalidad en que se efectuó la venta. En términos generales, se podrá retractar del contrato con al menos veinticuatro horas de antelación al vuelo, en cuyo caso el operador podrá retener una suma de dinero que no podrá ser superior al 10% de la tarifa pagada. En el caso de ventas efectuadas a distancia, el derecho de retracto debe ejercerse dentro del plazo de 48 horas siguientes a la operación de compra y sólo puede ejercerse con una anticipación igual o mayor a ocho y quince días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio, para vuelos nacionales e internacionales, respectivamente.

Finalmente, Colombia excluye el ejercicio del derecho de retracto respecto tarifas promocionales, salvo que dicha facultad haya sido ofrecida por el transportador.

Introducción

A solicitud de la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado, se revisa legislación extranjera referida al derecho a endosar pasajes aéreos, así como el derecho de retracto en la compra de los mismos. Adicionalmente, se da cuenta de los principales derechos relacionados al transporte aéreo que aborda el Proyecto de Ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, Boletín N° 12.409-03, terceros.

I. Propuestas modificatorias del Proyecto de Ley

El proyecto de ley sobre endoso o transferencia del pasaje de transporte aéreo, del titular a un tercero, correspondiente a los boletines números 9.509-15, 9.980-03, 12.285-15, 12.773-19 y 12.825-15, refundidos, propone incorporar la Ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico, dos figuras nuevas relacionadas con el transporte aéreo de pasajeros. El endoso del billete de pasaje aéreo, por una parte, y, por la otra, el derecho a retracto en la compra de los mismos.

1. Endoso del billete de pasaje

La legislación nacional vigente no contempla disposición alguna que consagre el derecho a endosar a terceros el pasaje aéreo. Tampoco, sin embargo, ésta proscribe dicha posibilidad, por lo que quedará entregado a las condiciones particulares de contratación ofrecida por los transportadores.

La iniciativa en comento propone incorporar un artículo 131 bis nuevo al citado código, estableciendo el derecho del pasajero para transferir libremente y sin costo el billete de pasaje emitido a su orden. Las condiciones para el ejercicio de este derecho son:

- Que se trate de cabotaje, es decir, servicios de transporte aéreo que se presta entre dos o más puntos del territorio de la República, aunque se vuele sobre territorio extranjero;
- Que el pasajero informe de la transferencia al transportador con a lo menos 48 horas de anticipación;
- Que el pasajero indique en la solicitud los datos de identidad y contacto del endosatario;
- Que la transferencia se efectúe entre personas naturales;
- Que el pasaje no haya sido objeto de un endoso anterior;
- Que el pasajero endosante no haya ejercido el derecho en más de dos oportunidades dentro de un año calendario, y
- Que el endoso se efectúe sin ánimo de lucrar.

Para tales efectos, la norma propuesta dispone de una serie de obligaciones para el proveedor destinadas a facilitar o asegurar el ejercicio de este derecho, como son:

- 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;
- Que el mecanismo dispuesto a tales efectos sea simple, expedito y suficiente;
- Que el sistema, a través del mismo medio de comunicación, entregue al pasajero un número o código de recepción, y la fecha y hora del aviso.

2. Derecho de retracto

El derecho de retracto consiste en la facultad del consumidor de poner término unilateralmente al contrato. La Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, reconoce este derecho para determinados casos, entre los cuales se encuentran los contratos celebrados por medios electrónicos, como es común que se perfeccionan los contratos de transporte aéreo de pasajeros. Sin embargo, este derecho puede ejercerse -según la citada ley- siempre y cuando el proveedor no haya dispuesto lo contrario, es decir, no haya restringido tal posibilidad.

La iniciativa propone establecer un derecho de retracto especial para el contrato de transporte aéreo de pasajeros, en los siguientes términos.

- El plazo para ejercer el derecho es de 24 horas siguientes a la adquisición de un “boleto”.
- El derecho se puede ejercer solo respecto de viajes contratados con una anticipación mínima de siete días respecto de la fecha y hora programada para el vuelo de salida.
- El ejercicio de este derecho faculta al pasajero para cancelar su viaje y recibir el reembolso completo de lo pagado, sin penalización.

II. Legislación comparada

1. Endoso del billete

a. Perú

La legislación peruana reconoce expresamente la posibilidad de endosar el billete de pasaje. En efecto, la Ley N° 29.571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 2 de septiembre de 2010, dispone en su artículo 66 numeral 7 que los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad, pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado.

Para lo anterior, el titular que quiera hacer uso de este derecho debe comunicarlo de manera “previa y fehaciente” al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión (art. 66 numeral 7).

Si bien la aplicación de este derecho al transporte aéreo de pasajeros estuvo sometida a diversos procesos administrativos y judiciales, iniciados, principalmente, por asociaciones gremiales asociadas al sector aeronáutico, en 2015 el Tribunal Constitucional Peruano, pronunciándose sobre un requerimiento de la Asociación Peruana de Empresas de Aviación (APEA) reafirmó la aplicación de dicho derecho al transporte aéreo, validando las acciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (INDECOPI), tendientes a exigir el ejercicio de dicho derecho.

Adicionalmente, en esta materia, la página *web* peruana de la aerolínea Latam, dispone de un enlace sobre las condiciones del endoso donde se señala (Latam s/f):

- Se aplica solo en boletos 100% pagados, en rutas 100% nacionales en el Perú e iniciados en éste.
- Se puede realizar llamando al *Contact Center*, con un mínimo de 24 horas antes de la salida del vuelo que se quiere endosar (así se haya iniciado el viaje). No se realiza en Aeropuertos ni en Oficinas de Venta.
- Se deberá enviar el documento de identidad del titular del ticket, el documento de identidad del tercero más una solicitud por Código de Consumo (indicaciones a través de nuestro *Contact center*).
- Aplica cargo por reemisión de \$16 (soles peruanos), no reembolsable.
- Los premios canjeados a través de los Programas de Pasajeros Frecuentes, se rigen por los procedimientos de cada programa.
- Solo aplica para pasajeros que califiquen como consumidores finales, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor. En ese sentido, no aplica a empresas que cuenten con contrato corporativo u otras empresas o pasajeros que no califiquen como consumidores finales.
- Aplica solo si es la única reserva vigente durante las fechas que conforman el periodo de viaje de la misma.
- En el caso de que el ticket a endosar pertenezca a un infante o niño y el beneficiario sea un adulto, se deberá pagar la diferencia de tarifa por tipo de pasajero, al momento de solicitar el endoso.

Por su parte, la aerolínea Sky Airline en su sitio web, señala en las condiciones legales de sus tarifas que “[p]ara todos los vuelos domésticos en el Perú aplica endoso y postergación según el Código de Protección y Defensa del Consumidor.” (SkyAirline, s/f).

b. España

La legislación española, en cambio, contempla expresamente que el pasaje es de carácter nominativo e intransferible.

El artículo 93 de la Ley N° 48/1960, sobre Navegación Aérea, a propósito del Contrato de transporte de pasajeros, establece que el billete de pasaje es un documento nominativo e intransferible y únicamente podrá ser utilizado en el viaje para el que fue expedido y en el lugar del avión que, en su caso, determine.

c. Argentina

En Argentina, la Ley N° 17.285 que establece el Código Aeronáutico, se refiere al Transporte de Pasajeros en los artículos 113 al 115. En estos artículos no se refiere en ninguna parte al endoso, más bien señala qué debe incluir el pasaje: 1. Número de orden; 2. Lugar y fecha de emisión; 3. Punto de partida y de destino, y 4. Nombre y domicilio del transportador.

Esta Ley debe entenderse en conjunto con Resolución 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, que aprueba las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo. Esta resolución en el artículo 3 letra d) a propósito de la transferibilidad del contrato de transporte aéreo, dispone que el contrato de transporte, puede “ser personal e intransferible, transferible o al portador, de acuerdo con las regulaciones del transportador”.

Además establece un período de validez del contrato por un año, desde la fecha de comienzo del viaje o, desde la fecha de su emisión si el viaje no comenzó, excepto que se establezca de otro modo en el contrato.

Este período de validez, incluso puede extenderse si un pasajero, antes del inicio de un viaje, prueba fehacientemente, mediante la presentación de un certificado médico, el hecho de enfermedad o incapacidad física para viajar durante el periodo de validez, tal período será extendido por el transportador por un plazo mínimo de 30 días.

2. Derecho de retracto

a. Estados Unidos

El Departamento de Transporte de Estados Unidos ha dispuesto normas de protección de los pasajeros de transporte aéreo (*Enhancing Airline Passenger Protection*). Dentro de estas, se encuentra la denominada “regla de reserva de 24 horas”, en virtud de la cual, entre otros derecho, reconoce el derecho de los pasajeros de cancelar o modificar su reserva dentro de las 24 horas siguientes a la realización de una reserva o el pago de la misma, generándose en el primer caso el derecho al reembolso total de lo pagado.

A objeto de asegurar el ejercicio de dicho derecho, se establece la obligación de que los transportadores dentro de sus servicios de atención al cliente informen al pasajero sobre tal derecho. Específicamente la autoridad sectorial señala que la información debe figurar, al menos, en los siguientes instrumentos:

- En la página relativa a los "términos y condiciones" donde se desarrolla la política general de cancelación del transportista;
- Durante el proceso de reserva en línea, antes de que se procese una reserva o se ejecute un pago; En la ventana emergente de "términos y condiciones" del billete asociada a un paso requerido para una reserva;
- En cualquier página sobre preguntas frecuentes del proveedor donde se indiquen las políticas de reserva o cancelación de billetes que se asocie a cualquier proceso de cancelación en línea antes de que se confirme una cancelación, y
- En la página web donde un transportista promocióne servicios complementarios referido a "bloqueo de tarifa" o "seguro de tarifa".

A ello se suma la obligación de que los operadores de informar el derecho de cancelación en atenciones presenciales o telefónicas.

Finalmente, se dispone que los proveedores deben siempre ofrecer como primera opción, el reembolso total de lo pagado. Otras opciones, como créditos para vuelos futuros no pueden figurar como opción predeterminada o más destacada.

b. Colombia

Colombia reconoce el derecho de desistimiento o retracto, distinguiendo las condiciones de éste según la modalidad de venta. La regla general faculta al pasajero para desistirse del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero que no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

Se excluye el ejercicio del derecho de retracto respecto tarifas promocionales, salvo que dicha facultad haya sido ofrecida por el transportador.

En caso de desistimiento, la aerolínea y/o el agente de viajes, debe reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta días calendarios a partir de la comunicación del desistimiento.

En el caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia, el derecho de retracto debe ejercerse a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro del plazo de 48 horas siguientes a la operación de compra y sólo puede ejercerse con una anticipación igual o mayor a ocho y quince días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio, para vuelos nacionales e internacionales, respectivamente.

El ejercicio del derecho de retracto está afecto a una retención de sesenta mil pesos colombianos (11.600 pesos chilenos, aproximadamente¹) para vuelos nacionales o cincuenta dólares para vuelos tiquetes internacionales. En todo caso, el valor retenido no puede ser superior al diez por ciento del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

III. Modificaciones propuestas por Boletín N° 12.409-03 relacionados con derechos de pasajeros

1. Modificaciones a la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores

Se modifica el derecho a retracto en los siguientes términos:

- Se agrega que el derecho a retracto es sin expresión de causa;
- Se refuerza este derecho en los contratos celebrados en por medios electrónicos, entre otros, eliminando la posibilidad del proveedor de excluir el derecho, sólo respecto de la venta de productos. Se mantiene esta facultad del proveedor de servicios de excluir el derecho a retracto, debiendo informar tal exclusión de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio. Se dispone que un reglamento regulará la forma y condiciones en que el proveedor deberá

¹ Al 13 de abril de 2020, conforme conversión efectuada en browser google.com.

comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión.

2. Modificaciones al Código Aeronáutico

- Información al pasajero: Se establece que el transportador, sus agentes autorizados y los explotadores de aeródromos y aeropuertos estarán obligados a informar a los pasajeros sus derechos, en conformidad a las condiciones que establezca la Junta de Aeronáutica Civil, previa consulta al Servicio Nacional del Consumidor. Lo anterior, sin perjuicio de que el transportador estará obligado a poner 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.
- Sobreventa: Se modifica la compensación económica a que tiene derecho el pasajero afectado por una denegación de embarque. Se propone que el factor de cálculo de la compensación se base, ya no solo en razón de la distancia del vuelo (500 a 1000 / 1.000-2500 / etc.) sino que también en atención al tiempo de retraso en la hora de llegada a destino (en rangos que van de 1 hora a superior a 4 horas).
- Prestaciones adicionales: se disminuye el tiempo de diferencia en la hora de salida que habilita al pasajero que decide perseverar en el contrato ante una denegación de embarque para ejercer su derecho a que el proveedor ponga a su disposición comunicaciones que el pasajero necesite efectuar (de disminuye de 3 a 1 hora).
- Se dispone lo mismo, pero de 3 a 2 horas, para optar a comidas y refrigerios. Adicionalmente se modifica la norma a objeto de disponer que estas prestaciones no pueden ser inferiores a 0,5 unidades de fomento. Se agrega que éstas se repiten por periodos de tres horas, salvo que el pasajero no se encuentre en el aeropuerto u opere derecho a prestación de alojamiento.
- Cancelación de un vuelo: se establece que cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, deberá ser informado al pasajero por el transportador mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, indicando la causal del cambio.
- Se refuerza la obligación de restitución de tasas, cargas o derechos aeronáuticos. En el sentido de que ya no se sea necesario requerimiento del pasajero para que se realice la devolución y disponiendo un plazo de diez días para aquello, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje. En caso de que no fuera esto posible o se hubiere pagado en efectivo, el transportador deberá contactar al pasajero con el fin de que éste señale el medio para efectuar la restitución, contacto que deberá realizarse en el plazo máximo de diez días contado desde que debió haberse verificado el viaje.
- Modificación o devolución por enfermedad: Se reconoce el derecho del pasajero de solicitar la modificación o la devolución del monto pagado si el pasajero prueba, con certificado médico, que está impedido de viajar. Se agrega que el citado certificado deberá indicar la razón del impedimento y el periodo o fechas del impedimento. El aviso debe efectuarse antes del horario programado del vuelo. Alternativamente, el pasajero puede optar por solicitar la devolución del monto pagado, dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha programada del viaje original. En caso de que el cambio se realice por un billete de pasaje de mayor valor, el pasajero deberá pagar la diferencia. La nueva fecha de viaje puede fijarse en un período de hasta un año a contar de la fecha programada del viaje original. Este derecho puede ser

invocado, asimismo, por el cónyuge o conviviente civil, los padres y los hijos del pasajero, siempre que se encuentren incluidos en la misma reserva.

- Finalmente, se establece que el uso indebido o falsificación de dicho certificado médico, es sancionado de acuerdo a lo establecido en el artículo 202 del Código Penal (certificación falsa por facultativo).

Referencias y Normas

- Código Aeronáutico nacional. Disponible en: www.leychile.cl (septiembre, 2019).
- Aerolínea Latam (s/f). *Endosos y postergaciones. Condiciones para endoso y postergaciones.* Disponible en: https://www.latam.com/es_pe/transparencia/endosos-y-postergaciones/ (septiembre, 2019).
- Aerolínea Sky Airline (s/f). *Condiciones legales.* Disponible en: <https://www.skyairline.com/peru/condiciones> (septiembre, 2019).
- Perú. Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Disponible en: <http://bcn.cl/3td6> (septiembre, 2019).
- Perú. Decreto de Urgencia N° 061-2010. Disponible en: <http://bcn.cl/3t4k> (septiembre, 2019).
- Perú. Sentencia del Tribunal Constitucional de Perú. Disponible en: <https://tc.gob.pe/jurisprudencia> (septiembre, 2019).
- Argentina. Ley N° 17.285 que establece el Código Aeronáutico, disponible en: <http://bcn.cl/2baw> (septiembre, 2019).
- Resolución 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/50000-54999/54791/texact.htm> (septiembre, 2019).
- España. Ley N° 48/1960, disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1960-10905> (septiembre, 2019).
- Department of Transportation, Office Of The Secretary, *Guidance on The 24-Hour Reservation Requirement.* Disponible en: https://www.transportation.gov/sites/dot.gov/files/docs/Notice_24hour_hold_final20130530_0.pdf (Abril, 2021).
- Resolución 1375 de 2015 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Disponible en: <https://soporte.atrapalo.com.co/support/solutions/articles/8000043770-retracto-en-el-transporte-aéreo-> (Abril, 2021).

Nota aclaratoria

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.



Creative Commons Atribución 3.0
(CC BY 3.0 CL)