

# REVISTA DEL Abogado

UNA PUBLICACIÓN DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE CHILE

Nº64 / Julio de 2015

## Nueva Constitución

¿Oportunidad  
de desarrollo  
o incertidumbre  
para Chile?

## Pasajeros aéreos

Sus nuevos  
derechos

## Legalización de la marihuana

¿Ventajas  
o desventajas?

## Entrevista

Javiera Blanco,  
Ministra de Justicia

“En Chile no existe  
un control obligatorio  
del ejercicio profesional”





# Pasajeros Aéreos

## Sus nuevos derechos



La reciente modificación al Código Aeronáutico equilibra la relación pasajero-transportador perfeccionando derechos y obligaciones de uno y otro con reglas más claras, explícitas y razonables. Los pasajeros contarán con mayores herramientas de información, que les permitirán conocer sus derechos y exigirlos a las compañías aéreas.

**T**ras nueve años en el Congreso Nacional, fue promulgada la Ley N°20.831 que modificó el Código Aeronáutico en materia de transporte aéreo, introduciendo básicamente las siguientes regulaciones:

1. Nuevos deberes de información.
2. Regulación de la denegación de embarque por sobreventa.
3. Derechos de los pasajeros ante un retraso o cancelación de vuelo.

Es elogiable esta nueva normativa, que entró en vigencia el 30 de mayo pasado. Tiene la virtud de equilibrar la relación pasajero-transportador en términos razonables, perfeccionando derechos y obligaciones de uno y otro, dándoles reconocimiento

y certidumbre, pero sin caer en una sobreregulación; en reglas ajenas a la reglamentación aeronáutica comparada; o en reglas que, dada la posición geográfica de nuestro país y el tamaño reducido de nuestro mercado aéreo, habrían significado una carga excesiva que podría haberse traducido en un daño a todos los actores involucrados, pasajeros incluidos. Es, en resumen, una modificación legal seria, responsable y justa.

### Nuevos deberes de información

El transportador está obligado a informar pormenorizadamente los derechos de los pasajeros ante un retraso en el vuelo, su cancelación o una denegación de embarque por sobreventa, a través de tres vías: en el ticket aéreo, por medio de folletos que deben estar disponibles en puntos de venta y *counters*, y a cada afectado por alguno de estos eventos. A lo anterior se suma información estadística que será publicada en el sitio web de la Junta de Aeronáutica Civil.

Aunque es deseable y meritorio que se informe más y mejor, los nuevos deberes resultan, y he aquí una crítica negativa, un tanto desmedidos. La obligación de informar a cada pasajero afectado con una incidencia aeroportuaria es motivo de aplauso. Pero saturar de información (los afectados, según las estadísticas, están muy por debajo del 1% de pasajeros), con las complicaciones prácticas que ello conlleva (venta vía *call centers* a personas sin correo electrónico, o a través de portales web universales), aparece como ineficiente.

### La denegación de embarque por sobreventa

Esta figura, tan incomprensible e impopular, pero validada prácticamente por todas las legislaciones dada su fundamentación económica, ha sido dotada de un moderno contenido. Se permite que voluntarios acepten no abordar a cambio de una contraprestación; y se obliga a la compañía aérea, en caso de que tarde más de tres horas el reembarque de pasajeros dejados en tierra contra su voluntad, a pagarles “*compensaciones*” en dinero y a proporcio-

narles “*prestaciones asistenciales*”. En la tabla que acompaña este artículo se especifican estos y otros derechos.

Sin duda, el legislador hizo bien al tomar como modelo la normativa europea (Reglamento (CE) N°261/2004 de la Unión Europea). Un pasajero, de enfrentarse a una denegación de embarque por sobreventa, tendrá derechos claros y definidos, justos y razonables.

### Retrasos y cancelaciones

La nueva normativa declara los siguientes derechos de los pasajeros afectados por un retraso o cancelación de vuelo:

1. Embarcar en el siguiente vuelo disponible del transportador.



Se obliga a la compañía aérea, en caso que tarde más de tres horas el reembarque de pasajeros dejados en tierra contra su voluntad, a pagarles “*compensaciones*” en dinero y a proporcionarles “*prestaciones asistenciales*”.



2. Prestaciones asistenciales si la causa del retraso es “imputable” al transportador (son las mismas prestaciones especificadas en la tabla ya mencionada).
3. Indemnización si el reembarque tarda más de tres horas.
4. Reembolso del monto total pagado o de la porción no utilizada, si el pasajero desiste de volar, medie o no culpa del transportador.

Cabe señalar que en realidad estos derechos ya existían en el Código Aeronáutico. Lo innovador, y positivo, está en su mayor especificación y claridad.

Nótese que no se incluyó el pago de compensaciones en dinero (como sí lo hace el citado Reglamento de la Unión Europea). Ello fue un acierto, ya que esa obligación puede ser válida para Europa, cuyo mercado es de un tamaño tal que facilita la obtención de aeronaves de reemplazo de ser necesario, pero la realidad chilena es diametralmente opuesta.

De haberse exigido, hubiera repercutido en un encarecimiento del transporte aéreo y en una barrera de entrada para nuevos competidores, lo que no es aconsejable.

Por otro lado, es importante puntualizar que tratándose del derecho a una indemnización por retraso (y una cancelación suele ser además la antesala de un retraso), el Código Aeronáutico solo podría aplicarse al transporte nacional. En vuelos internacionales rige el Convenio de Montreal de 1999 (“*Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional*”), ratificado por Chile y vigente, y con un régimen indemnizatorio propio sobre el particular. Naturalmente, siendo un tratado internacional que obliga al Estado de Chile, mal puede ser modificado por una ley interna.

### Hechos no imputables al transportador

Al margen de la normativa aplicable, es en materia de retrasos y cancelaciones donde suelen proliferar

## Derechos ante una denegación de embarque por sobreventa

1. A elección del pasajero:	a) Embarcar en el siguiente vuelo disponible del transportador.	
	b) Reembolso si desiste en un vuelo no iniciado.	
	c) Si el vuelo ya se inició:	i. Embarcar en el siguiente vuelo disponible del transportador. ii. Reembolso de porción no utilizada. iii. Retorno a punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.
2. “Compensaciones” en dinero si el reembarque tarda más de tres horas (este pago obsta a acciones judiciales posteriores).	a) 2 UF para vuelos de menos de 500 kms.	
	b) 3 UF para vuelos de entre 500 y 1000 kms.	
	c) 4 UF para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kms.	
	d) 10 UF para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kms.	
	e) 15 UF para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kms.	
	f) 20 UF para vuelos de más de 8.000 kms.	
3. “Prestaciones asistenciales” si se persevera en el contrato:	a) Comunicaciones si el reembarque tarda más de tres horas.	
	b) Comidas y refrigerios si el reembarque tarda más de tres horas.	
	c) Alojamiento para pasajeros no residentes en el lugar.	
	d) Movilización entre el aeropuerto y el lugar de residencia en la ciudad.	
	e) Arreglos y prestaciones necesarias para continuar el viaje ante pérdida de una conexión que forme parte del mismo contrato.	



Los pasajeros contarán con mayores herramientas de información, que les permitirán conocer sus derechos y exigirlos a las compañías aéreas.

los reclamos, conflictos y pronunciamientos de los Tribunales de Justicia. El foco se centra en si en determinadas situaciones el retraso y la cancelación son “imputables” al transportador o no.

Hay casos en los que indudablemente los hechos no le son imputables, como en ocurrencia de condiciones climáticas adversas; conflictos laborales ajenos a la compañía (en un aeropuerto, por ejemplo); la ingestión de un ave; un aviso de bomba; un pasajero disruptivo; congestión aérea; cierre de espacio aéreo o de pistas por parte de alguna autoridad, etc.

Pero también existen otros casos en que ello pudiera ser más discutible. Una avería imprevista de la aeronave, una paralización laboral de los dependientes del transportador o de empresas contratadas por este o la repentina enfermedad de un tripulante sin el cual el vuelo no puede tener lugar, son ejemplos que serían factibles de considerar como riesgos propios de la industria, siendo las compañías aéreas las que deberían soportar sus consecuencias, no los pasajeros.

Sin embargo, la doctrina y jurisprudencia, sobre todo estadounidenses, han liberado de responsabilidad a los transportadores por retrasos y cancelaciones derivadas de estos supuestos. También lo han hecho los tribunales chilenos ante averías imprevistas. Concordamos con este criterio. Si una compañía aérea en nada falla y por circunstancias ajenas se ve impedida de volar, no se divisa su imputabilidad. Tales eventos, por otro lado, perjudican seriamente a los transportadores por el enorme costo que envuelve una aeronave en tierra. No resultaría equitati-

vo que además de ese perjuicio se les condenara a indemnizar a los pasajeros, que también, en justicia, han de compartir los riesgos inherentes a la aviación; un transporte rápido y expedito, pero que está expuesto a este tipo de imponderables.

Tratándose de averías repentinas, influye además la seguridad aérea. Los pasajeros deben tener la tranquilidad de que su viaje será retrasado o cancelado sin condicionantes de ninguna especie ante cualquier posible inconveniente, por hipotético que este sea. Es un campo en el que, por estar en juego la vida de las personas, debe actuarse con un exceso de celo, el que debe estimularse y no gravarse con una atribución de responsabilidad.

Tal es el escenario de la reciente modificación al Código Aeronáutico. Una incidencia aeroportuaria provoca severos contratiempos y un comprensible malestar, que deriva en impotencia ante una incertidumbre en los derechos que asisten al afectado. La nueva normativa, con reglas más claras, explícitas y razonables, precisamente apunta a que no surja esa sensación. Los pasajeros contarán con mayores herramientas de información, que les permitirán conocer sus derechos y exigirlos a las compañías aéreas.

Buen viaje, nuevos derechos. ✈️