



CARTA DE LA ASOCIACIÓN CHILENA DE EMPRESAS DE TURISMO, ACHET

QUIEBRAS DE LÍNEAS AÉREAS:

CHILE NECESITA REGULACIÓN PARA ENTREGAR LA DEBIDA PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES

Aerolíneas desaparecidas en los últimos años: Air Madrid, Varig, Air Comet, Sabena y Pluna, además de alrededor de 100 compañías de bajo costo. Avianca, Aerolíneas Argentinas, American Airlines, Alitalia, Japan Airlines, y una larga lista de compañías aéreas han sido rescatadas o han debido acogerse a la ley de quiebras en busca de permitir su viabilidad.

Las nefastas consecuencias que ha ocasionado la quiebra de Pluna a las miles de personas que compraron y pagaron pasajes a esa compañía, pone nuevamente en discusión los efectos de la inexistencia de resguardos, sean estos seguros o fondos de garantía frente a la imposibilidad de las compañías aéreas de cumplir con sus compromisos cuando éstas simplemente decretan la quiebra.

Si bien el SERNAC presentó una demanda colectiva contra Pluna por el incumplimiento del servicio contratado tras el cese de sus operaciones, prevemos que ésta no llegará a buen puerto, debido a la inexistencia de activos en Chile por parte de la línea aérea. Esta situación sería muy distinta, si tal como lo ha manifestado ACHET en numerosas ocasiones, IATA, el Estado de Chile y Gobierno de turno, hubiesen adoptado previamente las precauciones que permitan a esta u otra aerolínea responder ante estas contingencias.

En este sentido, la opinión del ex senador Guillermo Vásquez U., dada a conocer en un medio de circulación nacional, acerca de los resguardos que se tendría que exigir a las líneas aéreas, tales como un seguro ante casos de paralizaciones transitorias o definitivas de sus operaciones, es compartida por ACHET. Lamentablemente, la indicación presentada en su oportunidad por el ex parlamentario para el proyecto de ley "Modifica el Código Aeronáutico en materia de transporte de pasajeros y sus derechos" no fue aprobada por la Cámara Alta. Por ende, estimamos que la medida debe ser nuevamente revisada por el Ministerio de Transporte y las autoridades competentes junto con exigir la implementación de un sistema de fondo de garantías por parte de IATA- International Air Transport Association- entidad que aglutina a las compañías aéreas.

Hasta el momento, IATA, no ha adoptado ningún tipo de medida para salvaguardar los derechos de los pasajeros de sus representadas, las compañías aéreas, en los casos que éstas no cumplan con el transporte aéreo prometido. Es decir, IATA, no toma ningún tipo de medidas para salvaguardar sus intereses, ni siquiera retiene los dineros que le son

entregados semanalmente por las agencias de viajes y tour operadores, recaudados por la venta de pasajes que realizan mandatados por líneas aéreas. Más dramático es el caso de la venta directa que éstas realizan, ya que no existe normativa, autoridad, ni resguardo alguno que les impida disponer libre y anticipadamente de dichos fondos.

Frente a estos dramáticos incumplimientos del contrato aéreo, la autoridad, en Chile, en vez de actuar enérgicamente en forma activa con los actores de la industria aérea, ha optado por responsabilizar a las agencias de viajes y tour operadores independientes, los cuales han obligatoriamente depositado con anticipación, en forma semanal, los fondos a estas empresas.

La interpretación de la legislación y la desidia de la autoridad, han facilitado que cualquier compañía aérea se instale en nuestro país sin exigírsele ninguna garantía, ni disponer de activos, y lo que aún es más grave, han dejado desamparado al comprador directo de las aerolíneas (portales propios de internet, oficinas de venta a público o call centers) y han hecho cargar a las agencias de viajes y tour operadores con una responsabilidad que no les corresponde "ser avales de las líneas aéreas que operan en el mundo".

Esto no puede seguir así. La necesidad de una provisión de fondos por parte de la línea aérea hasta que el pasajero realice su viaje o la existencia de un seguro, debe implementarse urgentemente, pues la venta de pasajes aéreos corresponde a una "pre venta" o "venta en verde" en la cual la gran mayoría de los viajes adquiridos y cancelados en su totalidad serán prestados a futuro. De igual forma, a IATA se le deberá exigir que tome los debidos resguardos frente a eventuales problemas que enfrenten sus socios, de forma de mitigar los efectos para el consumidor.

Considerando que el caso Pluna presenta las mismas dificultades vividas anteriormente con la quiebra de otras aerolíneas y también a la creciente inestabilidad que registra esa industria, esperamos que autoridades gubernamentales y legislativas consideren responsablemente tomar las medidas correspondientes para salvaguardar los derechos de los consumidores chilenos y de las empresas, en su mayoría PYMES, que trabajan por entregar el mejor servicio a sus clientes. ACHET sigue a disposición para aportar todos los antecedentes técnicos que inspiren un análisis del tema.

Santiago, 27 de julio de 2012

ASOCIACIÓN CHILENA DE EMPRESAS DE TURISMO

ACHET