

# REVISTA DEL Abogado

UNA PUBLICACIÓN DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE CHILE

Nº74 / DICIEMBRE 2018

Claudio Grossman, agente  
de Chile ante La Haya  
Reflexiones  
después del triunfo

Reforma Tributaria  
¿Más modernidad y  
simpleza o menos equidad?

Orden de los apellidos  
Fin a la  
discriminación



## Transporte aéreo de personas con discapacidad y con movilidad reducida **Más claridad en derechos y obligaciones**



Se establecen derechos y obligaciones expresas tanto para pasajeros como para transportadores aéreos.



**S**e adeudaba a las personas con discapacidad (PcD) y con movilidad reducida (PcMR) una regulación clara y uniforme de sus derechos y obligaciones como pasajeros aéreos. La Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de PcD (publicada en el D.O. el 10-Feb-2010), se remite en materia de transporte aéreo a la “*normativa especial vigente*”, la que hasta ahora ha sido parcial e insuficiente, y dictada básicamente por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Si bien esta falta de regulación no ha significado un desamparo para estas personas, pues las compañías aéreas les han reconocido invariablemente el derecho a volar, ello ha sido sin la existencia de un marco común y homogéneo, sin parámetros objetivos y de generalizado conocimiento, lo que era una dificultad tanto para estos pasajeros al adquirir un ticket, como para los tribunales de justicia a la hora de apreciar una eventual vulneración a sus derechos.

Pero esta deuda normativa es por fin saldada mediante el Decreto Su-



premo N°369 del Ministerio de Defensa Nacional del 26 de julio de 2017, publicado en el D.O. el 26 de octubre de 2018, y que aprueba el “Reglamento para el transporte aéreo de personas con discapacidad, con movilidad reducida, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes” (en adelante “el Reglamento”).

La mayor innovación de este Reglamento es precisamente respecto de las personas con discapacidad y con movilidad reducida, ya que establece derechos y obligaciones expresas tanto para pasajeros como para transportadores aéreos.

### Accesibilidad de las aeronaves

El Reglamento reconoce el derecho de las PcD y PcMR a acceder al transporte aéreo (art.1 inciso 1), y la obligación de la empresa aérea de realizar todos los ajustes necesarios o razonables y adoptar todas las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad del medio de transporte (art. 3).

Tal derecho y obligación, genéricos, adquieren su real fisonomía con el resto de derechos y obligaciones del Reglamento, más concretos, constatándose que la “accesibilidad” se circunscribe al medio de transporte (aeronave), y no incluye aspectos de infraestructura aeroportuaria, que son de responsabilidad del Ministerio de Obras Públicas y/o del administrador del aeropuerto de que se trate. Esto se ve corroborado por el Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional (Decreto Supremo N°232 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de 2012, publicado en el “Diario Oficial” el 9 de julio de 2015), y en cuyo numeral 8.7 se regula lo relativo a la facilitación del transporte de los PcD y/o PcMR en los aeropuertos.

Los ajustes necesarios o razonables, por otro lado, y por definición tanto de la Ley N°20.422 como del artículo 2 letra k) del Reglamento, no pueden suponer una “carga desproporcionada” para las compañías aéreas, y menos considerando que el transportador tiene el derecho a rehusar o condicionar el transporte de pasajeros que requirieran atención o cuidado especial durante el viaje (art. 132 inciso 1

del Código Aeronáutico).

Entre las principales obligaciones de las compañías aéreas se encuentran las de informar; otorgar asistencia y facilidades; y entregar colaboración y facilidades relacionadas a ayudas técnicas, sillas de ruedas y otros servicios, como se describe con mayor detalle en el recuadro “Obligaciones de las compañías aéreas”.

Además de estas obligaciones, el Reglamento introduce algunas prohibiciones para el transportador aéreo, como las de discriminar arbitrariamente a las PcD y a las PcMR (art. 1 inciso 2, y art. 24), efectuarles cobros adicionales por la “sola razón” de la discapacidad o movilidad reducida (art. 7), o la de separar a las PcD de sus órtesis y/o prótesis (art. 13).

### Perros de asistencia

Digno de destacar es el art. 14 del Reglamento, que reconoce el derecho de las PcD a ser acompañadas permanentemente por sus perros de asistencia a bordo de la cabina de las aeronaves, con arreglo al Decreto N°223 del Ministerio de Planificación de 2006, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.284, que regula el uso de perros guías de señal o de asistencia por parte de las personas con discapacidad.

Los perros de asistencia deberán estar identificados mediante un distintivo de carácter oficial, cumplir condiciones sanitarias, no presentar signos de enfermedad ni de agresividad, evitar disturbios o molestias, y no constituir un riesgo para los demás pasajeros y tripulación.

El transportador no podrá obligar a la utilización de bozal para los perros de asistencia, ni exigir a una



Se adeudaba a las personas con discapacidad y con movilidad reducida una regulación clara y uniforme de sus derechos y obligaciones como pasajeros aéreos.

## OBLIGACIONES DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

### 1ª Obligaciones de informar

- Las condiciones de seguridad del vuelo, facilidades y servicios de apoyo o asistencia disponibles (art. 4 incisos 1 y 2).
- Tener disponible y a la vista el Reglamento en oficinas de venta y de atención presencial de usuarios (art. 4 inciso 3).
- Comunicar antes del vuelo instrucciones de seguridad y procedimientos de emergencia, procurando su adecuada comprensión (art. 20).
- Justificar por escrito la negativa de embarque (art. 25 inciso 2).

### 2ª Obligaciones de asistencia y facilidades

- En el proceso de embarque, desarrollo del vuelo y desembarque (art. 8).
- Proporcionar facilidades adecuadas en el embarque y desembarque propiamente tales, usando preferentemente elevadores mecánicos, rampas, sillas orugas u otros dispositivos “disponibles” en el terminal aéreo (art. 9).
- Proporcionar facilidades para el traslado hacia y desde los asientos asignados, en su desplazamiento dentro de la cabina, y en los procesos de embarque y de desembarque (art. 11).

### 3ª Obligaciones relacionadas a ayudas técnicas, sillas de ruedas y otros servicios

- Colaborar en el almacenamiento y retiro de las ayudas técnicas necesarias para la movilidad o desplazamiento de las PcD y PcMR, y que sean guardadas junto a ellas o cerca de sus asientos (art. 10 incisos 1 a 3).
- Transportar con mayor diligencia las sillas de ruedas mecánicas despachadas junto al equipaje (art. 10 inciso 4).
- Dar facilidades para el traslado de la batería para silla de ruedas eléctrica (art. 12 inciso penúltimo).
- Contar con silla de ruedas para uso al interior de la aeronave (art. 19).
- Contar con baño con condiciones de accesibilidad universal (art. 18).
- Proporcionar otros servicios, equipamientos o acomodaciones si es que se “dispone” de los mismos, como oxígeno médico, acomodación para viajar en camilla u otros, y siempre que el pasajero dé aviso previo de ello (art. 12 incisos 1 a 3).

### 4ª Obligaciones relativas a los asientos

- Asignar prioritariamente asientos que den al pasillo, que posean apoya brazos abatibles y, de ser posible, en la primera fila de cada pasillo (art. 17).
- Asignar asientos contiguos a la PcD o PcMR y a su acompañante (art. 23).

### 5ª Obligación de realizar “ajustes necesarios o razonables” para asegurar la accesibilidad del medio de transporte aéreo (art. 3); y para otorgar facilidades y servicios (art. 16).

PcD visual aviso previo de que viajará con uno.

La normativa no incluyó dentro de este derecho aquellos perros o mascotas de “asistencia emocional”.

### Pasajero acompañante

Otro punto relevante del Reglamento es que su art. 21 contempla que las PcD o PcMR deberán viajar junto a un pasajero acompañante que los asista, en caso de no poder comprender o cumplir las mínimas instrucciones de seguridad, o de incapacidad ante un eventual procedimiento de emergencia de valerse por sí mismos, atender sus necesidades fisiológicas o actuar conforme a las indicaciones de la tripulación y ello comprometa la seguridad.



### Conclusiones

Las principales virtudes de esta nueva regulación son la claridad y uniformidad de los derechos y obligaciones de los pasajeros, con lo cual se genera una certeza jurídica beneficiosa para ambos contra-

tantes. Para las PcD y PcMR, que ya no tendrán que consultar con cada línea aérea cuáles son sus prerrogativas al volar, pues contarán con un estatuto conocido, común, comprensible y obligatorio. Y también para las compañías aéreas, que ahora sabrán hasta dónde se extiende su responsabilidad, qué prestaciones están obligadas a efectuar y cuáles no les son exigibles.

Los tribunales de justicia, por otro lado, tendrán una normativa que aplicar de acusarse una vulneración a los derechos de los pasajeros, en litigios que suelen ser de difícil resolución, por las particulares características que pueda presentar una discapacidad o movilidad reducida, y por los aspectos técnicos del transporte aéreo, y en especial los que dicen relación con la seguridad operacional.

El Reglamento constituye, así, un importante avance en pos de la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Buen viaje, Reglamento. ✈️