

Reclamos de lectores

"Pasajero disruptivo": qué significa y cómo evitar que una aerolínea lo califique así

A finales del año pasado el cantante José Luis Rodríguez se enfrentó a una situación incómoda mientras estaba a bordo de un avión que lo llevaría de Quito a Miami.

Según narró en sus redes sociales, siempre viaja con un bolso con medicinas. El jefe de cabina le señaló que debía ubicar el bulbo en el compartimiento superior, lo que aceptó, pero se quejó a viva voz manifestando que le parecía una tontería y lo escuchó una tripulante, quien le transmitió el comentario a su colega.

Este último habló con el capitán y aunque el cantante de 82 años se disculpó, lo bajaron del avión. "Me sentí humillado. Me trataron como un delincuente", según manifestó en sus redes sociales.

Su actitud se enmarca en lo que se conoce como un "pasajero disruptivo", término que acuñaron las líneas aéreas para calificar a los viajeros que les causan problemas.

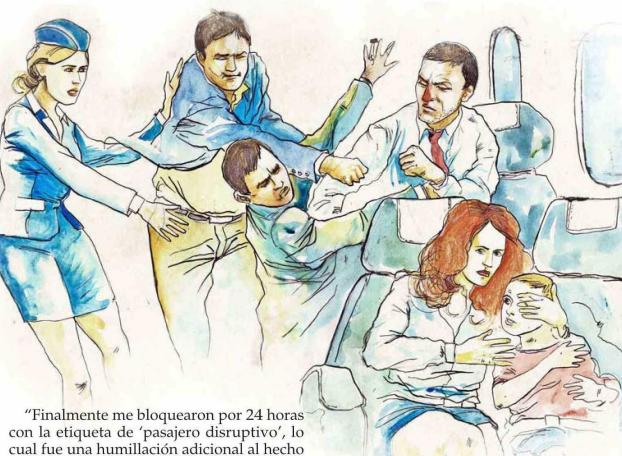
Gino Marini nos contó que estando sentado en el avión Latam que lo llevaría de Santiago a Iquique apareció otro pasajero que tenía asignado su mismo asiento. Luego de varias consultas le indicaron que él no estaba en ese vuelo a pesar de tener la tarjeta de embarque a la vista del personal de la aerolínea. Le dijeron que se había pedido la devolución de ese tramo, pero él lo negó.

"¿Entonces, por qué me habían embarcado?", argumentó el lector. El otro pasajero ocupó un puesto distinto, pues había suficiente espacio, relata.

Sin embargo, le advirtieron que del área de seguridad lo bajarían del avión si no se cambiaba, pese a que insistió en que debía viajar porque tenía compromisos de negocios y un boleto de regreso para el día siguiente. "No hubo ningún interés por respetar mis derechos como pasajero ni tampoco mi categoría platinum. El piloto tomó la determinación de bajarme a lo cual accedi ya que el resto de los pasajeros estaba atrasándose por este error de la aerolínea", afirma. Pese a la promesa de que lo embarcarían en el siguiente vuelo, no cumplieron.

• Se trata de un término que acuñaron las compañías aéreas para señalar a aquellos viajeros que les causen problemas a bordo. Por recomendación de la tripulación, el capitán puede bajar a una persona del avión si considera que peligra la seguridad del vuelo.

NO EXISTE
 De la JAC aclararon que aunque la legislación nacional reconoce la figura del "pasajero disruptivo" y facilita al comandante de la aeronave para ordenar el desembarque de quien ponga en riesgo la seguridad del vuelo, no existe normativa que autorice a las líneas aéreas a calificar anticipadamente a una persona en dicha calidad con el objeto de impedir su embarque. Esta situación también puede ser reclamada ante el Sernac o JPL.



"Finalmente me bloquearon por 24 horas con la etiqueta de 'pasajero disruptivo', lo cual fue una humillación adicional al hecho de bajarme del avión a la vista de todos", se queja. Más encima, en un vuelo posterior que hizo a Valdivia lo hicieron firmar una especie de compromiso de buen comportamiento para poder embarcarse", precisa.

Disculpas de la compañía

Al final, Latam reconoció que la supuesta devolución fue un error de ellos y le ofrecieron disculpas, junto con reembolsarle el valor del pasaje y el costo del retorno, nos co-

mentó el lector.

Como nos explicó el abogado Sebastián Bozzo, decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Chile, las aerolíneas están legalmente obligadas a respetar el contrato de transporte, el cual incluye tanto el traslado como los servicios complementarios pagados (como la selección de asientos). Ante un incumplimiento unilateral, como la duplicidad de venta de un asiento, la empresa debe respetar dos

obligaciones inmediatas: devolución íntegra del monto pagado por el servicio no prestado, e indemnización por daños, compensando tanto el perjuicio material como el daño moral (molestias, afectaciones de salud o estrés).

Dice que si bien las aerolíneas suelen ofrecer compensaciones alternativas como upgrades o pasajes futuros, el consumidor no está obligado a aceptarlas si considera que no reparan el daño causado. En tal caso, este puede escalar su reclamo ante el Sernac para alertar sobre conductas sistemáticas o interponer una demanda en el juzgado de policía local de su domicilio para exigir una reparación judicial.

Código Aeronáutico

También consultamos en la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) por estos casos y respondieron que ese organismo carece de atribuciones para pronunciarse respecto de hechos ocurridos en el contexto de la relación contractual entre pasajeros y operadores aéreos, materia que corresponde al Sernac y, eventualmente, a los tribunales de justicia.

Informaron que el Código Aeronáutico contempla el derecho de la aerolínea a rehusar o condicionar el transporte de aquellos pasajeros cuyo estado o condición constituyere un peligro para la seguridad, higiene o buen orden a bordo. Asimismo, este código regula los derechos que asisten al pasajero en caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes.

Casos como el que reclamó el lector, afirmaron de la JAC, corresponde verlos apelando a la Ley del Consumidor, pudiendo el afectado presentar su reclamo ante el Sernac o el juzgado de policía local (JPL) que corresponda. Allí se puede determinar si existió un incumplimiento del contrato de transporte aéreo y las eventuales indemnizaciones que pudieran proceder.