

Pasajeros aéreos:

La seguridad en el avión también es un derecho

Las aerolíneas están obligadas a prevenir riesgos durante la prestación del servicio. Conozca qué hacer si hubo alguna falla y se cambió el vuelo.

El incidente del avión Latam —correspondiente al vuelo LA 800 que venía de Sídney (Australia) y debió aterrizar de emergencia en Auckland (Nueva Zelanda)— dejó varios heridos y mucho susto entre los que vivieron la aterradora experiencia.

Por fortuna, todos fueron atendidos y una vez superada la emergencia, pudieron concluir la ruta que los traía a Chile, aunque no en la fecha original que tenían indicada en sus boletos.

Una de las hipótesis que se investigan es que la azafata desconectó casualmente un dispositivo, lo cual produjo la abrupta caída del avión.

Sin embargo, también se está estudiando la posibilidad de que haya una falla de diseño o de seguridad en el asiento del piloto.

En cualquier caso, a los pasajeros afectados les corresponden ciertos derechos que rigen para los contratos de transporte aéreo.

Como explica Sebastián Bozzo, profe-

FACILIDADES

En caso de suspensiones, la aerolínea debe ayudar al pasajero a realizar las comunicaciones que necesite, además de darle alimentación cuando la espera sea de dos o más horas.

sor del magíster de Derecho de Consumo y Comercio Electrónico de la Universidad Autónoma de Chile, comúnmente, las quejas que se repiten en este sector se asocian a cancelaciones, pérdidas de equipaje, demoras y sobreventa entre otros.

Si bien casos como el que se mencionó anteriormente son menos frecuentes a nivel mundial en el espacio aéreo, se refuerza la relevancia de los derechos de los consumidores, amparados por la Ley de Protección del Consumidor N° 19.496, artículo 3° letra D.

Según lo indicado, se consagra el derecho a la seguridad en la adquisición y uso de bienes y servicios, lo que implica



una protección integral de la salud y el medio ambiente, asegura.

Tomando en cuenta aquello, los pasajeros tienen el derecho a recibir un servicio seguro por parte de las compañías, exento de daños, ya sea en sus bienes o en el ámbito físico o moral.

De esta forma, añade, las aerolíneas están obligadas a implementar todas las medidas posibles para prevenir riesgos

durante el consumo de sus servicios. Esto es, el servicio de traslado de equipaje, seguridad en la alimentación que entregan, el transporte hacia el avión y salida de la nave y traslado propiamente tal, entre otras.

“Esto implica que los usuarios tienen la prerrogativa de demandar un transporte seguro y libre de daños. Cualquier perjuicio ocasionado por la com-

pañía aérea, incluyendo aquellos por parte de la tripulación o trabajadores que asisten al avión, debe ser debidamente compensado”, explica Bozzo.

En relación con los afectados por el incidente del vuelo a Sídney, tanto física como emocionalmente, tienen el derecho a ser indemnizados, advierte.

El camino que deben seguir los pasajeros lo resume así:

■ **RECLAMAR ANTE LA AEROLÍNEA** por los daños ocasionados.

■ **PRESENTAR UNA DENUNCIA** ante el Sernac. En caso de que este último organismo no inicie un procedimiento colectivo representando a los consumidores afectados, estos deben presentar una demanda ante el juez de policía local de su domicilio.

Afirma que si bien no se requiere la asistencia de un abogado, lo aconsejable es contar con el apoyo de uno.

En caso de iniciar el proceso sin el apoyo de un profesional, una de sus recomendaciones es descargar la guía “¡Consumidor digital defiende tus derechos!”, que se puede encontrar en <https://ediciones.uaautonoma.cl/index.php/UA/catalog/book/168>