

Los nuevos derechos del pasajero aéreo

Área Derecho de Consumo

Con fecha 30 de noviembre de 2021 se publicó la Ley N° 21.392 que modifica el Código Aeronáutico, estableciendo el derecho de los pasajeros aéreos de endosar o transferir el pasaje adquirido y consagrando, además, el derecho a retracto.

¿Qué dice esta nueva Ley?

Esta modificación viene a disponer dos importantes derechos para todos los viajeros:

(i) El derecho de ceder o transferir el pasaje

El pasajero podrá ceder libremente y sin costo alguno su pasaje aéreo, por trayectos de ida y/o vuelta.

Este derecho puede ejercerse hasta 24 horas antes del viaje, a través del sitio web de la aerolínea, oficinas de venta de pasajes, mostradores de los aeropuertos y agencias autorizadas con que cuente la aerolínea.

Ahora bien, la ley establece una serie de condiciones y restricciones para ejercer este derecho, esto es:

- La cesión sólo puede realizarse entre personas naturales;
- Cada pasaje sólo puede cederse una vez, siendo inválida cualquier transferencia posterior por parte del cesionario;
- Se puede ceder un pasaje cada semestre, es decir, cada pasajero podrá ejercer este derecho 2 veces en cada año calendario por aerolínea;
- Se prohíbe expresamente ceder los pasajes con fines de lucro ni hacer de esta cesión una actividad comercial o en forma habitual.

Las sanciones a la infracción a estas condiciones acarrearán multas de entre 11 y 20 UTM. En caso de reiteración de las conductas sancionadas, se aumenta la multa hasta 30 UTM y se arriesga a una pena de presidio menor en su grado medio.

(ii) Derecho a retracto

El pasajero tendrá el derecho de retractarse de su compra y solicitar la devolución de su dinero. Ahora bien, la ley establece ciertos plazos para hacer efectivo este retracto, dependiendo de la fecha del viaje:

- Si se compró un pasaje con un mínimo de 180 días antes del vuelo, el plazo para ejercer el derecho a retracto es de 7 días desde la celebración del contrato;
- Si se compró un pasaje con un mínimo de 7 días y hasta 179 días antes del vuelo, el plazo para ejercer el derecho a retracto es de 48 horas.
- Si se compró un pasaje con una anticipación menor a 7 días del vuelo, no hay derecho a retracto.

Este derecho puede ejercerse a través del sitio web de la aerolínea, oficinas de venta de pasajes, mostradores de los aeropuertos y agencias autorizadas con que cuente la aerolínea. Además, la ley establece los plazos en que la aerolínea debe reembolsar el dinero, plazos que pueden ser de 10 o 30 días dependiendo si el pasaje se compró con una anticipación menor o mayor a 180 días a la fecha del vuelo.

Nuevos derechos de los pasajeros en el Proyecto de Ley Pro Consumidor

Finalmente, cabe destacar que el Proyecto de Ley Pro Consumidor –que se encuentra en las etapas finales de su tramitación legislativa– viene a establecer nuevos derechos para los pasajeros y obligaciones para los proveedores, en particular referidos a la compensación en caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes, la entrega de información, restitución de las tasas de embarque, prohibición de negar el embarque en caso de que el pasajero pierda algún vuelo de conexión y derecho a modificar el pasaje o solicitar la devolución de lo pagado ciertas circunstancias.