

RESOLUCIÓN EXENTA N.º 426

SANTIAGO, 27 DE JUNIO 2023

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO
SOBRE EL PLAZO Y LOS MEDIOS POR
LOS CUALES SE PUEDE EJERCER EL
DERECHO DEL ARTÍCULO 133 J DEL
CÓDIGO AERONÁUTICO, QUE
RESUELVE LA SOLICITUD N.º 41.575.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N.º 3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496; la Ley N.º 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto N.º 91, del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N.º 29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N.º 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

2.- Que, la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

3.- Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N.º 19.496.

4.- La Solicitud de Interpretación Administrativa N.º 41.575, de fecha 29 de septiembre de 2022.

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1º APRUÉBASE el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre el plazo y los medios por los cuales se puede ejercer el derecho del artículo 133 J del Código Aeronáutico, que resuelve la solicitud N.º 40.573", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE EL PLAZO Y LOS MEDIOS POR LOS CUALES SE PUEDE EJERCER EL DERECHO DEL ARTÍCULO 133 J DEL CÓDIGO AERONÁUTICO, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º 41.575.

I. Antecedentes

Mediante la solicitud N.º 41.575 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las disposiciones de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores¹ (en adelante, "LPDC"), en lo relativo al alcance del artículo 133 J del Código Aeronáutico, incorporado por la Ley N.º 21.398, comúnmente denominada "Ley Pro Consumidor". En particular, solicita se interprete por este Servicio, a través de qué medios y con cuánta anticipación, el consumidor, que requiere modificar la fecha de viaje por motivos médicos, puede dar el aviso al que se refiere el artículo ya citado.

II. Interpretación jurídica

Para dar respuesta al presente requerimiento es necesario analizar lo señalado al respecto por el Código Aeronáutico en su artículo 133 J, cuyo tenor es el siguiente:

*"La fecha programada para un viaje podrá modificarse, o solicitarse la devolución del monto pagado, si el pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar. El certificado médico deberá indicar la razón del impedimento y el período o las fechas entre las cuales se encuentra impedido de viajar en avión. El pasajero deberá **dar aviso** al transportador **antes del horario programado del vuelo y presentarle el certificado médico en el plazo de veinticuatro horas a contar del aviso**. Alternativamente, el pasajero podrá optar por solicitar la devolución del monto pagado, dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha programada del*

¹ Las referencias a la Ley N.º 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N.º 3 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

viaje original. En caso de que el cambio se realice por un billete de pasaje de mayor valor, el pasajero deberá pagar la diferencia. La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta un año a contar de la fecha programada del viaje original. El derecho a que se refiere este artículo podrá ser invocado, asimismo, por el cónyuge o conviviente civil, los padres y los hijos del pasajero, siempre que se encuentren incluidos en la misma reserva.

"El uso indebido o falsificación de dicho certificado médico será sancionado de acuerdo con lo establecido en el artículo 202 del Código Penal."

Del tenor literal de la norma recién transcrita podemos observar que el legislador no estableció un plazo preciso para la realización del aviso, así como tampoco se pronunció sobre los medios que el consumidor puede utilizar al efecto. El único plazo expresamente establecido son las 24 horas para la presentación del certificado médico, el que se cuenta desde el referido aviso.

Un precepto que puede ayudar a dar ciertas luces al respecto es el artículo 133 B del Código Aeronáutico, el cual, a propósito de los derechos de los pasajeros en caso de retraso o cancelación de un vuelo, establece que **"cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, deberá ser informado al pasajero por el transportador mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, con indicación de la causal del cambio"**. Es decir, una norma similar nos ilustra que las comunicaciones entre las partes deben realizarse de la manera más expedita posible. Asimismo, y por razones de posterior prueba, es recomendable que también se produzcan algún tipo de registro, por parte del proveedor, respecto del aviso que haya efectuado el consumidor.

Así, respecto del límite temporal, este Servicio interpreta que el sentido y alcance que el legislador quiso dar a la frase **"antes del horario programado del vuelo"** dice relación con la existencia de un proceso de aviso, por parte del pasajero a la aerolínea transportadora, circunscrito solamente a que tal aviso se realice con anterioridad al horario programado de despegue del respectivo vuelo.

En lo relativo al medio por el que se debe realizar el aviso, tampoco existe un procedimiento establecido en la ley que lo limite a una determinada forma. Sin perjuicio de ello, este Servicio interpreta que es un derecho de los consumidores y, por tanto, un deber para los proveedores, registrar o documentar el ingreso de un aviso en este sentido. Así, no existiría inconveniente en realizar el aviso por vía telefónica, en cuyo caso el proveedor debe indicar algún número o código de constancia, de modo que el consumidor pueda acreditar que realizó el aviso a tiempo, esto es, antes del horario programado para el vuelo.

III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que, para efectos de realizar el aviso a que se refiere el artículo 133 J del Código Aeronáutico, el pasajero puede darlo a la aerolínea transportadora en cualquier momento, siempre que sea antes del horario programado para el respectivo vuelo.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Respecto a los medios que se deben utilizar para practicar el aviso, no existe ninguna referencia, y por ende, ninguna limitación en la norma, por lo que este Servicio interpreta que puede utilizarse cualquier medio que permita al consumidor manifestar a la aerolínea transportadora su impedimento de viajar en avión por razones médicas, que luego deberá acreditar mediante el correspondiente certificado médico, además de estar en condiciones de comprobar, después, su efectiva realización, debiendo el proveedor indicar algún número o código de constancia al efecto.

2º ACCESIBILIDAD. El texto original del "Dictamen interpretativo sobre el plazo y los medios por los cuales se puede ejercer el derecho del artículo 133 J del Código Aeronáutico, que resuelve la solicitud N.º 41.575" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3º ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

4º REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

XST/GGP

Distribución: Interesado - Dirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección de Desarrollo Territorial y Gestión - Fiscalía Administrativa - Comunicaciones Estratégicas - Direcciones Regionales - Oficina de partes.