

Fecha: 22-11-2020
Medio: El Mercurio
Supl.: El Mercurio - Cuerpo B
Tipo: Economía
Título: **ENDOSO Y RETRACTO EN LA COMPRA DE PASAJES AÉREOS: el proyecto que enciende las alarmas entre las aerolíneas**

Pág.: 4
Cm2: 1.287,2
VPE: \$ 16.908.307

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: ☒ Positiva

Cambio al Código Aeronáutico permitiría endoso entre personas naturales y considera pago de una multa de 20% en caso de retracto

ENDOSO Y RETRACTO EN LA COMPRA DE PASAJES AÉREOS: el proyecto que enciende las alarmas entre las aerolíneas

El 11 de noviembre la iniciativa, cuyo origen es un refundido de varias mociones parlamentarias, fue aprobada por una amplísima mayoría en la sala de la Cámara de Diputados. En la industria prevén que echará por tierra la estructura de tarifas aéreas segmentadas según precios, y expertos alertan de un aumento en el costo de los *tickets* y que se preste para un mercado de "reventa" de boletos. En la vereda del frente, abogados de derechos del consumidor y uno de los autores la defiende, pues estima que consagra y fortalece el derecho de propiedad. • **AZUCENA GONZÁLEZ**

Bajo el número 9509 -2015, en la Cámara de Diputados se está escribiendo un cambio legal que tiene en alerta máxima a las aerolíneas. Se trata de un proyecto de ley que busca modificar el Código Aeronáutico, viabilizando que las personas puedan endosar (transferir) o retractarse en la compra de los pasajes aéreos.

El proyecto tuvo sus orígenes en varios refundidos de mociones parlamentarias que cristalizaron en la iniciativa que el miércoles 11 de noviembre llegó a la sala de la Cámara y fue aprobada por una amplísima mayoría de 129 diputados a favor y con solo tres abstenciones.

Respecto del endoso, el proyecto considera la posibilidad de que el cliente pueda transferir el pasaje libremente y sin costo, con una anticipación de a lo menos 48 horas respecto de la hora de salida, siempre que el endoso sea entre personas naturales, que en ningún caso se realice con fines de lucro o comerciales o actividad habitual. Además, solo se habilita para el caso del cobrote (vuelos nacionales), y con un máximo para cada persona de tres cambios en un año calendario por cada transportador aéreo.

Para el retracto, se posibilita que el pasajero pueda poner término unilateral al contrato, también con una anticipación hasta 48 horas previas al vuelo, en cuyo caso la compañía aérea estará obligada a devolverle lo abonado por el pasaje, con un descuento de 20%, por concepto de multa, pago que deberá hacer en un plazo máximo de 45 días desde que se le comunique el retracto.

Las compañías aéreas han optado por el hermetismo a nivel público frente al avance de esta normativa, que tras su aprobación regresó a la comisión de Obras Públicas, dado que se le incorporaron tres indicaciones. Pero en reserva, múltiples actores de la industria aérea consultados manifiestan su total rechazo, por los efectos que —dicen— tendrá en el mercado. "Es el fin", dice un importante actor de la industria, quien a condición de reserva explica el porqué de tanta alarma. Detalla que en la industria aérea las tarifas siguen el modelo *revenue management*, de segmentación de clientes. Las tarifas se estructuran de acuerdo con el "contenido" de los *tickets*, con más o menos derechos, según el precio. Desde las más baratas —sin derechos a cambios o devoluciones, y compradas de forma anticipada—, a las más caras y flexibles. Y en un mismo vuelo hay de ambas, lo que hace que las de mayor valor permitan la existencia de otras más baratas y con ofertas. Luego, si por ley las prestaciones "se emparejan", se pierde la posibilidad de tener tarifas de las más económicas. "Si se homologan las condiciones de los *tickets*, el precio tiende a la tarifa promedio", explica este actor. En otras palabras, al desaparecer las más baratas, tiende a

un aumento de la tarifa media.

"Esto cambia la estructura tarifaria, acaba con las promociones", sentencia otro actor. Sobre el retracto en específico, otro conocedor hace ver que con solo 48 horas de aviso no hay forma para la compañía de recuperar ese ingreso, lo que hará que deban proyectar un promedio de devoluciones de dinero que van a traspasar a tarifa.

"En general, el proyecto es malo (...). Todo tipo de limitaciones que le imponga al contrato de transporte aéreo tiene costos que se reflejan sí o sí en el precio del servicio. Si la industria aérea no funcionara sobre la base de segmentación de precios y ciertas restricciones del contrato, el desarrollo del turismo estaría muy restringido y sería para unos pocos", afirma Italo Guerini, abogado especialista en derecho aéreo y expresidente de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (Achila).

Respecto del retracto en específico, es categórico: "La norma atenta del todo contra el sistema de economías y lógica de las compañías aéreas", dice. Explica que los vuelos se comercializan con meses de anticipación, aparecen en el sistema 330 días antes y, por lo mismo, se venden a distintas tarifas, de modo de ir segmentando. "Es imposible siquiera pensar en vender el 2% de un vuelo en las últimas 48 horas (...). No puede soportar que exista norma en que pasajeros, unilateralmente, le den sin efecto el contrato con 48 horas de anticipación", recalca, planteando que distinto sería si el plazo fuera con un mínimo razonable.

HOY LOS FACTORES de ocupación promedio en A. Latina no sobrepasan el 55%. Para cubrir costos, las aerolíneas requerían el 66% en 2019.

El retracto solo sería aceptable con un plazo superior a la fecha de vuelo, y no menos de 60 días", estima. Sobre el endoso, estima que puede ser negativo si el contrato sigue manteniendo las mismas condiciones de contratación, en cuanto a restricciones de cambios de fecha, y a que efectivamente no tenga fines especulativos para que terceros hagan negocios a costa del transportador.

"A primera vista parece una medida que favorece al consumidor, pero en el mediano-largo plazo lo que harán las aerolíneas es posiblemente reducir las promociones, elevar el costo de los pasajes o aumentar el nivel de sobreventa para hacer frente a este tipo de comportamientos", afirma Felipe Delgado, profesor de la Escuela de Ingeniería Civil de la PUC. El profesional, que se ha dedicado a investigar el transporte aéreo, con publicaciones en torno a esta industria, es categórico en su juicio: "Si todos los pasajeros permitieran el retracto, no observaríamos las tarifas reducidas que vemos actualmente".

En el detalle, Delgado hace ver varias aprensiones prácticas. Si cada persona va a poder endosar tres *tickets* al año por cada aerolínea, en la práctica podría hacerlo nueve veces al año —hay tres compañías principales en Chile—, lo que no se condice con el promedio de viajes de menos de uno al año por persona (cifra 2019). "Puede ocurrir la generación de un mercado secundario de pasajes a través de la reventa de estos a mayores precios. Aun cuando se establece que el endoso debe ser sin fines de lucro, el fiscalizarlo en la práctica resulta prácticamente imposible (...). Tal como está el proyecto actualmente, considero que es muy probable que se preste para un mercado de reventa de pasajes", estima Delgado. Sobre el retracto, plantea que efectivamente deja con poco margen a la aerolínea para volver a vender esos pasajes, que son un producto "perceptible", en un contexto en que hoy la tasa de no presentación a un vuelo a nivel industria está entre 7 y 8%.

"Si las aerolíneas no toman medidas complementarias, como aumentar la sobreventa de pasajes, esto va a tener un impacto directo en los factores de ocupación de los vuelos y en las finanzas de las aerolíneas", agrega. Plantea que en 2019 los factores ocupación promedio necesarios para que las aerolíneas en Latinoamérica logran cubrir sus costos era sobre el 66%, pero con la pandemia, el precio de los pasajes bajó y ahora las aerolíneas requieren volar sus aviones con aún más pasajeros para cubrir sus gastos. Pero la ocupación promedio en Latinoamérica no sobrepasa el 55%. "Es decir, las aerolíneas están transportando actualmente a menos pasajeros y cobrando una tarifa más barata que antes de la pandemia. Esta situación compleja por la que atraviesan las aerolíneas se va a incrementar si se aplican las medidas propuestas, poniendo en una situación financiera más delicada a las aerolíneas", anticipa Delgado.

David contra Goliath
Sin embargo, desde la vereda del consumidor la lectura es positiva. La abogada María Constanza Galleguillos —quien trabajó en Conadecus, por lo que vio anteriores modificaciones al Código Aeronáutico—, estima que todas las modificaciones llegan "en buena", pues vienen a solucionar graves problemas que tienen los consumidores en una relación que siempre ha sido de "David y Goliath", estima. "Beneficia mucho más a los consumidores de lo que los perjudica, sobre todo en pandemia", dice. Galleguillos estima que sería una legislación "vanguardista", aunque es de la idea de precisar mecanismos de ejecución de los derechos que se conceden, y que haya un adecuado *check and balance*. Pero es categórica en que la normativa es un avance para entregar más calidad en el servicio, descartando el argumento de los impactos en las tarifas, pues —recalca— las compañías aéreas tienen otros contrapesos, como el *overbooking* o sobreventa del vuelo, "una forma de retracto de parte de la empresa", retruca.

En su opinión, en esta industria ha habido una desprotección muy grande hacia los consumidores, y rescata que la modificación se haga a nivel de Código Aeronáutico y no en la Ley del Consumidor, pues así queda asentado en la ley especial de la industria, evitando que luego las empresas argumenten que no les es aplicable la normativa al consumidor, dado que se rigen por leyes especiales. Uno de los impuls

sores del proyecto —autor de una de las mociones de la iniciativa—, el diputado Karim Bianchi, cree que el proyecto es bueno, pues consagra y fortalece el derecho de propiedad, se adecua la normativa a dicho derecho y a la libre disposición de un bien, que a su entender no debiera ser nominativo. "¿Por qué el pasaje tiene que ser necesariamente individualizado y no poder trasladarlo a otra persona? A la compañía no tendría por qué importarle quién se siente", se cuestiona el parlamentario.

Respecto del supuesto aumento de los costos, plantea que el endoso bordea los \$50 por emitir un nuevo boleto, si es físico, y en el caso del retracto —del cual, dice, en un principio no era partidario y fue el Gobierno a través de la ministra quien lo planteó, al participar en la discusión en la comisión—, las aerolíneas van poder cobrar la multa (el 20%) y además disponer del pasaje para su reventa a un precio más alto, dada la proximidad del vuelo, y en una industria en que funcionan con sobrecupo. "A la larga pueden incluso salir ganando", dice Bianchi.

"La cantidad de personas que buscan endoso o retracto es mínima, por problemas de salud, trabajo. Son casos tan limitados, que no lo veo como un problema financiero para las compañías (...). Es una política tan excepcional que no veo el daño", asegura. Y agrega: "En Perú se hizo lo mismo, Latam debió acogerse, y no hubo mayor problema", enfatiza Bianchi.

Consultado el MTT, dijeron que la ministra no ingresó ninguna indicación respecto al retracto, y que no es algo que se promueva desde el MTT. "Nuestro interés está en resguardar los derechos de los pasajeros e impulsar iniciativas a su favor, siempre analizando el impacto que podrían tener en los precios de los pasajes (...). Estos beneficios se verían impactados por una posibilidad de retracto sin restricciones, ya que indudablemente se traduciría en un aumento en el precio de los pasajes", agregaron.

Los datos internacionales consignados en un documento elaborado a solicitud parlamentaria para verificar la legislación comparada muestran que solamente en Perú se consagra el derecho a endoso —artículo N° 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor—, aplicable con ciertos requisitos y aceptando gastos por la reemisión del boleto. Este documento explicita que allí ya lo aplican Latam y Sky.

Respecto del retracto, existe en Estados Unidos, pero para ejercerlo solo en las siguientes 24 horas siguientes a la compra. Y en Colombia se puede ejercer en las 48 horas siguientes a la compra, siempre y cuando la compra se realice con un plazo mayor a ocho días antes del vuelo en el caso de vuelos nacionales, y 15 días en vuelos internacionales.



Hoy la tasa de no presentación a los vuelos a nivel industria llega al 7 a 8%.