

INFÓRMESE

NUEVAS REGULACIONES EN TRANSPORTE AÉREO DE PASAJERO

MODIFICACIONES LEGALES AÑO 2021

Ley 21.392

Modifica el Código Aeronáutico, incorporando dos artículos nuevos: 131 bis y 131 ter, para regular en transporte aéreo nacional de pasajeros:

Endoso o Transferencia del Pasaje.

Retracto.

Ley 21.398

Ley Pro Consumidor Modifica el Código Aeronáutico.

Ley 19.496 -Protección de los Derechos de los consumidores.

Refuerza:

Obligaciones de información

Derecho a Devolución de Tasas

Otros:

Derechos en retrasos, reprogramaciones, cancelaciones

Derechos en denegación de embarque

Cambios/cancelaciones por

Endoso o Transferencia del Pasaje

Artículo 131 bis

- ❑ **Concepto:** El endoso es la transferencia de un derecho a un tercero distinto de las partes del contrato original. En el caso del endoso regulado en el Código Aeronáutico, es la transferencia o cesión del derecho a ser transportado en vuelo nacional de pasajeros, en trayectos de ida y/o vuelta a otra persona.

- ❑ **Características:**
 - ❑ Solo aplica a vuelos de cabotaje (doméstico)
 - ❑ Libre (voluntario, no forzado)
 - ❑ Gratuito, sin costo o cargos asociados.
 - ❑ Sin fines de lucro, no puede ser fuente de ganancias (no pueden ser realizadas como actividad comercial o habitual)

- ❑ **Plazo:** Hasta las 24 horas anteriores al vuelo;

- ❑ **Perfeccionamiento: + comprobante de transferencia al cedente:**
 - ❑ Individualizando cedente y cesionario en el formulario digital que el transportador debe disponer en su sitio web oficial; podrá además solicitar datos para singularizar el pasaje y otros para asegurar la correcta cesión del derecho. **Responsabilidad por precisión y corrección de la información recae en el cedente.**
 - ❑ También se podrá realizar presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, los mostradores de los aeropuertos y agencias autorizadas con que cuente el transportador.

Endoso o Transferencia del Pasaje

Artículo 131 bis

❑ Limitaciones:

- ❑ Solo entre personas **naturales**: Sanción = **nulidad de la cesión**;
- ❑ Sólo por **una vez por cada pasaje**: Sanción = **nulidad de la cesión**;
- ❑ **Máximo dos veces por transportador** en un año calendario: una cesión por semestre.

Transportador siempre puede ofrecer condiciones de mayor flexibilidad al pasajero

Delitos Especiales

Artículo 133 G

- ❑ **Multa de 11 a 20 UTM :**
 - ❑ *"El que ceda su derecho a ser transportado en un vuelo de cabotaje, o facilite dicha cesión, ..."*
 - ❑ *"... al cesionario que lo transfiera nuevamente, a cualquier título, o al que facilite dicha operación..."*

- ❑ **Presidio menor en su grado medio y multa de 21 a 30 UTM:** En caso de reiteración de conductas

Retracto o Derecho a Arrepentirse

- ❑ Sólo en **cabotaje**;

- ❑ **Plazo de retractor**: 2 tipos de plazos:
 - ❑ Dentro de las **48 hrs. de la contratación, si entre la compra y la fecha/hora del vuelo hay al menos 7 días** = pasajero tiene derecho a reembolso completo, sin penalización alguna dentro de los 10 días siguientes al mismo medio de pago.
 - ❑ Dentro de los **7 días siguientes a la contratación, si entre la compra y la fecha/hora del vuelo hay 180 días o más** = pasajero tiene derecho a reembolso completo, sin penalización alguna, dentro de los 30 días siguientes al mismo medio de pago.

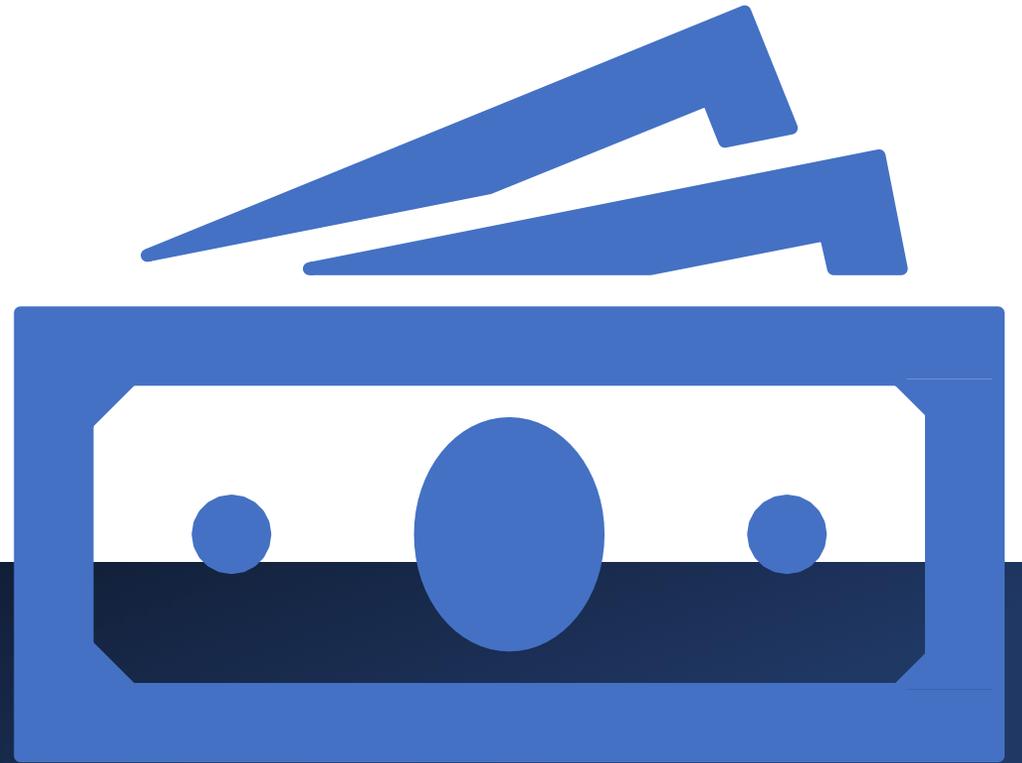
- ❑ **Dónde**:
 - Ante el Transportador = formulario en su sitio web oficial;
 - Oficinas de venta de pasajes;
 - Mostradores aeropuertos; y
 - Agencias autorizadas del transportador.

Retracto o Derecho a Arrepentirse

Artículo 131 ter

- Prórroga Plazo Devolución: Inconvenientes en reembolso o en caso de pago en efectivo, transportador **dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que debió realizarse el viaje**, deberá pedir a pasajero señale medio para el reembolso.
- Plazo adicional reembolso:** Máximo 10 días desde que pasajero entregue los datos.
- Demora Injustificada de Reembolso:**
 - Sanción: reembolso se recargará en el 50% en favor del pasajero cada 30 días.
 - Agravante: Vencido el primer período de 30 días, pasajero podrá optar por exigir el reembolso a:
 - Agente autorizado que haya realizado la venta (sin perjuicio del derecho del agente autorizado a *repetir* contra el transportador), o
 - Persistir en el reembolso y recargos ante el transportador.

Devolución de Tasas e Impuestos Aeroportuarios



“.....En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente.....”

Artículo 133 C

- ❑ **Qué se devuelve:** las tasas, cargos o derechos aeronáuticos ;
- ❑ **Quien debe devolver:** el transportador, con o sin requerimiento del pasajero;
- ❑ **Plazo:** Dentro de 10 días, al mismo medio utilizado para pagar el pasaje.
- ❑ **Inconvenientes en reembolso o en caso de pago en efectivo:** aplica la misma regla establecida para la devolución de las tarifas y las tasas en caso de retracto.

“.....En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente.....”

Artículo 133 C

Transportador dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que debió realizarse el viaje, deberá pedir a pasajero señale medio para el reembolso.

Plazo adicional reembolso: Máximo 10 días desde que pasajero entregue los datos.

Demora Injustificada de Reembolso:

Sanción: reembolso se recargará en el 50% en favor del pasajero cada 30 días.

Agravante: Vencido el primer período de 30 días, pasajero podrá optar por exigir el reembolso a:

Agente autorizado que haya realizado la venta (sin perjuicio del derecho del agente autorizado a repetir contra el transportador), o

Persistir en el reembolso y recargos ante el transportador.

ALGUNAS PREGUNTAS FRECUENTES



Alcance de obligación de devolver tasas:

- El Código Aeronáutico no distingue entre tipos de tasas e impuestos aeroportuarios, por lo tanto la obligación de devolver aplica a todo tipo de tasas, con independencia de las distinciones que efectúen las aerolíneas y/o las regulaciones aeroportuarias como el DAR 50 (*Reglamento Tasas Y Derechos Aeronáuticos*)

Alcance de la obligación de devolver en caso de retracto:

- Se debe devolver tarifa pasajes y el total de las tasas e impuestos aeroportuarios;
- No alcanza a las comisiones o cargos por servicios de intermediación, a menos que el intermediario otorgue retracto en forma voluntaria;
- Solo aplicaría a la tarifa de otros productos contratados en conjunto con los vuelos, si fueron contratados bajo condición total o parcialmente reembolsable.

Alcance del derecho a endoso:

- Es un derecho que opera por pasajero, con independencia del número de pasajeros considerados en la reserva.
- Lo que se cede es el derecho a ser transportado en vuelo de cabotaje, en trayectos de ida y/o vuelta.
- Puede ser a otra persona con o sin vínculo de parentesco. La ley no lo limita.

❑ ¿Cómo será controlado?

- ❑ Asumiendo que la pregunta se refiere al endoso, el control debieran llevarlo tanto la aerolínea, como la agencia, ya que ambos tienen la información de los pasajes, los pasajeros, y aun cuando el pasajero puede realizar la solicitud ante cualquiera de las dos, la información debiera estar sincronizada.

❑ Las aerolíneas ¿pueden deslindar responsabilidades en las agencias emisoras ?

- ❑ Las obligaciones asociadas a retracto, endoso y devolución de tasas, por ley, están asignadas a las aerolíneas, tanto porque los artículos específicos así lo indican, como por el hecho de que son obligaciones inherentes a quien forma *parte* del contrato de transporte aéreo de pasajeros, calidad que solo tienen la aerolínea y el pasajero. La agencia no es parte de este contrato.
- ❑ Las aerolíneas no deben deslindar en las agencias las responsabilidades que tienen como transportador aéreo. Sin embargo, lo hacen. Aluden a la existencia de la intermediación como explicación, lo que es un error. Una situación es que el pasajero deba solicitar a la agencia que remita la solicitud a la aerolínea, y algo diferente es quien tiene la obligación de materializar el retracto (*y la consecucional devolución*), el endoso (*y la emisión de los nuevos tickets*), la devolución de las tasas e impuestos aeroportuarios.

❑ ¿ Qué acciones o medidas puedan tomar las agencias o los pasajeros en forma directa?:

- ❑ La primera recomendación a la **agencia**, es que informe de manera muy clara y sencilla a los usuarios, antes de que contraten sus servicios, cual es el alcance de estos. Es decir, donde inician, donde terminan y qué incluye el tiempo intermedio. El silencio o la información de baja claridad, pondrá a la agencia en la posición de tener que asumir gestiones e incluso costos que no tenía considerados. Recordemos que en virtud del *Principio Pro Consumidor* en caso de discrepancias o dudas, **siempre se debe** aplicar la interpretación más favorable al consumidor.
- ❑ Lo siguiente es trabajar con la mejor coordinación y sincronía con las aerolíneas. La falta de estas siempre va a afectar negativamente a la agencia porque dañará su gestión de intermediación ante el pasajero.
- ❑ Si, por algún motivo, la agencia tuvo que asumir costos o pagos que legalmente le corresponden a la aerolínea, **tiene derecho a recuperar** de esta. La misma *Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores* le reconoce ese derecho en el artículo 43.
- ❑ Luego, el pasajero, dependiendo de la situación, podrá ejercer acciones judiciales contra la aerolínea y/o contra la agencia, al menos, durante un plazo de 2 años.