**Exposición de Rodrigo Hananías Castillo, abogado, Gerente de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas, A.G. (ACHILA), en sesión de la Comisión de Economía del Senado, verificada el 22 de julio de 2020 – Proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección delos derechos de los consumidores (Boletín Nº 12.409-03).**

Sr. Presidente, buenos días. Parto por agradecer esta invitación en nombre de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (Achila), asociación gremial que reúne a 17 aerolíneas comerciales, tanto extranjeras como las nacionales Sky Airline y Latam Airlines.

El objetivo de mi intervención es intentar aportar al trabajo de esta H. Comisión a propósito de una sola norma: artículo 133 I, que pretende que ante un problema de salud que impida volar, el pasajero tenga un derecho opcional:

- A aplazar la fecha del vuelo.

- O bien, a dejar sin efecto el contrato de transporte, recuperando todo el dinero pagado.

Queremos referirnos a 4 puntos específicos y que estimamos MUY razonables:

1º El documento justificativo del problema de salud.

2º La persona que debe verse afectada por el impedimento.

3º El derecho a reembolso universal.

4º El número de veces que puede ejercerse este derecho.

**1º EL DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DEL PROBLEMA DE SALUD.**

Hasta ahora se ha hablado de un *“certificado médico”* que, tal como se ha reconocido en el seno de esta Comisión, presenta el grave problema de su posible mal uso.

Al respecto, la Comisión, hasta ahora, ha barajado dos paliativos.

* Uno, que el certificado médico indique *“la razón del impedimento y las fechas entre las cuales el pasajero se encuentra impedido de viajar en avión”.* Y sí, es un paliativo.
* Y dos, el anuncio de una posible sanción penal ante un otorgamiento o uso malicioso. Y esta segunda medida, creemos, nacerá como letra muerta, por la sencilla razón que a la línea aérea muy difícilmente podrá constarle que está ante una situación ilícita. La compañía recibirá el certificado médico y no podrá cuestionarlo ni pedir más antecedentes ni nada por el estilo. El solo certificado médico se bastará a sí mismo. Salvo alguna situación escandalosa, como que estén vendiendo los certificado médico afuera de un aeropuerto, no habrá manera de impugnarlos.

**¿Qué sugerimos?** Que en vez de certificado médico, se hablé de *“antecedentes que justifiquen”* el impedimento de salud. O si se quiere de *“antecedentes médicos”*. Y esto porque una persona que tiene un real problema de salud, cuenta con bastantes documentos:

* El pago de la consulta o de la hospitalización.
* La receta médica.
* Compra de remedios.
* Eventuales exámenes.
* Y, también, residualmente, los certificados médicos.

Si lo norma lo exige así, *“antecedentes o antecedentes médicos”* que lo justifiquen, el riesgo a una situación de falsificación disminuye drásticamente.

Podría incluso prescindirse del certificado médico: si se acompaña, por ej, el ingreso de hospitalización de un pasajero que sufrió un ataque cardíaco. Ninguna línea aérea va a andar pidiendo además el certificado médico.

El único teórico problema es que una LA en forma arbitraria rechace los antecedentes. Pero si así lo hace, se expone a multas muy severas que este mismo Proyecto de Ley contempla. Es decir, si una LA se porta mal, eso sí que podrá ser detectado y sancionado.

Conclusión: *“antecedentes o antecedentes médicos”* que lo justifiquen.

**2º LA PERSONA QUE DEBE VERSE AFECTADA POR EL IMPEDIMENTO.**

Sr. Presidente: parto con una reflexión: esta norma pretende un beneficio que es inédito: otorgarle el derecho a un consumidor a modificar o incluso dejar si efecto el contrato, porque por un problema personal de él, no podrá disfrutar del servicio en los términos en que lo contrató. No conocemos ni una norma así en el resto de la legislación. Tampoco en las legislaciones aeronáuticas de otros países.

Se ha hablado durante la tramitación de este Proyecto de Ley que es un problema de *“fuerza mayor”.* Pero cuidado: la fuerza mayor sirve para justificar el incumplimiento de obligaciones. No pude cumplir a causa de una fuerza mayor. Y aquí estamos hablando de un derecho a disfrutar de un servicio contratado, que es distinto.

Dicho esto, Sr. Presidente, si es el pasajero el que tiene un problema de salud que le impida volar, de acuerdo, se entiende que hayan beneficios para él, y que el riesgo sea asumido en parte por la LA.

Pero lo que definitivamente no se entiende que la línea aérea también tanga que asumir el riesgo por problemas de salud de la familia de su cliente: que incluso tenga que restituirse el dinero porque un familiar se enfermó.

Si eso se aprueba, esta norma inédita impondría una carga tal a las línea aérea: discriminación y un atentado a la igualdad ante la ley.

Conclusión: la única persona que podría obtener este beneficio es el pasajero.

**3º EL DERECHO A REEMBOLSO UNIVERSAL.**

Sr. Presidente, en la misma lógica de esta norma inédita:

**a)** Entendemos que ante un problema de salud del pasajero, tenga que aplazarse el vuelo. Pero no entendemos que tenga que restituirse el dinero. Si se piensa, eso significa trasladarle el riesgo de salud de los pasajero, a las línea aérea. Es prácticamente un seguro a favor del pasajero: no se preocupe, si usted se enferma, basta que lo pida y la línea aérea le devolverá el dinero.

**b)** Menos lo entendemos que esta restitución sea para el 100% de afectados y por el 100% del ticket.

- Para el 100% de afectados: se le va a dar el mismo tratamiento a una persona que tuvo un impedimento de salud de un día o una semana, que aquella persona que le vino un ataque cardíaco. ¿No debiera reservarse esto de la restitución a enfermedades que supongan un impedimento para volar indefinido o prolongado, o en que volar sea un riesgo para la salud? Ahí podría justificarse, pero no para la persona que tiene que hacerse una operación ambulatoria.

- Por el 100% del ticket: eso significa un seguro para el pasajero a costo cero y a cargo de la LA: que el riesgo de la salud del pasajero lo que tenga que asumir la línea aérea y además íntegramente. ¿No debiera ser, por último, un reembolso de una parte del ticket, por ejemplo del 50%, para que así el riesgo del cliente sea compartido, y no extraña y únicamente por la línea aérea a costo cero.

Conclusión:

- Que el derecho para el pasajero se restrinja únicamente a aplazar la fecha del vuelo.

- En su defecto: que la restitución sea parcial:

- Solo respecto de pasajero con enfermedades que supongan un impedimento para volar indefinido o prolongado, o en que volar sea un riesgo para su salud.

- Y solo una parcialidad del ticket, que podría ser del 50%.

**4º EL NÚMERO DE VECES QUE PUEDE EJERCERSE ESTE DERECHO.**

Sr. Presidente, así como estaría quedando redactada la norma, un pasajero podría ejercer este derecho una y otra vez *ad infinitum*, y que a los 11 meses de aplazado el vuelo, se vuelva a enfermar, y así sucesivamente.

Sugerimos: que se señale que este derecho puede ser ejercido por una vez.

Eso es todo, y quedo atento a cualquier inquietud por parte de los Honorables Senador.

Muchas gracias.