



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO**



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA DE DERECHO**

**Tesina**

**Carrera Derecho**

**¿Es aplicable a las líneas aéreas la ley 19.496  
sobre protección al consumidor?**

**Nombre: Francisco Javier Ortiz Mallegas**

**Profesor guía: Luis Felipe PeuriotCanterini**

## Índice

Introducción	05
Capítulo I. Ámbito de aplicación de la ley 19.496	08
1. Supuesto general de aplicación de la ley 19.496. Noción de acto mixto	09
1.1. Excepción a la noción de acto mixto para la aplicación de la ley 19.496	10
2. Supuestos especiales de aplicación	11
2.1 Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas	11
2.2. Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.	11
2.3. Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria.	12
2.4. Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización.	13
2.5. Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud.	13
3. Excepciones al campo de aplicación de la ley de protección al consumidor	13
	15
Capítulo II. El contrato de transporte aéreo y las posturas doctrinarias en cuanto a su mercantilidad.	
1. Noción de contrato de transporte aéreo	15
1.1 Normativa aplicable	15
1.2 Elementos del Contrato	15
1.3 Partes del contrato	15
1.4 Características del Contrato	16
2. Argumentos para negar su mercantilidad	18
3. Argumentos para afirmar su mercantilidad	19
Capítulo III. Delimitación de Competencias	22
Capítulo IV. Situación de las Agencias de viajes	25
	27
Capítulo V. Doctrina Comparada	
1. España	27
2. México	29
3. Argentina	31
Capítulo VI. Jurisprudencia	33
1. Empresa de transporte aéreo	33
1.1. Caso SusanUreñas Avendaño con LAN Chile	33

1.2. Caso Fernando Pérez con Lan Chile	36
2. Agencias de Viajes	37
2.1. Servicio Nacional del Consumidor SERNAC con Agencia de Viajes Tije Chile.	37
2.2. José Francisco Pacheco Navarrete con Tije Chile S.A	38
2.3. Servicio Nacional del Consumidor SERNAC con Turismo Gente Limitada	39
Capítulo VII. Proyectos de ley, que se encuentran actualmente en tramitación, relativos a modificaciones al Código Aeronáutico y a la ley 19.946 en materia de líneas aéreas.	42
1. Moción de los Senadores Pedro Muñoz Aburto, Camilo Escalona y Juan Pablo Letelier que se dio inicio el 4 de octubre de 2006. Se dio cuenta en la Sesión 59ª, Ordinaria, de 10 de octubre de 2006, pasando a la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones actualmente no tiene urgencia y se encuentra en etapa de tramitación en el Senado.	42
2. Proyecto de ley que modifica el artículo 43 de la Ley N° 19.496, que fija normas sobre protección a los consumidores, con el objeto de establecer responsabilidad directa de transportadores aéreos de pasajeros frente a los consumidores, en caso de suspensión de operaciones aéreas.	44
3. Proyecto de ley que Garantiza los derechos de los pasajeros de transporte aéreo	46
VIII. Conclusión	50
IX. Bibliografía	53
X. Anexos	57

## **Resumen**

La mercantilidad del transporte aéreo es una materia debatida en la doctrina. El artículo 3 del Código de Comercio no la incluye de manera expresa, ya que a la época de dictación del Código no existía dicho medio de transporte. Hay autores que postulan su mercantilidad argumentando una interpretación extensiva de dicho artículo. Con todo, no es claro acaso esta normativa implica mercantilizar el contrato de transporte aéreo o las empresas que se dedican a él.

Este trabajo busca dilucidar si dicha actividad puede ser calificada de comercial y, con ello, permitir aplicar la ley 19.496 de protección al consumidor, puesto que, para que ella rija, se requiere que el acto en cuestión tenga la naturaleza de acto mixto. Concretamente, debe tratarse de un acto mercantil para el proveedor y civil para el consumidor.

## **Palabras Claves**

*Acto mixto. Mercantilidad. Transporte aéreo. Código Aeronáutico. Ley 19.496*

## Introducción

Hoy por hoy los vuelos comerciales de pasajeros en Chile se han hecho más comunes de lo que eran en el siglo pasado, debido, entre otras razones, a que han bajando los precios y han aumentando las ofertas disponibles. Así lo demuestran las estadísticas entregadas por la Junta Aeronáutica Civil chilena, que en su balance del año 2009 reflejó un aumento, entre el año 2000 al 2009, de 6.402.596 a 9.711.882 en el total de pasajeros que ocupan el servicio aeronáutico tanto nacional como internacionalmente.<sup>1</sup>

Con dicho crecimiento, el contrato de transporte aéreo ha tomado más protagonismo para el derecho, puesto que al expandirse su uso, han aumentado las infracciones al mismo, siendo necesario que nuestro ordenamiento recoja esta realidad.

En este sentido, como destaca el español Francisco Lastau “[t]odo el sistema especial de la responsabilidad aeronáutica, tanto contractual como extracontractual, no es más que una consecuencia jurídica del factor de la peligrosidad inherente a la aeronave” (1958: p.27).

Los riesgos en la navegación aérea son altos, no tan solo para la nave, sino también para los consumidores del servicio de transporte aeronáutico, quienes además se ven expuestos a cambios de vuelos, pérdidas de equipaje, retrasos en los viajes, etc., todo lo cual requiere de una regulación especial que, permita a tales consumidores perseguir, a través de los organismos correspondientes, responsabilidades e impetrar el pago de indemnizaciones cuando sus derechos sean vulnerados.

Los cuerpos normativos que buscan proteger en Chile los derechos de los usuarios del transporte aéreo, consumidores de dicho servicio, son por un lado, el Código Aeronáutico, el que no se discute su aplicabilidad, y por otro, la ley 19.496, que sí presenta dudas sobre el particular. Esta ley fue dictada el 7 de marzo del año 1997 y modificada por la ley 19.555 de 14 de julio del año 2004. Como señala su artículo 1, “[l]a presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las

---

<sup>1</sup>Anexo 1. Correspondiente al balance2009 de la Junta Aeronáutica Civil (JAC) [www.jac.cl](http://www.jac.cl)

infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”.

El problema que presenta la aplicación de la ley de protección al consumidor al contrato de transporte aéreo, es que en su artículo 2 letra a) se requiere que el acto en cuestión tenga la naturaleza de acto mixto. Concretamente, debe tratarse de un acto mercantil para el proveedor y civil para el consumidor.

Para categorizar al consumidor como protagonista de una actividad civil no tendremos problema, ya que por regla general su rol de pasajero de la aeronave será calificado como tal. La duda surge al momento de calificar el acto para la otra parte del contrato de transporte aéreo, a saber, el proveedor del servicio aéreo.

Es en este punto donde la doctrina no está conteste, existiendo quienes afirman que el acto es mercantil, al tiempo que otros concluyen que se trata de actos excluidos de la mercantilidad. Las consecuencias que de ello deriva son variadas y relevantes, puesto que la calificación del acto como mercantil no sólo implica que la legislación de fondo será diversa, sino también incide en el tribunal competente para conocer de la materia.

En las páginas que siguen intentaré hacerme cargo sistemáticamente de este problema. Para ello, el trabajo se estructura en términos generales, del modo que sigue. En primer lugar, analizaré los supuestos de aplicación de la ley 19.496 con especial atención a la noción de acto mixto. En segundo lugar, daré una noción del contrato de transporte aéreo y resumiré los argumentos dados por nuestra doctrina a propósito de su mercantilidad. En tercer lugar, delimitare las competencias entre los Tribunales Ordinarios de Justicia y los Juzgados de Policía Local en relación a la aplicación de la ley 19.496. En cuarto lugar, analizaré a las agencias de viajes, que sí están mercantilizadas y, por lo tanto, les es claramente aplicable la ley del consumidor. En quinto lugar, pasaré revista a la legislación comparada, con especial énfasis en la Argentina, que precisamente en la redacción de su Código de Comercio es similar a nuestro artículo 3 número 6. En sexto lugar, revisaré jurisprudencia sobre la aplicabilidad de la ley 19.496. En séptimo lugar, revisaré los proyectos de ley que se encuentran actualmente en tramitación, relativos a modificaciones al Código Aeronáutico y a la ley 19.946 en materia de responsabilidad

directa de las empresas aéreas. Finalmente, a modo de conclusión, intentaré aportar nuevas ideas para resolver la divergencia en la doctrina en cuanto a la mercantilidad de la empresa de transporte aéreo y la aplicabilidad de la ley de protección al consumidor a esta materia.

## **I. Ámbito de aplicación de la ley 19.496**

La ley de protección al consumidor tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, definiendo a ambos sujetos en su artículo 1 números 1 y 2, respectivamente:

1.-Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.-Proveedor: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.

Al definir tales sujetos, la ley 19.496 señala el objeto de su regulación, convirtiendo al consumidor y al proveedor en definiciones técnicas que permitirán interpretar el alcance de su ámbito de aplicación. Según lo expresa la regla interpretativa de la especialidad técnica de las palabras de nuestro Código Civil, Artículo 21. [“]las palabras técnicas de toda ciencia o arte se tomarán en el sentido que les den los que profesan la misma ciencia o arte; a menos que aparezca claramente que se han tomado en sentido diverso”].

De conformidad con el texto actual del artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor, después de la reforma de 2004, puedo clasificar el ámbito de aplicación de la señalada norma legal como sigue:

1. Supuesto General de aplicación. Acto Mixto.
2. Supuestos especiales de aplicación.
3. Excepciones al campo de aplicación de la ley de protección al consumidor.

## **1. Supuesto general de aplicación de la ley 19.496. Noción de acto mixto.**

Fuera de los actos de comercio por su forma, mercantilizados respecto de todas las personas que en ellos intervienen, todos los otros pueden ser civiles o mercantiles para las partes que en ellos intervienen. El mismo acto es, para una de ellos, civil y la otra mercantil. [“e]stos actos son llamados por la doctrina francesa actos mixtos y en la nuestra se conocen con el nombre de actos mixtos o de doble carácter. (Olavaria, 1970: p.103).

Nuestra ley de protección al consumidor recoge esta institución, según lo dispone su artículo 2 al señalar que [“q]uedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio *u otras disposiciones legales*, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”. Destaco el hecho, que al señalar que otras leyes puedan categorizar a un acto como mercantil, la ley no se restringe a la enumeración de actos de comercio de nuestro Código, quedando abierta la posibilidad de que una ley especial, como ocurre con el Código Aeronáutico le de el carácter de mercantil al acto.

Por lo tanto, el supuesto general de la aplicación de la ley se funda en los determinados actos de doble carácter que surgen del enunciado del artículo 3 del Código de Comercio, según el cual [“s]on actos de comercio, ya de parte de ambos contratantes, ya de parte de uno de ellos”, desprendiéndose de esta frase la doble naturaleza que puede presentar un acto mercantil, ya que al señalar “ya parte de uno de ellos” entiende que el acto puede ser comercial sólo para una de las partes, siendo para la otra civil

El consumidor entonces, podrá invocar la protección que contempla la ley 19.496 cuando el acto o contrato que ejecuta o celebra tiene respecto de él la naturaleza de acto civil, siendo éste al mismo tiempo un acto de comercio para el proveedor.

Se puede afirmar entonces que [“l]as materias de que trata la Ley N° 19.496, de 1997, que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores, no quedan de lleno dentro del marco del derecho mercantil nacional, particularmente respecto de los consumidores, por cuanto para ellos el acto o contrato debe tener naturaleza civil, no

quedando bajo la vigencia del Código de Comercio ni de la legislación comercial complementaria” (Sandoval, 1999: pp. 211-212).

### **1.1 Excepción a la noción de acto mixto para la aplicación de la ley 19.496**

Con fecha 3 de febrero de 2010, se dicta la Ley 20.416 que “Fija normas especiales para las empresas de menor tamaño”, conocida por los medios y el público en general como el Estatuto PYME.

Esta ley representa una alteración al supuesto general de aplicación de ley 19.496, debido a que en su artículo 9 introduce una importante modificación, reconociéndole a las micro y pequeñas empresas el rol de consumidoras en las relaciones con sus proveedores. Así, convierte en legitimarios activos de la Ley de Protección al Consumidor a las micro y pequeñas empresas, excluyendo de esta protección a las empresas medianas.

Cabe señalar [“q]ue antes de la Ley 20.416, las normas de la Ley de Protección al Consumidor no eran aplicables a las relación entre empresas, cualquiera fuera su tamaño. Ello por cuanto, conforme a su artículo 2º, la Ley de Protección al Consumidor se aplica respecto de actos mixtos, es decir, aquellos que son comerciales para el proveedor y civiles para el consumidor, y sucede que en la gran mayoría de los casos cabía entender que ambas empresas en disputa tenían el rol de comerciantes y el acto en cuestión era mercantil para los dos” (Peuriot, 2010: p.5).

En virtud de la modificación introducida por la Ley 20.416, aún en el evento que el acto pueda ser calificado de mercantil para el micro o pequeño empresario, igualmente podrá acceder a las normas sobre protección al consumidor frente a su proveedor.

En todo caso, la ley excluye la posibilidad de que los micros y pequeños empresarios accedan a la protección del Servicio Nacional del Consumidor.

Esto es, las micro y pequeñas empresas sólo podrán recurrir directamente ante el Juez de Policía Local para denunciar las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y perseguir las sanciones e indemnizaciones que correspondan. Con todo, la ley precisa que esta protección que se reconoce a las micro y pequeñas empresas en ningún caso restringirá

o disminuirá la responsabilidad que a ellas mismas les corresponde cuando tengan el carácter de proveedores, en sus relaciones con consumidores finales de bienes y servicios.

## **2. Supuestos especiales de aplicación**

### **2.1. Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas.**

Esta hipótesis constituye una excepción a la regla general de aplicación de la ley 19.496, la noción de acto mixto ya analizada anteriormente, ya que el acto no es mercantil para el proveedor y no obstante ello se aplica esta normativa legal. Además, es un acto que recae sobre un inmueble, a saber, el sepulcro, por lo mismo no tiene el carácter de acto de comercio según el artículo 3 números 1 y 3 del Código de Comercio que en general excluye la intermediación relativa a bienes inmuebles. Sandoval explica el hecho de que estos actos queden sujetos a la ley de protección al consumidor señalando [“q]ue se debe a que la comercialización de sepulcros o sepulturas, particularmente en cementerios parques, se hace por proveedores organizados como sociedades anónimas y no por el Servicio Nacional de Salud, ni por las Municipalidades ni por la Iglesia Católica, por lo que el legislador quiso expresamente mantener la aplicación de la ley para proteger a los consumidores” (2004: p.63).

### **2.2. Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.**

Estos actos versan sobre bienes raíces, por lo que al igual que los sepulcros no tienen el carácter de mercantil para el proveedor según el artículo 3 del Código de Comercio, y no obstante ello se aplica la normativa legal de ley 19.496. Debido a que el legislador ha visto que sin duda hay un propósito lucrativo mercantil muy claro por parte del proveedor. Esto radica [“e]n la necesidad de deparar protección a las personas que contraten estas clases de inmuebles con proveedores que de ordinario no son los constructores de los mismos. Lo que, los habría dejado al margen de la Ley del Consumidor” (Fernández, 2003: p.13).

### **2.3. Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria.**

Con todo, la ley señala que sólo respecto del Párrafo 4° del Título II; de los Párrafos 1° y 2° del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos párrafos y artículos les confieren.

Esta tutela fue introducida por la reforma del año 2004 y constituye toda una novedad [“q]ue compensó una necesidad de la comunidad nacional, toda vez que la educación es una actividad económica que ha sido emprendida ampliamente por el sector privado, a partir de la Constitución de 1980” (Sandoval, 2004: p.63). Cabe destacar que hasta el año de la reforma de la ley 19.496 no existía protección alguna a favor de quienes celebraban esos contratos de enseñanza.

Tampoco queda sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación.

#### **2.4. Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización.**

En este supuesto la ley deja claro que rige la Ley de Protección al Consumidor de manera supletoria, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472.

Esto responde al propósito del Ejecutivo con la reforma del año 2004 [“d]e ampliar el ámbito de aplicación de la ley de protección al consumidor, convirtiéndola en una ley de aplicación general a todos los actos de consumo, supletoria de leyes que regulan en especial ciertas actividades económicas que implican también consumo, pero manteniendo al mismo tiempo la vigencia de dichas leyes, para no perder la especialidad de las mismas” (Sandoval, 2004: p.64).

#### **2.5. Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud.**

La ley 19.496 excluye las prestaciones de salud propiamente tales; las materias relativas a la calidad de dichas prestaciones y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud, la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales, nuevamente manifestando el carácter supletorio de la ley que se busca con la reforma del año 2004.

### **3. Excepciones al campo de aplicación de la ley de protección al consumidor.**

Con la reforma de 14 de julio de 2004 a través de la ley 19.955, se introdujo un artículo 2 bis en el que se restringe el campo de aplicación de la ley 19.496. Así, no obstante el artículo 2, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios regulados por leyes especiales, salvo:

- a) En las materias que estas últimas no prevean.

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.

De la lectura de este artículo 2 bis de la ley consumidor es perfectamente posible pensar que la ley del consumidor es aplicable supletoriamente al contrato de transporte aéreo en las materias que el Código Aeronáutico no prevea.

Cabe destacar además que durante la discusión de la ley 19.496 en el Congreso Nacional, antes de la reforma del año 2004, se sostuvo que ella tenía que ser autosuficiente, esto es, bastarse por sí misma para regular una situación determinada; pero al mismo tiempo tenía que ser supletoria respecto de otras materias que otras leyes especiales no trataran específicamente. Esta idea se reafirma, con lo que nos señala Sandoval, [“e]l contrato de transporte aéreo, cuya regulación especial es el Código Aeronáutico, es regido también por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo relativo a la publicidad, o en lo referente al pago del precio a plazo, porque no hay norma específica sobre estas materias en el aludido cuerpo legal”(2004: pp.66-67).

El problema de la aplicación de esta ley es analizar si las líneas aéreas están mercantilizadas en la enumeración del artículo 3 o en otra ley especial para dar lugar al supuesto general de acto mixto para que pueda operar la ley del consumidor. En las siguientes páginas de este trabajo trataré de dilucidar dicha dificultad.

## **II. El contrato de transporte aéreo y las posturas doctrinarias en cuanto a su mercantilidad.**

### **1. Noción de contrato de transporte aéreo**

El contrato de transporte aéreo se encuentra tratado en el capítulo V del Código Aeronáutico, cuyo artículo 126 lo define expresando que [“c]ontrato de transporte aéreo es aquel en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas”.

#### **1.1 Normativa aplicable**

Este contrato está regulado por el Código Aeronáutico chileno, Capítulo V, artículos 126 al 154, y por el Convenio Para la Unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional suscrito en Varsovia el año 1929 y su Protocolo Modificadorio de la Haya de 1955, ratificado por nuestro país, el que fue promulgado por el Decreto Ley N° 2381 de 1978 y publicado en el Diario Oficial el 13 de agosto de 1979.

#### **1.2 Elementos del Contrato**

- a) [“C]oncurrencia de voluntades, por la cual uno se obliga a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas.
- b) Precio de la conducción.
- c) Si se trata de conducción de cosas, que estas sean ajenas.
- d) Obligación de entregar las cosas a la persona a quien vayan dirigidas”  
(Hamilton, 1960: p. 436).

#### **1.3 Partes del contrato**

[“E]l que contrae la obligación de conducir se llama porteador aéreo. El que encarga la conducción por cuenta propia o ajena se llama cargador, remitente o consignante aéreo. La persona a quien se envían las mercaderías se llama consignatario. Una misma persona

puede ser a la vez cargador y consignatario. El precio de la conducción se llama flete” (1960: pp.436-437).

#### **1.4 Características del Contrato**

Para categorizar al contrato de transporte marítimo he tomado las características que dan a dicha convención los juristas chilenos don Claudio Barroilhet Acevedo, y, don Alejandro Díaz Díaz en su obra Derecho de transporte. Así tenemos que:

1.- Es un contrato consensual. Se perfecciona por el mero consentimiento de las partes. Ni el Código Aeronáutico, ni el Convenio de Varsovia exigen solemnidad alguna para su perfeccionamiento ni lo califican de contrato real.

2.-Es un contrato bilateral y oneroso. Las partes se obligan recíprocamente. El porteador a conducir a los pasajeros, equipajes o mercancías de un lugar a otro; y, por la otra, el cargador o pasajero debe pagar el precio, pasaje o flete. La onerosidad se manifiesta en la utilidad del porteador de percibir el pasaje, porte o flete y en la del pasajero, de llegar a destino con su equipaje; y en la del cargador, de ver realizada la conducción de mercancías.

3.- Genera una obligación de resultado. El transportador asume la obligación de trasladar una cosa, persona o equipaje desde un punto a otro y a entregarlos en destino, en el mismo estado y condiciones que los recibió al inicio del transporte.

4.- Típico y nominado. Es un contrato regulado por el Código Aeronáutico y la Convención de Varsovia de 1929.

5.-De ejecución diferida. En cuanto su cumplimiento, se proyecta en el tiempo, especialmente la obligación de conducir, que por su propia naturaleza, requiere de tiempo para ejecutarse y se determina por el tiempo necesario para recorrer el trayecto a que el transporte se refiere.

6.-Puede envolver una estipulación a favor de tercero. En efecto, y al igual que el transporte terrestre y marítimo, para que este contrato nazca deben concurrir dos partes esenciales: el cargador y el transportador, quienes consienten en sus elementos esenciales

(mercancía, trayecto y flete), pero el consignatario no es esencial para que el contrato nazca, de hecho, puede no existir o no aparecer o ser el propio cargador quien haga las veces de consignatario; el consignatario es un tercero a cuyo favor se estipula un derecho, pero que no concurre al nacimiento del contrato.

7.- Es un contrato principal. Subsiste por sí solo, sin la necesidad de otro contrato o convención.

8.- Es un contrato de adhesión.. La adhesión del contrato mira a su génesis y no al contenido de los contratos de transporte aéreo, debido a que sus términos los redacta el transportador los que son incorporados en el reverso de los billetes de pasajes o talones de equipajes.

9.- Contrato dirigido. Es un contrato cuyo régimen se establece de manera imperativa en el Código Aeronáutico, para los transportes nacionales y en el Convenio de Varsovia, para los transportes internacionales (2002:pp.363-367).

En cuanto contrato de adhesión, considero que le es aplicable la normativa de la ley del consumidor, puesto que es acá donde se define tal convención en su artículo 1 número 6 [“c]ontrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”. Y en el artículo 16 se establecen criterios para calificar una cláusula de abusiva, que podría llegar a tener dicha figura contractual, protegiendo con ello al consumidor, de eventuales abusos, ya que se establece que dicha estipulación no producirá efecto alguno. Además al reconocérsele la figura de dirigido nos encontramos frente a un contrato que debió ser regulado tanto por Chile como internacionalmente, para encontrar un marco regulatorio mínimo, protector del polo débil de la relación contractual, como lo es el consumidor frente a la empresa de transporte aéreo, función que esta encargada con un especial énfasis a la ley 19.496 y no al Código Aeronáutico, que según veremos resguarda más la seguridad aérea que la de los consumidores propiamente tales.

## **2.- Argumentos para negar su mercantilidad**

Para una parte de la doctrina el transporte aéreo no debiese ser considerada como una actividad mercantil y, con ello, no le sería aplicable la Ley de Protección al Consumidor. Según hemos visto, el artículo 3 número 6 de este cuerpo legal señala [“s]on actos de comercio, ya de parte de ambos contratantes, ya de parte de uno de ellos: Las empresas de transporte por tierra, ríos o canales navegables”. De la lectura de esta norma quedaría clara la exclusión del contrato de transporte aéreo desarrollado bajo la modalidad de empresa.

En este sentido, hay que considerar que [“e]l transporte aéreo no existía al tiempo de promulgarse el Código de Comercio y hay que tener en cuenta que éste mercantiliza en general todas las modalidades de transportes que existían a la sazón: marítimo y terrestre, lacustre, fluvial.” (Puga Vial, 2005: p. 198). Y, aún cuando, el enunciado del numeral 6 del citado artículo no menciona a los lagos, la omisión del legislador se subsanaría en el tratamiento del contrato de transporte terrestre, puesto que éste está regulado en el Título V del Libro III, artículo 166 y siguientes bajo el epígrafe “del transporte por tierra, lagos, ríos y canales”.

Por lo tanto, sería comercial el contrato de transporte que se desarrolle por tierra, ríos, canales y lagos. En cuanto al transporte marítimo, es también comercial por aplicación del artículo 15 del Código Mercantil. Cabe destacar que este último se encuentra mercantilizado en virtud del contrato, mientras que el transporte terrestre y sus asimilados son calificados de comerciales por la ley siempre y cuando se desarrollen bajo la modalidad de empresa de transportes.

Por su parte, el contrato de transporte aéreo está regulado en el Código Aeronáutico, dictado el 8 de febrero del año 1990a través de la ley 18.916. El artículo 95 de dicho código precisamente define la aeronáutica comercial como [“l]a que tiene por objeto prestar servicios de transporte y de trabajos aéreos, con fines de lucro”. Con ello, sin embargo, el citado cuerpo legal no estaría mercantilizando al transporte aéreo, puesto que esta definición, según Puga Vial, [“n]o es en términos de ser un acto de comercio, sino que para distinguirla de la aviación sin fines de lucro. Recordemos que por regla general el contrato

de transporte es un acto civil de arrendamiento de servicios. En consecuencia, nos parece que a falta de una norma expresa, la aviación comercial y las empresas de transporte aéreo son empresas civiles que desarrollan una actividad civil” (2005: p.198). Agrega además el autor que [“n]o queda claro que en esta definición pretenda ajustarse el transporte aéreo a las normas del Código de Comercio para los eventos no previstos en el Código Aeronáutico, que regula los contratos de transporte de pasajeros y mercaderías y el fletamento de aeronaves (arts. 106 y 126 y ss.)” (2005: p. 157).

Por último, se puede señalar que constituye un argumento adicional para concluir que el transporte aéreo no está mercantilizado, el hecho de que hayan pasado más de 100 años desde la dictación del Código de Comercio sin que el legislador haya reformado el numeral 6 ni introducido uno nuevo en el sentido de mercantilizar (como lo hizo, por ejemplo, en las empresas constructoras en el número 20) el transporte aéreo. Con ello, el argumento de no inclusión basado en meras razones históricas pierde todo valor.

### **3.-Argumentos para afirmar su mercantilidad**

Una segunda opinión dentro de la doctrina considera que la empresa de transporte aéreo sí estaría mercantilizada, aún cuando no esté contemplada expresamente en la enumeración del artículo 3. Al efecto se agrega que [“l]os actos de comercio los enumera el Código de Comercio en la disposición citada, pero en ocasiones (como por ejemplo para la navegación aérea) son leyes especiales las que le dan a determinados actos el carácter de comerciales” (Aimone, 1998: p.22).

Analizando el Código Aeronáutico, ya en su artículo 6 nos dice que [“e]n lo no previsto en este código ni en los convenios o tratados internacionales aprobados por Chile, se aplicarán las normas del derecho común chileno, los usos y costumbres de la actividad aeronáutica y los principios generales de derecho. Por lo que es aplicable, al menos analógicamente, el art. 3 del Código de Comercio para determinar la mercantilidad de este transporte” (Barroilhet, 2002: p.18).

Siguiendo el análisis del Código Aeronáutico para determinar la mercantilidad de este transporte, encontramos que su artículo 95 define a la aeronáutica comercial como la

que [“t]iene por objeto prestar servicios de transporte aéreo y trabajos aéreos con fines de lucro, definiendo al servicio de transporte aéreo como toda actividad destinada a trasladar, en aeronaves, a pasajeros o cosas de un lugar a otro”. Agrega el precepto que [“l]os servicios de trabajos aéreos consisten en la explotación de cualquier otra actividad comercial realizada por medio de aeronaves”. El artículo 96 complementa lo anterior señalando que estos servicios pueden ser regulares o irregulares, nacionales o internacionales. Por lo que, sería dable concluir, según apunta Barroilhet, que [“l]a habitualidad no es un elemento esencial de la aeronáutica comercial. Interpretando armónicamente estas normas, puede concluirse que la mercantilidad del transporte aéreo se determina por un criterio funcional: prestar servicios de transporte o trabajos aéreos con fines de lucro, pero sin transformarse la habitualidad ni la calidad de quien efectúa esta actividad en elementos esenciales de este concepto” (2002: p. 18-19).

Por su parte, la propia Ley de Protección al Consumidor manifiesta que es posible que la naturaleza mercantil del acto sea calificada por otro cuerpo legal distinto al Código de Comercio. Así lo señala en su artículo 2 letra a) [“l]os actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio *u otras disposiciones legales*, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”.

Para este sector de la doctrina, sería entonces perfectamente posible aplicar la mentada Ley de Protección al Consumidor a las empresas de transporte aéreo puesto que la regulación específica que tiene el transporte aéreo, el Código Aeronáutico, precisamente mercantiliza a dicha actividad. La respuesta afirmativa que la cuestión recibe se encuentra reafirmada por la mención contenida en el artículo 23 inciso 2 de la Ley del Consumidor, conforme al cual, [“s]erán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supera la cantidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.” Por lo que [“l]a exclusión del transporte aéreo de las sanciones por venta de sobrecupos nos lleva, a contrario sensu, a inferir que, en lo demás, aquel está sometido a todos los preceptos de la ley” (Aimone, 1998: p.49).

En este sentido, consta en la historia fidedigna de la ley que el Director Nacional del Sernac manifestó que el Ejecutivo presentó la indicación, por estimar pertinente la existencia de una norma específica alusiva a una forma de defraudación que suele darse, tratándose de este tipo de actos de servicios artísticos, deportivos o de transporte de pasajeros, cuando se vende una cantidad superior a las de las localidades o asientos que permite el recinto o transporte. Continuó explicando “[q]ue el transporte aéreo se excluyó de la norma, porque en esta área además de tener una regulación específica, se da la figura de la no presentación del pasajero al momento de partir el avión, el que no pierde el valor de su pasaje, conservando el derecho a volar en un viaje posterior. En los otros casos, no se da esta posibilidad, ya que el pasajero o espectador si no asiste o no se presenta pierde su dinero y su derecho a ocupar su entrada o pasaje”.

Destaco además el hecho que las empresas aéreas, que brindan dichos servicios están normalmente organizadas como sociedades anónimas, figura societaria que la ley 18.046 mercantiliza por su forma, y que la doctrina y la jurisprudencia han entendido que sus actos deben reputarse siempre de mercantiles. Por tanto esta empresa aérea sería mercantil independientemente si asumimos que está o no enumerada en el artículo 3 de nuestro Código de Comercio, debido a su forma societaria de sociedad anónima.

Como un argumento final para categorizar al transporte aéreo como mercantil puedo señalar que el Sernac expresamente reconoce la inclusión del contrato de transporte aéreo en su página web<sup>2</sup> dando un listado de derechos que deben conocer los pasajeros, dando un vuelco de criterio en relación a lo que señalaba en la página 10 el Cuadernillo de Divulgación de la Ley de los Derechos de los Consumidores, del año 1997, “[l]as disposiciones de la presente ley no se aplican a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios que están regulados por leyes especiales: por ejemplo, leyes sobre actividad bancaria, seguros, transporte aéreo...”

---

<sup>2</sup> Ver el siguiente enlace <http://www.sernac.cl/consejos/detalle.php?id=2106>

### **III. Delimitación de Competencias**

Analizar si la ley 19.496 se aplica a infracciones que surjan al contrato de transporte aéreo es de suma relevancia, porque en caso de concluirse que no es posible aplicar las normas de protección al consumidor, el único tribunal que en principio podría conocer de una controversia derivada de una deficiente prestación del servicio de transporte será el Juzgado de Letras en lo Civil que corresponda, a través del juicio ordinario establecido en el Libro Segundo del Código de Procedimiento Civil. Por el contrario, si se aplica la Ley N° 19.496, será el Juez de Policía Local el llamado a conocer y aplicar los remedios y multas contemplados en dicho cuerpo normativo, según las normas procesales de la misma ley y las establecidas en la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante Juzgados de Policía Local.

Según veíamos, de acuerdo con lo previsto por el artículo 2° bis de la Ley de Protección al Consumidor, no obstante lo dispuesto en el artículo 2°, sus normas no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, y es del caso que el transporte aéreo está regulado en ley específica como lo es el Código Aeronáutico, salvo:

a) En las materias que tales leyes especiales no prevean.

Con la reforma a la ley 19.496 en el año 2004 se buscaba eliminar el supuesto de aplicación de acto mixto. [“e]sta idea de relación de consumo, que era determinante para fijar el ámbito de aplicación de la ley, eliminaba la referencia a los actos que son mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor, finalmente no fue aprobada durante su tramitación en el Congreso Nacional.”(Sandoval, 2005: p.126).

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación

contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.

Es en este último punto donde el Código Aeronáutico, aún cuando contempla límites pecuniarios indemnizatorios a la responsabilidad del transportador aéreo de cuatro mil unidades de fomento por muerte o lesión de cada pasajero, de doscientas cincuenta unidades de fomento por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros por cada uno de ellos y de cuarenta unidades de fomento por cada pasajero por destrucción, pérdida o avería del equipaje que se produjere durante el transporte aéreo, o el retardo en su transporte en los artículos 144, 147 y 148 respectivamente, no contempla un procedimiento especial para buscar tales indemnizaciones como, si ocurre por ejemplo en materia de derecho marítimo en donde las controversias que se susciten son de competencia de arbitraje forzoso. Por ello, me parece perfectamente aplicable al proveedor aéreo la normativa que regula en este punto la ley 19.496 en su Título IV artículos 50 y siguientes.

A este artículo 2 bis debe sumarse el artículo 23 inciso 2 de la ley objeto de este trabajo que contempla expresamente a la sobreventa de pasajes aéreos como un supuesto excluido de su ámbito de aplicación.

Misma mención a la Ley del Consumidor la podemos inferir del mismo Código Aeronáutico, al señalar en su artículo 6 que “[e]n lo no previsto en este código ni en los convenios o tratados internacionales aprobados por Chile, *se aplicarán las normas del derecho común chileno*, los usos y costumbres de la actividad aeronáutica y los principios generales de derecho”. Y aún cuando pensemos que la remisión al derecho común es sólo relativa al Código Civil y no a la ley del consumidor, debemos hacer un interpretación armónica de este artículo con la ley 19.496, debido a que esta, en su supuesto general, incluye la noción de acto mixto, figura que presenta una dualidad normativa, en donde el acto se rige tanto por ley de fondo civil como comercial y como sabemos para el consumidor el acto por regla general será civil, por lo que dicha remisión del artículo 6 del Código Aeronáutico es compatible con la ley del consumo.

De este modo el transporte aéreo si estaría regulado por la ley de protección al consumidor, pero únicamente en aquellas materias no previstas por sus leyes especiales,

Código Aeronáutico y Convenio de Varsovia, distribuyéndose en definitiva la competencia entre Tribunales Ordinarios de Justicia y Juzgados de Policía Local del siguiente modo:

Competencia de los Tribunales Ordinarios de Justicia:

a) En las materias sí contempladas por el Código Aeronáutico y Convenio de Varsovia, a saber:

- La muerte o lesiones de los pasajeros.
- La destrucción, pérdida o avería en el transporte de equipajes y mercancías.
- El retraso en el transporte de pasajeros, equipaje y mercancías.

b) En la sobreventa de pasajes.

Competencia de los Juzgados de Policía Local:

En todo otro evento dañino diverso a los señalados precedentemente. Ejemplos: falta de información relativa a las restricciones del pasaje, en lo relativo a procedimientos especiales para buscar indemnizaciones ya que según estudiábamos el Código Aeronáutico solo establece límites pecuniarios de indemnización pero no un procedimiento para establecer tal resarcimiento, calificación de cláusulas abusivas contenidas en el contrato de adhesión de transporte aéreo y en todo aquello que el Código Aeronáutico no contemple.

#### **IV. Situación de las Agencias de viajes**

Es frecuente que las personas, para realizar sus viajes acudan a las agencias que ofrecen paquetes turísticos y otras ofertas y beneficios.

Con independencia de lo que se concluya respecto a la mercantilidad del transporte aéreo y si acaso el contrato de transporte es mercantil para la empresa de transporte, los consumidores del servicio aéreo podrían siempre impetrar las normas de protección al consumidor en su relación con las agencias de viajes, con quienes se han relacionado directamente y cuya actividad está claramente mercantilizada a la luz del número 7 del artículo 3 del Código de Comercio.

En efecto, mediante este fenómeno es posible resguardar a los consumidores del servicio aéreo ya que el supuesto de agente de viajes si está incluido en la enumeración de los actos de comercio del Código Mercantil, ya que en su numeral 7 precisamente incluye a las agencias de negocios, resultando pertinente el supuesto general de aplicación de la ley 19.496, de acto mixto. El numeral 7 del artículo 3, al no definir a las agencias de negocios, no las enmarca en una sola categoría y permite una interpretación extensiva de dicha institución para mercantilizar al proveedor del servicio, el agente de viajes. [“A]isladamente considerados, los actos de estos agentes de negocio son actos civiles pero el Código de Comercio habla de agentes de negocio, lo que presupone un oficio, o sea, algo estable” (Palma, 1935: p.55).

Tratándose del que contrata los servicios de la agencia habrá que atender, como siempre, a la teoría de lo accesorio.

Las agencias de negocios actúan como intermediarios prestan a su clientela servicios muy variados y se ocupan de desempeñar toda clase de trabajos. “[C]ualquiera que sean los encargos que se les den y aunque algunos de ellos pueden revestir negocios civiles, la ley los reputa comerciales y mercantiliza sus actividades, basado en el principio de favorecer a los que contratan con ellos. Merecen mencionarse ente los asuntos de que se hacen cargo: las comisiones y mandatos ordinarios, las agencias de turismo y de viajes, de

informaciones comerciales o privadas y en algunos países las agencias matrimoniales” (Olavarría, 1970: p. 113).

La jurisprudencia también ha entendido que las agencias de viajes se enmarcan dentro del supuesto del numeral 7 del artículo 3, por lo que permiten dar aplicación a las reglas de protección al consumidor. Como muestra de ello he escogido tres sentencias que ejemplifican dicha situación, y que comentare más adelante, en el apartado sobre jurisprudencia.

## **V. Doctrina Comparada**

A continuación analizaré, a través de un breve repaso del derecho comparado la normativa atinente a la protección al consumidor en materia de transporte aéreo, refiriéndome en último punto al caso Argentino, que por la particular redacción de su Código de Comercio, merece una atención especial para este trabajo.

### **1. España**

La mercantilidad de las empresas de transporte aéreo ya no es un problema en la península Ibérica, según analizaremos a continuación.

Anteriormente, el Código de Comercio español de 1885 no hacía alusión a ellas, ya que en su título preliminar denominado “Disposiciones generales”, correspondiente a unos de los XIII títulos que comprendía su libro II, establecía en su artículo 349 que [“e]l contrato de transporte por vías terrestres o fluviales de todo género, se reputará mercantil:

1. Cuando tenga por objeto mercaderías o cualesquiera efectos del comercio.
2. Cuando, siendo cualquiera su objeto, sea comerciante el porteador, o se dedique habitualmente a verificar transportes para el público”.

Aún cuando el citado artículo era claro en cuanto a la omisión del legislador español respecto a la mercantilidad de la empresa de transporte aéreo, era posible, a mi modo de ver, darle una interpretación extensiva a dicho artículo, e incluirla de manera analógica, debido a que al mercantilizar al contrato de transporte por vía fluvial señalaba que este podía ser de todo género, dejando abierta la posibilidad de interpretarlo de modo amplio, en cuanto a esta vía. Más aun, al contemplar en su libro III denominado “Del Comercio Marítimo” al transporte marítimo, podía señalarse que el Código de Comercio de España contemplaba todos los medios de transportes existentes a la época de su dictación y si en uno de sus artículos estaba redactado en términos amplios era plausible suponer que el legislador al crearse nuevas tecnologías de transporte tenía la intención de incluirlas debido a que el artículo en su origen de redacción era amplio. Pero dicha idea hoy no tiene vigencia debido a la derogación de las normas de transporte del Código de Comercio

Español por la Ley 15/2009, publicada en el Boletín Oficial del Estado español el 11 Noviembre del año 2009, en vigor desde el día 12 Febrero del año 2010, que vino a regular el contrato de transporte terrestre de mercancías realizado por medios mecánicos con capacidad de tracción propia, según lo señala su primer artículo, quedando por medio esta ley con exclusividad de regulación la vía terrestre de transporte.

En España no existe el problema de la mercantilidad del transporte aéreo para aplicar la ley de consumidor como ocurre en Chile y no solo por la nueva regulación del transporte terrestre ni porque el transporte aéreo tenga una regulación especial a través de la ley de navegación aérea de 21 de julio del año 1960 publicada en el Boletín Oficial del Estado español el de 23 de julio de 1960 y cuya última versión es del 1 septiembre de 2004, sino porque su Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios contenida en la norma legal 26/1984 publicada el 19 de julio de ese mismo año, no comete el error de contemplar un supuesto de aplicación general de acto mixto como la nuestra sino que responde al mandato constitucional del artículo 51 de la Constitución de 27 de diciembre de 1978, que establece que “[l]os poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles”. Siendo con ello uno de los pocos países que dan rango constitucional a la protección del consumidor.

Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional se crea esta ley definiendo en su artículo 2 de un modo bastante amplio su objeto de protección, el consumidor, y no así al proveedor del servicio, como si lo hace nuestra ley de consumo chilena. Así, la ley 26/1984 define consumidores como “[l]as personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden” . Al ser esta ley, una respuesta al mandato del constituyente, que consagra la protección al consumo como principio general informador del ordenamiento jurídico, es plausible pensar que el solo hecho que la Constitución española consagre dicha protección en tal rango,

convierte a la protección al consumidor en un principio general del derecho rector de la política social y económica del Estado español.

## **2.-México**

El Código de Comercio mexicano publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de octubre de 1889 en su Libro Segundo denominado “Del Comercio en General” en su primer capítulo “De Los Actos de Comercio” al igual que el chileno contempla una enumeración de actos mercantiles. Así, el artículo 75 nos señala que [“l]a ley reputa actos de comercio: VIII Las empresas de trasportes de personas o cosas, por tierra o por agua; y las empresas de turismo”.

Llama la atención la última frase de este numeral. Al señalar empresas de turismo, queda a mi modo de ver, abierta la posibilidad de mercantilizar cualquier empresa que desarrolle el transporte por cualquier otra vía, debido que al incluirlas con la conjunción “y” da entender que estamos frente a una tercera categoría de empresa de transporte, distinta a las que se desarrollan por tierra y agua. Más aun la otra vía de transporte, el transporte marítimo, tiene regulación propia en una ley de navegación especial. Por otro lado la enumeración de los actos de comercio del citado artículo 75 no es taxativa sino enunciativa, ya que termina señalando en su numeral XXV que pueden ser tales [“c]ualesquiera otros actos de naturaleza análoga a los expresados en este código.

Siguiendo con el análisis del contrato de transporte aéreo en México, debo señalar primeramente que este tiene regulación especial, por medio de la Ley de Aviación Civil publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995, normativa que quiso ser reemplazada por un proyecto de ley el año 2006, que establecía la Ley Federal de Protección a los Derechos de los Pasajeros del Transporte Aéreo, proyecto que no vio la luz, siendo rechazado por el Congreso mexicano en el año 2009. Por lo que en la actualidad solo tenemos la ley de Aviación Civil, la que expresamente excluye la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, ya que en su artículo 4 nos señala que [“l]a navegación civil en el espacio aéreo sobre territorio nacional se rige por lo previsto en esta Ley, por los tratados y, a falta de disposición expresa, se aplicará: I. La Ley de Vías Generales de

Comunicación; II. La Ley General de Bienes Nacionales; III. La Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y IV. Los códigos de Comercio; Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal; y Federal de Procedimientos Civiles

Como es dable apreciar, el citado precepto no alude a la Ley Federal de Protección Consumidor de México de 24 de diciembre de 1992, que no contempla un supuesto de aplicación restringido como el nuestro de acto mixto, si no que define a consumidor y proveedor en términos amplios. En segundo termino debo destacar que la ley de aviación civil en su primer artículo 1 nos da su campo de acción, al establecer que [“]a presente Ley es de orden público y tiene por objeto regular la explotación, el uso o aprovechamiento del espacio aéreo situado sobre el territorio nacional, respecto de la prestación y desarrollo de los servicios de *transporte aéreo civil y de Estado*”, no haciendo alusión alguna al transporte aéreo mercantil, por lo que debe entenderse que la ley del consumo de dicho país solo resultara aplicable al transporte aéreo comercial, cuya mercantilidad estaría dada por el Código de Comercio mexicano según estudiábamos en los párrafos anteriores, y no al transporte aéreo civil que quedaría excluido del campo de aplicación de la ley de protección al consumidor azteca.

### 3. Argentina

En Argentina los profesores Raimundo Fernández y Osvaldo Gómez Leo asumen el problema de analizar qué ocurre con el transporte aéreo en cuanto a su mercantilidad ya que al igual que como ocurre con nuestro caso, en Argentina a la época de dictación de su Código de Comercio, este medio de transporte constituía un fenómeno tecnológico que era desconocido. Dicho cuerpo normativo consagra de un modo similar al nuestro a las empresas de transporte como actos de comercio en el listado que hace su artículo 8, específicamente en su numeral 5. Así tenemos que:

“**Artículo 8.-** La ley declara actos de comercio en general:

5.- Las empresas de fábricas, comisiones, mandatos comerciales, depósitos o transportes de mercaderías o personas por agua o por tierra”.

En este tema comentan que el legislador se ha referido a la empresa, sin reducirlo al acto aislado del transporte, que puede tener y en general tiene carácter civil, mencionando sólo al transporte de mercaderías y “cosas” (en realidad habla de personas) por tierra o por agua, por lo que acertadamente se ha puesto en evidencia su estrechez desde un doble punto de vista, tanto en lo pertinente al medio utilizado, como en lo atinente a las cosas transportadas (1987: p. 288).

Estos autores incluyen las empresas de transporte aéreo en tanto no consideran que la señalada estrechez haya importado una voluntad del legislador, en orden a circunscribir los actos de comercio sólo a las empresas de transporte bajo las condiciones que expresa, sino a una falta de información que, para la época, era imposible de obtener. Quedaría justificada entonces, la interpretación amplia de ese número 5 del artículo 8 del Código Mercantil argentino basándonos en lo que el legislador quiso decir y no en lo que exactamente dijo (1987: p.289).

Los autores argentinos citados expresan que [“e]l carácter comercial fluye de que la norma considerada tiene por conceptos básicos, en primer término, el carácter de empresa, y en segundo lugar el transporte, siendo inoperante el medio en que se desarrolle la

actividad y la técnica de que se valga: *ubieademest radio*". (Fernández-Gómez, 1987: p.289).

Apoyan su planteamiento con diversos fallos dictados por los tribunales argentinos en el sentido indicado.

En materia de protección al consumidor, en Argentina existe la ley N° 24.240 denominada de la Defensa del Consumidor, que fue promulgada el 13 de octubre del año 1993 y cuyo Capítulo XVII, relativo a Disposiciones Finales en su artículo 63 expresamente se refiere al contrato de transporte aéreo señalando que ["p]ara el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley". En consecuencia en el derecho argentino existe claridad respecto de la aplicación del contrato de transporte aéreo en cuanto a la normativa del consumo ya que según se desprende de la norma citada la ley de defensa del consumidor presenta el carácter de regulación subsidiaria por sobre el Código Aéreo.

## **VI. Jurisprudencia**

### **1. Empresa de transporte aéreo**

La jurisprudencia en materia aeronáutica es escasa, quizás sea porque los conflictos se resuelven extrajudicialmente o el hecho de que la aplicabilidad de la ley del consumidor se discuta. Por ello, he escogido 2 fallos que, aunque no pretenden ser representativos de una tendencia, si muestran argumentos favorables en cuanto a la aplicación de la ley objeto de este trabajo.

#### **1.1. Caso Susan Ureñas Avendaño con LAN Chile<sup>3</sup>**

Según consta de los hechos de la causa, doña Susan Solange Ureñas Avendaño demandó indemnización de perjuicios a la empresa de Aerolíneas LAN por infracción de los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por haber sido transportada junto a sus acompañantes en un vuelo distinto del convenido, más tarde y de mayor duración, en la ruta Balmaceda- Santiago del día 25 de julio de 2007, hecho que importaría la infracción a los artículos 3° letra b) –en cuanto no se informó del cambio del vuelo– y de 12 y 23 de dicha ley en cuanto el transporte no se efectuó en el horario y con la duración convenidos. La empresa aérea opuso la excepción de incompetencia absoluta del tribunal, fundada en lo que dispone el artículo 2° bis y el artículo 58 letra g) de la ley N° 19.496. El Juez del Juzgado de Policía Local de Coyhaique acogió la excepción y se declaró incompetente para conocer de la denuncia y envió los antecedentes a la Dirección de Aeronáutica Civil.

Dicha autoridad administrativa, rechazó la competencia que se le había declinado y devolvió los antecedentes al tribunal. Dicha disputa llegó a conocimiento de la Corte Suprema.

Repasemos de modo sintético los argumentos expuestos por cada uno de estos entes para declararse como incompetentes para conocer del asunto. Primeramente el juzgado de Policía Local se declaró incompetente argumentando bajo los siguientes términos: que

---

<sup>3</sup>Sentencia de la Corte Suprema (2008) Contienda de Competencia. Caso Susan Ureñas Avendaño con LAN Chile. N° Legal Publishing: 39483.

conforme al inciso 1 del artículo 2 bis, de la ley 19.496, sus normas no son aplicables a los casos de infracciones reguladas por otras leyes especiales. Aludiendo que el transporte aéreo se encuentra legislado por el Código Aeronáutico, Ley N°18.916. En lo pertinente a la denuncia efectivamente su artículo 127 impone al transportador la obligación de respetar sus itinerarios, salvo fuerza mayor. Que atendidas las normas de los artículos 184 del citado Código, se le otorga la competencia jurisdiccional de las “infracciones a la Dirección General de Aeronáutica Civil”, y el artículo 185 establece las sanciones a sus infracciones.

Además señaló que en general, los Juzgados de Policía Local carecen de competencia para conocer de acciones civiles indemnizatorias, contando con ella sólo excepcionalmente, como sucede con la indemnización de los perjuicios causados en accidentes del tránsito y de los perjuicios originados de infracciones a la ley N° 19.496, sobre protección al consumidor, pero siempre que ellas accedan a la acción infraccional en trámite, según así lo previene expresamente el artículo 9°, inciso 1°, de la ley N° 18.287, lo que no se da en la especie ya que los daños que pudieren haberse originado de los hechos denunciados no emanan ni de un accidente de tránsito ni de infracciones a Ley de Protección al Consumidor.

En segundo término, la Dirección General de Aeronáutica Civil, por su parte, se declaró incompetente, destacando los siguientes argumentos:

El artículo 184 del Código Aeronáutico establece que [“c]orresponderá a esta última conocer y sancionar las infracciones del mismo texto legal, de las leyes y reglamentos sobre aeronáutica y de las instrucciones que ella dicte en el ejercicio de sus atribuciones, salvo las que correspondan a la Junta de Aeronáutica Civil, todo ello sin perjuicio de las facultades de los Tribunales de Justicia”.

Por su parte, los artículos 126 y siguientes del citado Código regulan el contrato de transporte aéreo, estableciendo las obligaciones que asumen tanto el transportador como el pasajero. No obstante, estas obligaciones están concebidas como el contenido legal mínimo, especie de marco regulatorio, del señalado contrato, de manera tal que sólo adquieren relevancia cuando las partes lo han celebrado. De este modo, el retardo o denegación del

transporte no constituyen propiamente una infracción al Código Aeronáutico, sino más bien una infracción a las disposiciones del contrato acordado por las partes y, en tal sentido, su conocimiento no puede sino corresponder a los tribunales de justicia. Es así como debe ser entendida, a criterio de este organismo administrativo, la última parte del artículo 184 del Código Aeronáutico.

Considero que argumentar de manera distinta, implicaría que la Dirección Aeronáutica pueda ejercer facultades propias de un poder del Estado como lo es el Poder Judicial, lo que resulta peligroso, ya que esto, necesariamente vulneraría los principios constitucionales consagrados en los artículos 6° y 7°, de nuestra carta fundamental, al atribuirle funciones que por ley se encuentran radicadas en los Tribunales de Justicia. Por lo que la dirección carece de facultades para fiscalizar el cumplimiento de contratos celebrados entre particulares y para velar por la calidad de los servicios prestados por las compañías aéreas a sus pasajeros. Sus facultades dicen más bien relación con la seguridad aérea.

El veintiuno de julio del año 2008 la Corte Suprema, finalmente, resolvió de buen modo la contienda, entregándole la competencia del asunto al juzgado de policía local de Coyhaique, haciéndole aplicable el procedimiento establecido en los artículos 50 y siguientes de la ley 19.496. Al respecto, la Corte razonó que, aun cuando el Código Aeronáutico contenga normas especiales respecto del contrato de transporte aéreo, dentro de ellas no se incluye alguna referida al retardo o denegación de la prestación del servicio ni a la indemnización de los perjuicios. En efecto, lo que el Código Aeronáutico regula se refiere a las funciones que la ley encomienda a la Dirección de Aeronáutica Civil, y guarda directa relación con la protección de la seguridad aérea las que se contienen en las disposiciones especiales referidas del contrato de transporte aéreo. El retardo o denegación de transporte en la forma convenida en este caso, no importa una infracción al Código Aeronáutico, sino una infracción a las obligaciones que el contrato ha creado entre las partes, materia que por su naturaleza se encuentra entregada al conocimiento de los Tribunales de Justicia y no a la autoridad administrativa; el sentido y alcance del artículo 184 del Código ya señalado debe entenderse referido a las funciones que la ley encomienda a dicha autoridad y que guardan directa relación con la protección de la seguridad aérea.

## 1.2. Caso Fernando Pérez con Lan Chile<sup>4</sup>

Según se desprende de los hechos del caso don Fernando Pérez necesitaba viajar desde Santiago a Balmaceda, XI Región, razón por la cual adquirió un pasaje ida y regreso en la aerolínea Lan. Sin embargo, tuvo que adelantar el viaje, perdiendo el primer tramo. Al momento de regresar del sur quiso utilizar el segundo tramo del ticket comprado, lo que fue negado por la empresa, teniendo que comprar un nuevo pasaje. Por el menoscabo económico producido, el consumidor remitió los antecedentes al Juzgado de Policía Local de Coyhaique. Al respecto, se argumentó que el contrato de transporte aéreo es un contrato de adhesión, en el que el polo fuerte de la relación contractual lo redacta a su conveniencia, sin que la otra parte pueda modificarlo. Dicho planteamiento se reafirma precisamente por la empresa aérea al señalar que de acuerdo al contrato [“]os cupones del pasaje sólo deberán presentarse y podrán aceptarse por el transportador en orden correlativo contenido en el pasaje, por lo que si no se ocupa un tramo, automáticamente caduca el otro”. Se estimó que dicha cláusula era a todas luces abusivas, por lo que en este punto cabía la competencia tanto al juzgado de policía local como a un tribunal ordinario para conocer del asunto, ya que la normativa que califica tales estipulaciones de abusivas, así como la definición de contrato de adhesión están regulados en la ley 19.496, que entrega competencia a dichos entes jurisdiccionales. El consumidor optó, por la celeridad en su procedimiento, por el Juzgado de Policía Local, quien para nuestra sorpresa en primera instancia rechazó la demanda. Sin embargo, la Corte de Apelaciones de Coyhaique, conociendo de una apelación en definitiva rechazó los argumentos de LAN y razonó de buena manera, al estimar como una cláusula abusiva la estipulada en el billete de pasaje, que no permitía el uso parcelado de los vuelos de ida y vuelta.

El tribunal superior confirmó que la compra de un pasaje es un contrato de adhesión, que por lo tanto, no puede contener cláusulas que vayan en contra de la buena fe o que sean poco claras para el consumidor. En este caso, determinó que la cláusula en la que se resguarda la empresa, no era lo suficientemente clara para ser válida, pues no se entiende automáticamente que si un usuario no usa un tramo, pierde el otro.

---

<sup>4</sup>Fallo disponible en <http://www.sernac.cl/leyes/detalle.php?id=2189>. Fecha última consulta 4 de agosto del año 2010

Es así como en definitiva el tribunal de segunda instancia resolvió y sancionó a la empresa aérea al pago de una indemnización de \$500 mil pesos al consumidor por daños y perjuicios causado, más una multa de 3 U.T.M.

Este fallo confirma que sólo para ciertas materias rige la ley de protección al consumidor y no el Código Aeronáutico, ya que éste, al no tener regulación específica sobre el contrato de adhesión, ni de las cláusulas abusivas, se enmarca dentro de la hipótesis del artículo 2 bis letra a) de la ley 19.496. Esto es, que en las materias que no son reguladas por leyes especiales rige la de protección a los consumidores.

## **2. Agencias de Viajes**

### **2.1. Servicio Nacional del Consumidor SERNAC con Agencia de Viajes Tije Chile.**<sup>5</sup>

Según se desprende del fallo el 03 de junio del año 2008, la Corte de Apelaciones de Santiago decidió acoger un recurso de apelación interpuesto por el Sernac en contra de la agencia de Viajes Tije Chile S.A. revocando una sentencia de primera instancia por considerar que dicha agencia no había cumplido con el reclamante, al no proporcionarle un viaje de regreso desde la ciudad de Madrid a la ciudad de Santiago.

La Corte en su análisis hizo aplicable la ley 19.496 a la Agencia de Viajes Tije Chile S.A., señalado que esta detentaba respecto del reclamante la doble calidad de proveedor e intermediario; la primera, ya que en virtud del contrato pactado prestó al reclamante un servicio de asesoría para el viaje a realizar, y la segunda la de intermediario, respecto a la prestación del servicio a efectuarse por un tercero, esto es, la línea aérea Air Madrid, consistente en el vuelo Santiago Madrid Santiago, mediante la adquisición por su parte de los tickets de vuelos respectivos, de los cuales sólo fue cumplido el primer tramo, no obstante haber adquirido por encargo suyo los boletos por el viaje completo.

---

<sup>5</sup>Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (2008): Recurso de apelación acogido. Caso SERNAC con Agencia de Viajes Tije Chile. N° Legal Publishing: 39126

Así, el tribunal de segunda instancia consideró que la aludida agencia de viajes infringió lo dispuesto en los siguientes artículos, de la ley 19.496: 12,esto es, que [“t]odo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”; 23,que señala que [“c]omete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”; y 43 en que se hace responsable directo frente al consumidor al proveedor, esto es, la agencia de viajes, que actuó como intermediario en la prestación del servicio por el incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Por consiguiente, la Corte resolvió que la agencia de viajes denunciada estaba directamente obligada a responder ante el reclamante, en su calidad de consumidor, por la no prestación del servicio de transporte aéreo convenido. En consecuencia se condenó por parte del tribunal a quo a la Agencia de Viajes Tije Chile S.A a pagar una multa ascendente a diez Unidades Tributarias.

## **2.2- José Francisco Pacheco Navarrete con Tije Chile S.A<sup>6</sup>**

Según consta en los hechos señalados en esta causa,con fecha 14 de julio de 2006, don José Francisco Pacheco Navarrete adquirió en la agencia de viajes Tije Chile S.A., previo pago de la suma de \$509.634, pasajes aéreos de ida y vuelta, vía Air Madrid, a objeto que su hijo Sebastián Francisco Pacheco Chahud viajara a España el 26 de agosto de ese año, para regresar el 2 de marzo de 2007, y que ante el cese de las operaciones de vuelo de esa línea aérea, a partir del 18 de enero de 2007, la agencia no proporcionó el pasaje, ni restituyó el dinero pagado por el viaje de retorno, por lo que el denunciante debió adquirir

---

<sup>6</sup>Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (2008): Recurso de Apelación Resultado: Acogido. Caso Francisco Pacheco Navarrete con Tije Chile S.A. N° Legal Publishing: 39601.

directamente en Aerolíneas Argentinas, otro pasaje, por un valor de 691,14 Euros. Por dicha controversia el señor José Pacheco interpuso un recurso de apelación el 6 de agosto del año 2008 ante la Corte de Apelaciones de Santiago, por resultar agraviado por la sentencia dictada en primera instancia.

Los sentenciadores de segunda instancia estimaron que el contrato celebrado entre el señor Pacheco y la agencia de viajes queda regido por la Ley N° 19.496, en cuanto esta última tiene el carácter de proveedor de un servicio de asesoría que presta a un consumidor que adquiere y paga los pasajes, sirviendo de intermediaria en la prestación requerida a Air Madrid, que es la empresa encargada de efectuar el vuelo. La Ley de Protección al Consumidor en su artículo 43 dispone que “[e]l proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables” Por lo que el incumplimiento de la empresa encargada de efectuar el transporte no es un riesgo que asuma el consumidor, como sucedería si hubiera contratado directamente con ella, pues de acuerdo a la norma citada, que altera la regla general aplicable al simple mandato o comisión, la agencia de viajes está obligada a responder del servicio que como proveedora ha ofrecido al consumidor, aún cuando el tercero que debía ejecutarlo no lo cumpla.

Es así que en definitiva la Corte de Apelaciones de Santiago decidió condenar a Tije Chile S.A. al pago de una multa de tres Unidades tributarias mensuales.

### **2.3. Servicio Nacional del Consumidor SERNAC con Turismo Gente Limitada**<sup>7</sup>

Los hechos del caso acontecieron como sigue: doña Patricia Mercedes Araya Valenzuela compró un pasaje aéreo, de ida y vuelta a España, a través de la agencia de turismo denominada Turismo Gente Ltda., lo que ocurrió el día 23 de octubre del año 2006. Dicha agencia sugirió, o al menos le vendió pasajes de la línea aérea Air Madrid, pagando

---

<sup>7</sup>Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (2008): Recurso de Apelación Acogido. Caso SERNAC con Turismo Gente Limitada. N° Legal Publishing: 40376.

al contado la suma de mil trescientos noventa y siete dólares de los Estados Unidos de América. El pasaje contemplaba viaje de ida el día 18 de enero de 2007 y de regreso el día 17 de febrero del mismo año. Sin embargo, posteriormente la agencia le informó del cese de funcionamiento de la señalada línea aérea. La agencia siempre había manifestado su intención de devolver el dinero, lo cual no ocurrió, por lo que doña Patricia Araya concurrió al Sernac el fecha 12 de marzo del año 2007, siendo su pretensión la de que se devolviera el monto pagado.

El tribunal de primera instancia desestimó dicha pretensión aduciendo como argumentos la falta de prueba para concluir que la Agencia de Viajes sea responsable del mal manejo de Air Madrid, además de que la causa se ha seguido casi de oficio por Sernac, sin que la reclamante se haya hecho parte, ni la denunciada haya comparecido efectuando descargos.

Posteriormente, la sentencia fue recurrida conociendo la causa, la Corte de Apelaciones de Santiago, la que con fecha 26 de septiembre del año 2008 acogió la apelación y revocó el fallo del tribunal aquo.

La Corte razonó del mismo modo que el primer fallo comentando en este trabajo, reconociéndole a la Agencia de Viajes Gente Ltda., la doble calidad de proveedora e intermediara por los mismos argumentos ya expuestos anteriormente.

De esta manera, la Corte concluyó que no cabe otra posibilidad que reconocer que la agencia de viajes ha infringido los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 43 del mismo texto legal, está obligada a responder directamente ante la reclamante, que tiene la calidad de consumidor, por la no prestación del servicio de transporte aéreo convenido, debiéndose hacer presente que la Agencia no acreditó en los autos causal alguna que permitiera eximirlo de la responsabilidad que le cabe en los hechos denunciados, condenando a la Agencia de Viajes Gente Ltda. al pago de una multa ascendente a Diez Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, condenándose además a la parte denunciada al pago de las costas del juicio.

Estos tres fallos demuestran de modo ejemplificativo la actitud de nuestros tribunales de justicia de incluir a las agencias de viajes como actos mercantilizados por el numeral 7 del artículo 3 del Código de Comercio, que genéricamente tipifica a las agencias de negocios como actos mercantiles, dándole una interpretación extensiva al mencionado numeral. Dicho razonamiento no puede ser de otro modo, ya que en primera instancia las controversias resultantes entre las agencias de viajes y sus usuarios, deben ser conocidas por la los Juzgados de Policía Local y no por los Tribunales Ordinarios de Justicia, resultando pertinente el supuesto de competencia general de aplicación de la ley del consumidor, esto es la, noción de acto mixto.

## **VII. Proyectos de ley, que se encuentran actualmente en tramitación, relativos a modificaciones al Código Aeronáutico y a la ley 19.946 en materia de líneas aéreas.**

En las páginas que siguen haré un examen a los proyectos de ley que actualmente se encuentran en discusión en nuestro Congreso Nacional, relativos a temas de interés para este trabajo, como lo son las posibles modificaciones a la ley 18.916 y a la ley 19.496. Son tres los proyectos de ley que actualmente se debaten y que se analizan en el siguiente capítulo, los que presentan como factor común el no encontrarse con urgencia legislativa. Así, tenemos:

- 1. Moción de los Senadores Pedro Muñoz Aburto, Camilo Escalona y Juan Pablo Letelier que se dio inicio el 4 de octubre de 2006. Se dio cuenta en la Sesión 59ª, Ordinaria, de 10 de octubre de 2006, pasando a la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones actualmente no tiene urgencia y se encuentra en etapa de tramitación en el Senado.<sup>8</sup>**

El proyecto se encuentra estructurado en un artículo único que introduce, por intermedio de cuatro numerales, modificaciones a la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico. El N° 1, reemplaza el Párrafo 1 “Del transporte de pasajeros y sus derechos” (arts. 131-133) del Capítulo V del Título VIII; el N° 2, incorpora un inciso tercero al artículo 144; el N° 3, elimina el artículo 147, y el N° 4, agrega en el Capítulo II del Título IX un artículo 154 bis, nuevo.<sup>9</sup>

El proyecto de ley destaca el monopolio de la empresa de transporte aéreo Lan Chile en la escena nacional. Dicha posición dominante permite a este oferente de este servicio de transporte ejecutar ciertas prácticas, tales como suspensión o retraso de vuelos que muchas veces, más que en comprensibles factores climáticos o de seguridad, amparados por la ley, pudieran responder, únicamente, a situaciones comerciales de escasa venta o rentabilidad de algunos vuelos. Este proyecto constata además que existe una

---

<sup>8</sup> Informe de la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones, recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos. Boletín N° 4.595-15.

<sup>9</sup> Anexo 2. Texto completo del proyecto de ley

legislación muy débil en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo, los que se contienen fundamentalmente en el Código Aeronáutico, cuyas disposiciones no han sufrido, en los últimos años, modificaciones sustantivas en lo relativo a indemnizaciones, compensaciones y reembolsos por cancelación o retardo en los vuelos y denegación de embarque.

Para ello esta iniciativa busca obligar a las líneas aéreas a dar información, en forma objetiva y clara, respecto de las diversas alternativas existentes para las rutas, privilegiando aquéllas de menor valor y, entre éstas, los vuelos directos respecto de los que tienen escalas. Dicha iniciativa contempla en uno de sus artículos la inclusión de una pantalla informativa donde se puedan ver las disponibilidades de pasajes, ya que a veces un pasajero se encuentra con la desagradable sorpresa de que se han terminado los pasajes económicos. Si el pasajero adquiere su boleto a última hora le venden las tarifas más altas, no habiendo transparencia, lo que se puede constatar al ingresar a un avión y ver que el vuelo muchas veces no está completo. Además tampoco se sabe cuál es el número de los pasajes económicos que tiene cada vuelo. La disponibilidad de los pasajes económicos que tiene cada avión para copar su venta es una materia que el usuario tiene derecho a saber. Además de estos objetivos el proyecto busca:

[“E]xplicitar, al momento de la oferta y en los propios billetes las condiciones, restricciones y limitaciones de éstos, ya que es fuente permanente de dificultades y conflictos.

Incorporar al texto las disposiciones administrativas referidas al transporte de personas con discapacidad o en grave estado de salud, con el objeto de facilitar el conocimiento de las normas.

Establecer que en caso de un accidente aéreo el operador deberá anticipar a los familiares de las víctimas una parte de las futuras indemnizaciones para atender los gastos más inmediatos”.

Merece la pena destacar la incorporación de este proyecto de los procedimientos establecidos en la Ley del Consumidor a las reclamaciones a que den lugar las infracciones

cometidas contra los pasajeros aéreos contenidas en el Código Aeronáutico a través de un artículo 133 bis en el que expresamente se establece que “[l]as acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en este párrafo y a la obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones que en él se establecen, se tramitarán ante los tribunales y conforme al procedimiento señalado en el título IV de la ley 19.496”. Al incorporar expresamente el procedimiento de la Ley de Protección al Consumidor al Código Aeronáutico se le da competencia a los Juzgados de Policía Local debido a que estos son de su conocimiento desde un primer momento.

**2. Proyecto de ley que modifica el artículo 43 de la Ley N° 19.496, que fija normas sobre protección a los consumidores, con el objeto de establecer responsabilidad directa de transportadores aéreos de pasajeros frente a los consumidores, en caso de suspensión de operaciones aéreas.**

En nuestra legislación, el artículo 133 del Código Aeronáutico establece que el transportador que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, estará obligado a las prestaciones que señale el reglamento, sin perjuicio de las acciones de indemnización que correspondan, si no existiere una causa que lo exima de responsabilidad.

Se agrega en la misma disposición que si el viaje ya iniciado se interrumpiere o suspendiere por causa que no exima de responsabilidad al transportador, éste estará obligado, a sus expensas, a proporcionar mantención y hospedaje a los pasajeros.

Asimismo, dicha norma establece que el transportador, en tal caso, deberá ofrecerle, a elección de ellos, cualquiera de las siguientes opciones:

- a) Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado;
- b) Continuación del viaje, con la demora prevista para solucionar su interrupción;
- c) Reanudación del viaje con otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, y

d) Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

Pese a que el artículo 133 del Código Aeronáutico contempla hipótesis tan precisas para casos de incumplimientos de los transportadores, en las formas antes descritas, no existe una norma que establezca la responsabilidad de los mismos, en caso de suspensión transitoria o definitiva de operaciones de embarque y desembarque en nuestros terminales aéreos, cuando el pasajero aún no se presentare para efectuar su viaje en un vuelo determinado.

En tal caso, debiera regir el artículo 43 de la Ley N° 19.496, que fija normas sobre protección a los consumidores, y que establece que el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.

Sin embargo, para las hipótesis de suspensiones transitorias o definitivas de operaciones de embarque o desembarque de aeronaves en nuestros aeropuertos o aeródromos, la aplicación de dicha norma no resulta justa ni equitativa. Las agencias de viajes deben responder en su calidad de proveedores directamente sin opción de repetir en contra de la línea aérea que representan.

Es por lo ello que este proyecto busca hacer responsables a las empresas de transporte aéreo de manera directa, cuando estas actúan como prestadoras de servicios, contratados no personalmente por los pasajeros, sino por una empresa que ofrece un paquete turístico. Dicha empresa forma parte de lo que se denomina agencia de viajes, que analizábamos en páginas anteriores de este trabajo, y de las cuales no cabía duda de su mercantilidad a la luz del numeral 7 del artículo 3 del Código de Comercio. También repasábamos jurisprudencia relativa a tales agencias, en donde en virtud del artículo 43 de la ley 19.496 se responsabilizaban a estas, por su carácter de proveedora intermediaria del servicio aéreo.

En la legislación actual la mencionada agencia no cuenta con la posibilidad clara de repetir en contra de la empresa de transporte aéreo, si bien conforme a las reglas generales podría accionar, como analizábamos en la jurisprudencia relativa a las agencias de viajes,

estas en el hecho respondían frente al consumidor de manera total y sin forma efectiva de resarcir los daños que le provocaba el desembolso pecuniario, correspondiente a indemnizaciones pagadas a los pasajeros, por sucesos que le eran ajena, como ocurría, por ejemplo, con un retraso según veíamos.

Lo más destacable del proyecto no es tan solo este medio de equilibrio resarcitorio, si no el hecho de que la empresa de transporte aéreo responderá directamente por el daño causado, teniendo el consumidor una nueva opción de acción ya no sólo en contra la agencia de viajes, sino que también impetrar la responsabilidad que le cabe a la empresa de transporte aéreo, reconociendo con ello el legislador, la mercantilidad de las líneas aéreas debido a que al no contemplar un supuesto especial de aplicación de la mencionada empresa en la ley 19.496, rige su supuesto general de aplicación, el de acto mixto. Así, se reconoce que la mercantilidad viene dada por el Código Aeronáutico donde principalmente se regula a esta empresa, de otro modo no podríamos asumir que la ley del consumidor es aplicable a tal empresa ya que el Código de Comercio no la enumera expresamente en su artículo 3.<sup>10</sup>

### **3. Proyecto de ley que Garantiza los derechos de los pasajeros de transporte aéreo<sup>11</sup>**

El presente proyecto de ley tiene como idea matriz, garantizar más efectivamente los derechos de quienes son transportados por líneas aéreas, reformando al efecto el Código Aeronáutico, que contiene una exigua regulación relativa a dichos derechos, agregando así la protección en los siguientes aspectos:

1.- Establecer un sistema de información adecuado al pasajero con respecto a sus derechos que le asisten a cada pasajero en caso de cancelación o retaso de vuelo o cuando este sea superior al permitido. Misma idea que persigue el primer proyecto descrito en este trabajo, pero esta vez ya no con una pantalla abierta que contenga tales datos, sino que a

---

<sup>10</sup> Anexo 3. Texto completo del proyecto de ley

<sup>11</sup> Proyecto de ley Garantiza los derechos de los pasajeros de transporte aéreo. Boletín N° 5158-03.

través de folletos informativos en lugares visibles tales como mostradores y oficinas de venta de pasajes.

2.- Generar un sistema de compensación por denegación de embarque que esté de acuerdo con los criterios seguidos internacionalmente. Con todo se le da un medio de eximición de responsabilidad para este punto en cuanto pruebe que el retraso o cancelación del vuelo no hubiera podido evitarse incluso si hubiera tomado todas las medidas razonables para evitarlos.

3.- Salvaguardar los derechos del pasajero en el evento en que sea cambiado de clase, debido a que falte espacio en la clase en la cual primitivamente debía viajar impidiendo cobro suplementario alguno, acordando beneficios para los pasajeros que se establecerán de común acuerdo.

4.- Establecer compensaciones para los viajantes en caso de existir un retraso que pueda ser considerado de gran envergadura, entregando compensaciones a los pasajeros que van desde las 6 a las 13 UTM dependiendo de los kilómetros del vuelo.

Con todo el transportista podrá eximirse de responsabilidad según lo contempla el artículo 133 bis del proyecto en caso que informe al pasajero con lo menos dos semanas de anticipación de la cancelación del vuelo, ofreciendo un transporte alternativo que le permita salir con no más de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada original del pasaje. Si el usuario del servicio aéreo no aceptase tendrá que devolverse el importe de su ticket de vuelo.

Asimismo, y para que esta modificación se enmarque dentro de un contexto armónico, el proyecto estima necesario que se modifique la ley del consumidor en su artículo 43 y puedan los consumidores demandar directamente a los proveedores del servicio o bien a su intermediario, o a ambos a su elección. Esta modificación coincide con otros de los proyectos expuestos en este trabajo, en cuanto hacen responsable directamente a la empresa de transporte aéreo a través de la ley del consumidor, pero con la diferencia de hacerlos responsablemente solidariamente en caso de que el consumidor decida

accionar en contra de ambos, empresa de transporte aéreo e intermediario del servicio, siendo por lo general estas últimas agencias de viajes según veíamos.

Luego de conocer y analizar estos proyectos de ley debo concluir que ellos vienen a reconocer de modo claro que la ley 19.496 es aplicable a las líneas aéreas, no constituyendo ninguna novedad, porque de la legislación vigente igualmente se puede llegar a los supuestos que establecen. Así, en el primer proyecto se busca hacer patente la información a los consumidores por medio de una pantalla abierta, disposición que no hace más que cumplir el mandato de la ley del consumidor que en su artículo 3 letra b establece como un derecho básico de todo consumidor [“el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”]. Por otro lado, en esta misma moción se busca hacer aplicable los procedimientos de la ley del consumidor en caso de reclamaciones relativas a infracciones cometidas contra los pasajeros, tampoco debiese resultar novedoso esto, por el carácter de supletoriedad de nuestra ley de consumo, según se desprende de su artículo 2 bis en donde se establece que esta regirá en las materias no reguladas por una ley especial, como lo es el Código Aeronáutico.

Por su parte, el segundo proyecto, busca hacer responsables a las líneas aéreas de manera directa cuando actúan como intermediarias de la prestación del servicio aéreo, o sea cuando una agencia de viajes contrata con ellas. Pero según vimos en el acápite de jurisprudencia la dinámica consumidor - agencia de viajes funciona de manera efectiva, el problema ocurría en materia de la relación interna entre el contratante directo y la empresa proveedora, situación que le es ajena al consumidor, que en definitiva, busca el pago de la indemnización, independientemente de la fuente que esta tenga. Además, a mi modo de ver, aún si en esta disposición el consumidor podría accionar en contra de la línea aérea en lo relativo a materias no reguladas por la ley 18.916. Pero en dicho caso resultará más difícil de acreditar la responsabilidad de esta última, debido a que es un tercero en la relación contractual: proveedor, agencia de viajes, y consumidor. Por lo que no resultaría un camino adecuado. El problema esta en determinar una infracción del transporte aéreo ya no como

proveedor intermediario si no como resultado de una relación directa entre consumidor y la línea aérea.

Por último, el tercer proyecto de ley también busca establecer como responsable directo a la empresa de transporte aéreo, pero con la diferencia del anterior, de hacer responsable solidariamente al proveedor directo con el intermediario, en caso que el consumidor accione en contra de ambos, dicha idea también resulta criticable no solo por el hecho de probar los requisitos para que opere la solidaridad al caso, si no que el proyecto contempla una causal de eximición de responsabilidad del transportista, caso en el cual no se podrá verificar la responsabilidad solidaria que busca dicha idea legislativa.

Por tanto puedo señalar que con la aprobación o no de estos proyectos de ley, seguirán rigiendo las disposiciones de protección al consumidor en todo aquello que el Código Aeronáutico actual no regule, tratando con ello de ofrecer una protección mas rápida a los clientes del servicio aéreo, a través de los procedimientos mas abreviados del párrafo IV y la normativa pertinente al caso de la ley 19.496.

## VIII. Conclusión

La omisión por parte del legislador de la empresa de transporte aéreo en el artículo 3 número 6 del Código de Comercio no es suficiente requisito para considerar al contrato de transporte aéreo como excluido de la mercantilidad, y con ello, no serle aplicable la Ley de Protección al Consumidor, puesto que este tipo de transporte no era conocido a la época de dictación de dicho código.

Cabe destacar que el transporte lacustre tampoco está mencionado en el artículo 3, ni cuando se habla del transporte terrestre (número 3 art.3) ni el seguro de transporte terrestre (número 9 art. 3), pero sí cuando se trata el contrato de transporte terrestre, puesto que éste está regulado en el Título V del Libro III, art. 166 y siguientes bajo el epígrafe “del transporte por tierra, lagos, ríos y canales”.

Entonces, si el redactor del Código de Comercio, el argentino Ocampo, omitió a los lagos en la enumeración de actos de comercio y luego en el contrato de transporte terrestre lo incluye ¿cómo podría entonces incluir al transporte aéreo, si en la época de dictación del Código no existía?

Es entonces con la dictación del Código Aeronáutico y la regulación del contrato de transporte aéreo en dicho cuerpo legal, donde se viene a señalar a dicho transporte como comercial, supliendo la omisión del legislador del Código de Comercio. Ello no podía ser de otra manera, por el carácter progresivo del derecho mercantil, ya que no se esperaba un cambio radical en el traslado de pasajeros. Siendo de aquellos casos en que una ley especial viene a reconocer el acto de comercio.

Esto se enmarca en la hipótesis de aplicación del artículo 2 de la ley 19.496, que señala que “Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

- a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio *u otras disposiciones legales*, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

Con dicha disposición se entiende claramente que no sólo la enumeración de actos de comercio del Código Mercantil es pertinente para categorizar a un acto de comercial sino que otras leyes puedan mercantilizar el acto para los fines precisos de aplicabilidad de la Ley de Protección del Consumidor.

Además las líneas aéreas normalmente están organizadas bajo la forma societaria de sociedad anónima, figura social que siempre tiene el carácter de mercantil, según lo dispone la ley 18.046 en su artículo 1 inciso 2 “[l]a sociedad anónima es siempre mercantil, aun cuando se forme para la realización de negocios de carácter civil”. Y por ende se ha entendido por la doctrina y la jurisprudencia que sus actos se reputan comerciales.

Por lo tanto, concluyo que es perfectamente aplicable la ley de protección al consumidor a las empresas de transporte aéreo y esta respuesta afirmativa se encuentra reafirmada en la misma ley, específicamente en su artículo 23 inciso 2, que excluye la venta de sobrecupos en los servicios de transporte aéreo de pasajeros.

Es plausible pensar, entonces, que el citado artículo 23 busca explicitar la exclusión de la ley de protección al consumidor a ese caso específico, la venta de sobrecupos, y solo al particular, siendo la regla general su aplicabilidad y la excepción su exclusión.

Por otro lado, los consumidores buscan una pronta indemnización de los perjuicios ocasionados por infracciones al transporte aéreo, lo que sólo es posible a través de los procedimientos más concentrados de la ley 19.496, y no a través de los tribunales civiles, cuyos procedimientos son de lato conocimiento.

Otro punto que se merece destacar, es la vía que poseen los consumidores de accionar en contra de las agencias de viajes, en las que no se discute su mercantilidad y que, por lo tanto, ofrecen un buen medio de búsqueda de indemnizaciones en caso de vulneración de sus derechos.

Por otro lado los proyectos de ley que he analizado no presentan necesariamente una novedad a nuestra legislación actual debido a que las mismas ideas se pueden arribar interpretando de modo sistemático la ley del consumidor y el Código Aeronáutico,

disposiciones legales compatibles, por el carácter supletorio de la primera según analizábamos en páginas anteriores de este trabajo.

Al concluir este trabajo quisiera destacar el hecho de que en la reforma del año 2004 de la Ley de Protección al Consumidor, se barajó la idea de excluir la noción de acto mixto de la aplicación de la misma, buscando con ello extender su campo de alcance a todo acto de consumo, idea que no prosperó, pero que comparto. Sin embargo, la inclusión de actos que son mercantiles para ambas partes en la Ley 20.416 que [“f]ija normas especiales para las empresas de menor tamaño”, conocida por los medios y el público en general como el Estatuto PYME; o civiles para ambas en los supuestos especiales de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, demuestran que, el campo de aplicación de la ley en análisis en el hecho se ha extendido, por lo que sería pertinente retomar dicha idea de eliminación del supuesto general de aplicación de acto mixto y transformar, como en España, a nuestra Ley de Protección al Consumidor en una ley de defensa del consumo, protectora efectiva de la defensa de los consumidores y usuarios, lo que tiene el carácter de principio general informador de dicho ordenamiento jurídico y, según veíamos, un carácter de rango constitucional. En este sentido, no parece adecuado que los consumidores, para enmarcar la competencia de los Juzgados de Policía Local y dar curso a los rápidos procedimientos que establece la ley 19.496, generalmente polos débiles de la relación jurídica frente a los proveedores, además de probar los hechos, responsabilidades y quantum indemnizatorios, deban probar la inclusión o no del acto en la enumeración del artículo 3 del Código de Comercio, materia a cuyo respecto, se discute su enunciatividad o taxatividad.

## **IX. Bibliografía**

### **LIBROS:**

Aimone Gibson, Enrique (1998): *Derecho de Protección al Consumidor*, Editorial Conosur Ltda., Santiago de Chile.

Baeza Ovalle Gonzalo (2003): *Derecho Comercial*, Tomo I, Editorial LexisNexis, Santiago de Chile.

Barroilhet Acevedo, Claudio y Díaz Díaz, Alejandro (2002): *Derecho del transporte*, Editorial Libromar Ltda., Santiago de Chile.

Casado Iglesias, Emiliano (1965): *La Responsabilidad por daños a terceros en la navegación aérea: un estudio de su regulación en las legislaciones nacionales y en el derecho internacional*, Universidad de Salamanca, España.

Cavanillas Múgica, Santiago (1985): *Responsabilidad civil y protección del consumidor*, Palma de Mallorca: Facultad de Derecho de Palma de Mallorca, España.

Corral Talceiani, Hernán (1999) *Derecho del consumo y protección al consumidor. Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*. Universidad de los Andes. Santiago de Chile.

Eyzaguirre Echeverría, Rafael (1980): *Contrato de transporte y nociones de derecho marítimo y aéreo*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile.

Fernández Fredes, Francisco (2003): *Manual de derecho chileno de protección al consumidor*, Editorial LexisNexis, Santiago de Chile.

Fernández Raymundo y Gómez Leo Osvaldo (1987): *Tratado teórico práctico de derecho comercial*, Tomo I, Editorial De Palma, Buenos Aires, Argentina.

Hamilton Eduardo (1960): *Manual de derecho Aéreo*, Segunda edición. Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile.

Loustau Ferran, Francisco (1958): *La Aeronave y su régimen jurídico*, Editorial Duque de Medinacelli, Madrid.

Olavarria, Julio (1970): *Manual de Derecho Comercial*, Tercera edición, Editado e impreso en Barcelona, España.

Puga Vial, Juan Esteban (2005): *El acto de comercio: crítica a la teoría tradicional*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile.

Palma Rogers, Gabriel (1935): *Derecho Comercial. Apuntes de Clases redactados por H. Guerra, E. Covacevich y G. Gaete*, Talleres gráficos “Artuffo” Huérfanos 2566, Santiago de Chile.

Sandoval López, Ricardo (2004): *Derecho del consumidor. Protección del consumidor en la Ley N° 19.496, de 1997, modificada por la Ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, y en la legislación comparada*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile.

Sandoval López Ricardo (1999): *Derecho Comercial. Actos de comercio. Noción general de empresa individual y colectiva*. Tomo I, Volumen 1, Quinta edición actualizada. Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile.

Sandoval López Ricardo (2005): *Derecho Comercial. Actos de comercio. Noción general de empresa individual y colectiva*. Tomo I, Volumen 1, Sexta edición actualizada. Editorial Jurídica de Chile, Santiago de Chile.

### **Memorias:**

Pérez Goldberg, Patricia (2000): “*La responsabilidad contractual en el transporte aéreo internacional de mercancías*”, Memoria de Prueba, Escuela de Derecho Universidad de Valparaíso, Valparaíso.

Toro Díaz, Patricio Osvaldo (2001): “*Aplicación de la ley 19496 sobre protección al consumidor, derecho comparado y jurisprudencia*”, Memoria de Prueba, Escuela de Derecho Universidad de Valparaíso, Valparaíso.

### **Jurisprudencia**

Sentencia de la Corte Suprema (2008): Contienda de Competencia. Caso Susan Ureñas Avendaño con LAN Chile. N° Legal Publishing: 39483.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (2008): Recurso de apelación acogido. Caso SERNAC con Agencia de Viajes Tije Chile, N° Legal Publishing: 39126.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (2008): Recurso de Apelación Acogido. Caso Francisco Pacheco Navarrete con Tije Chile S.A., N° Legal Publishing: 39601.

Sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago (2008): Recurso de Apelación Acogido. Caso SERNAC con Turismo Gente Limitada, N° Legal Publishing: 40376.

### **Proyectos de Ley**

Informe de la comisión de transportes y telecomunicaciones, recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos. Boletín N° 4.595-15.

Proyecto de ley que modifica artículo 43 de la ley 19.496, que fija normas sobre protección a los consumidores, con el objeto de establecer responsabilidad directa de transportadores aéreos de pasajeros frente a los consumidores, en caso de suspensión de operaciones aéreas. Boletín N° 4847-03.

Proyecto del ley que Garantiza los derechos de los pasajeros de transporte aéreo. Boletín N° 5158-03.

## **Documentos**

Peuriot Canterini, Luis Felipe (2010): *Informativo N° 279 sobre Ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño “Estatuto Pyme”*. Tomasello & Weitz Estudio Jurídico.

## **Páginas web consultas**

www.bnc.cl. Fecha última de consulta 3 de septiembre del año 2010.

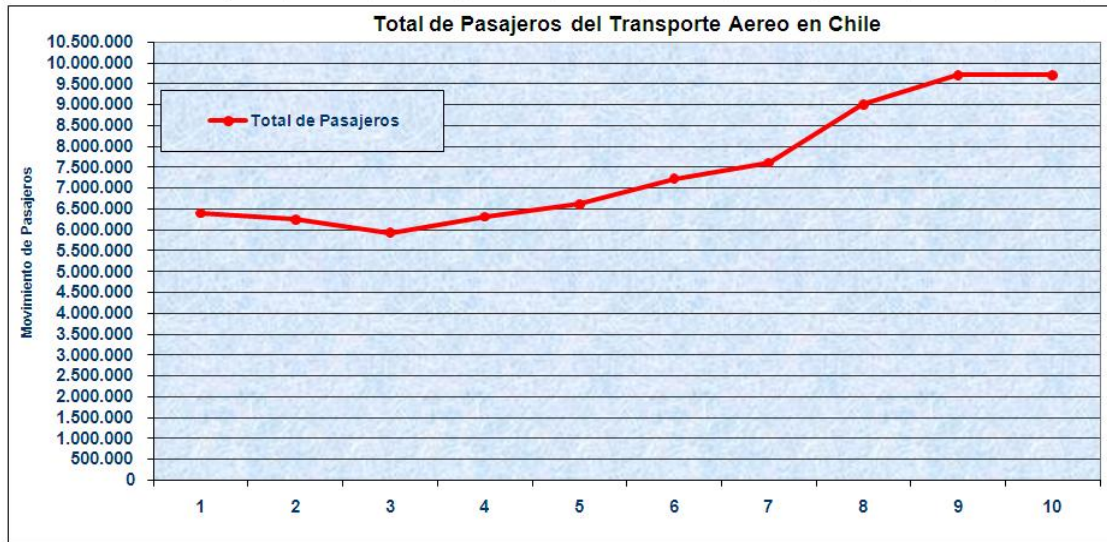
www.sernac.cl. Fecha última de consulta 4 de septiembre del año 2010.

www.jac.cl. Fecha última de consulta 31 de agosto del año 2010.

## X. Anexos

1.-

PASAJEROS TRANSPORTADOS TOTALES										
RUBROS	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Pasajeros Internacionales	3.285.119	3.131.455	3.066.133	3.460.341	3.634.273	4.024.834	4.231.491	4.914.490	4.938.298	4.653.776
Pasajeros Nacionales	3.117.477	3.116.019	2.866.823	2.858.893	2.984.599	3.197.502	3.379.092	4.096.489	4.770.727	5.058.106
Total de Pasajeros	6.402.596	6.247.474	5.932.956	6.319.234	6.618.872	7.222.336	7.610.583	9.010.979	9.709.025	9.711.882
Crecimiento Internacional	2,3%	-4,7%	-2,1%	12,9%	5,0%	10,7%	5,1%	16,1%	0,5%	-5,8%
Crecimiento Nacional	-5,3%	0,0%	-8,0%	-0,3%	4,4%	7,1%	5,7%	21,2%	16,5%	6,0%



Anexo 1: Balance 2009 de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) Fuente: [www.jac.cl](http://www.jac.cl)

## **2.-PROYECTO DE LEY:**

“**Artículo Único.**- Modifíquese el Código Aeronáutico, cuyo texto fue establecido por la Ley 18.916, del siguiente modo:

1.- Reemplácese el Párrafo 1 del Capítulo V del Título VIII por el siguiente:

### **I.- Del transporte de pasajeros y sus derechos. (ARTS. 131 - 133)**

“**Artículo 131.**- Quienes comercialicen billetes de pasaje deberán ofrecer información objetiva, exacta y completa sobre las diversas alternativas de tarifas y modalidades de vuelo disponibles.

Deberán privilegiar ofertar aquéllas de menor valor en lugar de las de mayor costo y, a iguales precios, los vuelos directos respecto de los que tengan escalas o conexiones.

Permitirán, asimismo, a los usuarios acceder a la información contenida en la pantalla de los sistemas informáticos o a copias impresas de ella, si éstos así lo solicitaren y entregarán, por escrito y en forma clara toda información referida a las condiciones, restricciones y limitaciones de los billetes y al procedimiento a seguir en caso de cancelación o retraso de los vuelos y denegación de embarque.

**Artículo 131 bis.**- El transportador dará al pasajero un billete de pasaje, que deberá contener, a lo menos, las siguientes indicaciones:

- a) Lugar y fecha de expedición,
- b) Nombre del pasajero y del transportador o transportadores,
- c) Puntos de partida y de destino,
- d) Precio y clase del pasaje, y
- e). La explicitación clara e íntegra de las condiciones, restricciones y limitaciones a que estén sujetos.

El billete de pasaje hace fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte. La falta, irregularidades o pérdida del billete no afectarán a la existencia ni a la validez del contrato.

**Artículo 132.-** El transportador puede rehusar o condicionar el transporte de aquellos pasajeros cuyo estado o condición constituyere un peligro para la seguridad, higiene o buen orden a bordo, o cuando requiriere atención o cuidado especial durante el viaje.

Lo anterior, no será aplicable a personas discapacitadas o de movilidad reducida que pueden valerse por sí mismas, las que sólo necesitarán acreditar esta situación a través de una certificación médica.

Un reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se autorizará el transporte de personas orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes.

**Artículo 132 bis.-** El transportador que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado o que cancelare injustificadamente un vuelo, estará obligado a informar a éste, en forma escrita, de sus derechos y a entregarle las siguientes cuatro prestaciones

1) Una indemnización compensatoria de acuerdo a la siguiente escala:

I. Vuelos de hasta 1500 kilómetros: 9 Unidades de Fomento.

II.-Vuelos de más de 1500 y hasta 3500 kilómetros: 14.5 Unidades de Fomento.

III.- Vuelos de más de 3500 kilómetros: 22 Unidades de Fomento.

La distancia se medirá considerando el último punto a que el pasajero llegará con retraso, respecto del itinerario original como consecuencia de la denegación de embarque o de la cancelación.

En caso de denegación de embarque la indemnización se reducirá a la mitad si se ofrece al pasajero un transporte alternativo que le permita llegar al destino final con menos

de dos, tres o cuatro horas de retraso, según se trate de los numerales I, II o III precedentes, respectivamente.

En caso de cancelación del vuelo el transportista podrá excusarse del pago si informa al pasajero con más de quince días de antelación o si, avisándole con una antelación menor, le ofrece una alternativa de viaje que le permita llegar al destino final con el retraso señalado en el inciso anterior. Corresponde al transportista probar la existencia y oportunidad de la información.

Las indemnizaciones a que se refiere este artículo se pagarán en forma inmediata en efectivo o a través de transferencias bancarias electrónicas o cheques. Sólo si el pasajero acepta podrá efectuarse el pago a través de bonos, descuentos futuros u cualquier otro servicio.

2) El reembolso del valor de su billete de pasaje o proporcionarles un transporte alternativo, de acuerdo a las siguientes alternativas:

a) Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado e incluso de la parte efectuada si a consecuencia de la denegación o retardo el vuelo se ha hecho innecesario, junto con el retorno al punto de partida, si fuera el caso;

b) La continuación del viaje hasta el destino final en el mismo u otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, a la brevedad posible; o

c) La continuación del viaje hasta el destino final, en el mismo u otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, en una fecha que convenga al pasajero.

3) La alimentación y alojamiento por el período de espera necesario para comenzar el viaje, reanudarlo o retornar al origen y el transporte entre el lugar de alojamiento y el aeropuerto y viceversa; y

4) Acceso a dos llamadas de comunicación telefónica, o al envío de igual número de fax, telégrafos o correos electrónicos, a elección del pasajero.

Tratándose de la circunstancia prevista en la letra c) del numeral 2) precedente, los servicios de alojamiento, transporte y alimentación sólo se prestarán hasta la fecha en que hubiera sido posible reanudar el viaje conforme lo dispuesto en la letra b) del mismo precepto.

**Artículo 133.-** El transportador que iniciare, en forma injustificada, un vuelo con un retardo de más de dos horas respecto de la hora estipulada, deberá prestar al pasajero las atenciones señaladas en el numeral 3) del artículo precedente que correspondan según el horario.

Con todo, en caso que el retardo exceda a cinco horas el pasajero tendrá derecho, además, a lo dispuesto en la letra a) del número 2) del artículo anterior.

**Artículo 133 bis.-** Sólo serán causas justificadas para los efectos de lo dispuesto en los dos artículos precedentes, aquéllas señaladas en el artículo 127.

**Artículo 133 ter.-** Las acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en este Párrafo y a la obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones que en él se establecen, se tramitarán ante los tribunales y conforme al procedimiento señalado en el Título IV de la Ley 19.496.

**Artículo 133 quater.-** El ejercicio de las acciones señaladas en el artículo anterior no obstarán al cobro de montos indemnizatorios suplementarios o no considerados, ante los tribunales ordinarios, si se estima que los perjuicios materiales y morales sufridos exceden la magnitud de los contenidos en este Párrafo.”

2.- Incorpórase el siguiente inciso tercero al artículo 144:

“El transportador estará obligado a identificar a los pasajeros afectados y a ofrecer a sus familiares, en un plazo no superior a quince días de ocurrida la tragedia, un abono anticipado de 1000 Unidades de Fomento para atender sus necesidades económicas inmediatas, lo que no supondrá un reconocimiento de su responsabilidad.”

3.- Elimínese el artículo 147.

4.- Agréguese en el Capítulo II del Título IX el siguiente artículo 154 bis:

“**Artículo 154 bis.**- La infracción a lo dispuesto en el artículo 131 y cualquier otra acción u omisión maliciosa que ocasione perjuicios al pasajero en la adquisición de los billetes de boleto, como asimismo, la vulneración del artículo 132 bis, en lo que se refiere a la información de los derechos de los pasajeros afectados por denegación de embarque o la cancelación de sus vuelos, se castigará con la multa a que hace referencia el inciso primero del artículo 24 de la ley 19.496 y su denuncia y sanción se ajustará a las normas de procedimiento de dicho texto legal.”.

### **3.- PROYECTO DE LEY**

Artículo único: Modifícase el artículo 43 de la Ley N° 19.496, mediante la incorporación del siguiente inciso segundo nuevo:

“No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, en los casos de prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros, que se hayan contratado conforme a las normas previstas en los artículos 126 y 130 del Código Aeronáutico, a través de proveedores que actúen como intermediarios, si los transportadores suspendieren transitoria o definitivamente sus operaciones de embarque y desembarque de aeronaves en los aeropuertos y aeródromos nacionales, serán directamente responsables frente al consumidor por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales.”

#### 4.- PROYECTO DE LEY:

**Artículo 1°:** Modifíquese la Ley 18.916, que contiene el Código Aeronáutico, en el siguiente sentido:

**1. Agréguese el siguiente artículo 131 bis.** "El transportista aéreo deberá, además, informar a cada pasajero, los derechos que le asisten en los casos de cancelación o retraso del vuelo, cuando este sea superior al permitido.

Las líneas aéreas estarán obligadas a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de dichos derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos."

**2.- Incorporase el siguiente artículo 132 bis.** "Los transportista aéreos deberán compensar a los pasajeros si no cumplen con las obligaciones establecidas en este título, a menos que prueben que las cancelaciones o el retraso, se produzcan debido a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables."

**3. Agréguese en el artículo 133 los siguientes incisos segundo y tercero, pasando el actual segundo a ser cuarto y el actual tercero a ser el quinto:**

"Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, cuando el transportista prevea que tendrá que denegar el embarque a un vuelo, deberá adoptar alguna de las siguientes medidas, en la prelación que se indica:

a) Pedir se presenten voluntarios dispuestos a renunciar a su reserva, a cambio de beneficios que se acuerden entre las partes, teniendo éstos además derecho a la compensación establecida en el reglamento.

b) Si los voluntarios no fuesen suficientes para que los restantes pasajeros con reserva se embarquen, el transportista podrá denegar el embarque a pasajeros aún contra su voluntad, caso en el que deberá compensar inmediatamente a dichos pasajeros de acuerdo a lo dispuesto en el siguiente inciso, además de los derechos establecidos en el reglamento correspondiente.

Las compensaciones a que hace referencia la letra b) anterior, serán:

1. Para vuelos de hasta 1.500 Kilómetros, 6 U.T.M.
2. Para vuelos de entre 1.500 y 3.500 Kilómetros, 9 U.T.M.
3. Para vuelos de más de 3.500 Kilómetros, 13 U.T.M."

#### **4. Agréguese el siguiente artículo 133 bis:**

"En los casos contemplados en el artículo anterior, el transportista estará exento de responsabilidad, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

1.- Informe al pasajero, por los mismos medios por los cuales el pasajero contrató el servicio, con a lo menos dos semanas de antelación la cancelación del vuelo.

2.- Informe al pasajero, en la forma señalada en el numeral anterior, la cancelación del vuelo con una antelación de entre dos semanas y siete días y se le ofrezca un transporte alternativo que le permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la salida prevista y llegar a destino con no más tres horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

3.- Informe al pasajero, de la forma señalada en el numeral 1 de éste artículo, de la cancelación con menos de siete días de antelación a la salida prevista y se le ofrezca tomar un vuelo que le permita salir con no más de una hora de anticipación a la hora de salida prevista y llegar con no más de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

Sin perjuicio de lo señalado en los incisos precedentes, el transportista siempre deberá devolver el importe del pasaje en caso de que no se acepte ninguna de las alternativas por el pasajero."

#### **5. Agréguese el siguiente artículo 133 ter:**

"En caso que el transportista acomode a un pasajero en una clase superior por la cual el pasajero había pagado, y esto se deba a cualquier causa ajena a al voluntad del pasajero,

como por ejemplo, la falta de espacio en la clase primitiva, no podrá exigir pago suplementario alguno."

**6. Agréguese el siguiente artículo 133 quater:**

"En caso de retraso, entendiéndose por tal, todo aquel superior a dos horas en vuelos nacionales y tres en vuelos internacionales, se deberá proporcionar a al pasajero:

- 1) Comida y bebidas suficientes con relación al tiempo que sea necesario esperar.
- 2) Alojamiento en un hotel, en caso de que el retraso del vuelo haga que sea reprogramado a lo menos al día siguiente.
- 3) Movilización desde y hacia el aeropuerto."

**Art. 2°.- Modifíquese el artículo 43 de la Ley N° 19.496, reemplazando el artículo 43 por el siguiente:**

"En el caso de incumplimiento de obligaciones contractuales en prestaciones de servicios contratadas a través de intermediario, el consumidor deberá ejercer la acción correspondiente en contra de éste y del prestador de servicio, con el fin de determinar la responsabilidad que pudiere caberles en el señalado incumplimiento, la cual podrá recaer, tanto en el intermediario como en el prestador de servicio, o bien en ambos, en cuyo caso responderán solidariamente".