

A S.E. EL

Oficio N° 11.130

VALPARAÍSO, 23 de enero de 2014

PRESIDENTE  
DEL H. SENADO

La Cámara de Diputados, en sesión de esta fecha, ha dado su aprobación al proyecto de ley de ese H. Senado que modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos, correspondiente a los boletines N°4595-15 y N°4764-15, refundidos, con las siguientes enmiendas:

- Ha sustituido el texto del proyecto de ley por el siguiente:

"Artículo 1°.- Introdúcense en el Código Aeronáutico las siguientes modificaciones:

1.- Agrégase en su artículo 127 el siguiente inciso tercero:

"Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación,

retraso del vuelo o denegación de embarque, de acuerdo a las condiciones previstas en el presente capítulo.”

2.- Reemplázase el Párrafo 1 del Capítulo V del Título VIII por el siguiente:

“1.- Del transporte de pasajeros y sus derechos.

Artículo 131. El transportador dará al pasajero un billete de pasaje, que deberá contener, a lo menos, las siguientes indicaciones:

- a) Lugar y fecha de expedición.
- b) Nombre del pasajero y del transportador o transportadores.
- c) Puntos de partida y de destino, precio y clase del pasaje.
- d) La explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que está sujeto y de todos los derechos contemplados en el presente capítulo.

El transportador podrá expedir el billete de pasaje por cualquier medio, siempre y cuando éste permita cumplir con lo señalado anteriormente.

El billete de pasaje hace fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte. La falta, irregularidades o pérdida del

billete no afectarán a la existencia ni a la validez del contrato.

Con todo, el transportador estará obligado a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos.

Artículo 132. El transportador puede rehusar o condicionar el transporte de aquellos pasajeros cuyo estado o condición constituyere un peligro para la seguridad, higiene o buen orden a bordo, o cuando requiriere atención o cuidado especial durante el viaje.

Un reglamento del Ministerio de Defensa Nacional establecerá las condiciones técnicas y de seguridad bajo las cuales se autorizará el transporte de personas con discapacidad, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes.

Artículo 133. Denegación de Embarque. En el evento que el transportador prevea que tendrá que denegar el embarque de uno o más pasajeros por sobreventa, los cuales se hubieren presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, deberá pedir en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el transportador. Si el número de

voluntarios es insuficiente para que los restantes pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el transportador podrá denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad, para lo cual deberá:

1.- A elección del pasajero:

a) Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo;

b) Reembolso del monto total pagado por el billete, si el pasajero se desiste del contrato de transporte aéreo y éste no hubiera comenzado su ejecución, o

c) Si ya se hubiera iniciado la ejecución de un viaje con escala y, o conexión, el transportador deberá ofrecer, a elección del pasajero, cualesquiera de las siguientes opciones:

i.- Embarque en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo.

ii.- Reembolso de la porción no utilizada.

iii.- Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer al pasajero afectado con la denegación de embarque una suma equivalente a:

a) 2 unidades de fomento para vuelos de menos de 500 kilómetros.

b) 3 unidades de fomento para vuelos de entre 500 y 1000 kilómetros.

c) 4 unidades de fomento para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros.

d) 10 unidades de fomento para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros.

e) 15 unidades de fomento para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros.

f) 20 unidades de fomento para vuelos de más de 8.000 kilómetros.

El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho.

3.- Si, conforme al número 1 letra a) del presente artículo, se embarca al pasajero en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador,

y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado es inferior a dos horas y media, no procederá compensación alguna conforme al número anterior.

4.- Por "viaje con escala y, o conexión" se entiende aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto de partida y uno o más puntos intermedios de escala y, o conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.

5.- Del Derecho a Prestaciones. Si el pasajero decide perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:

a) Comunicaciones telefónicas que necesite efectuar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a dos horas y media.

b) Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a dos horas y media.

c) Alojamiento para pasajeros con vuelo de retorno y para pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un

nuevo vuelo cuya salida sea como mínimo al día siguiente de la salida programada en el billete de pasaje, y siempre que el pasajero deba pernoctar una o varias noches y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera.

d) Movilización desde y hacia el aeropuerto, en caso que fuere aplicable.

e) Los arreglos y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

6.- Por "noche" se entenderá desde la medianoche hasta las 6 horas a.m.

7.- Para los efectos de este artículo, se entenderá que un billete de pasaje se encuentra confirmado, con respecto a los puntos de partida y destino indicados en el mismo, incluyendo puntos intermedios de conexión o escala, en la medida que conste que la reserva o el billete de pasaje ha sido aceptado y registrado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.

8.- Sin perjuicio de otros servicios adicionales que puedan ofrecer los transportistas, de acuerdo con las circunstancias y la especial condición del pasajero, en caso de denegación de embarque el transportador deberá embarcar de manera prioritaria a los niños no acompañados, a personas con discapacidad,

a los pasajeros de edad avanzada o delicados de salud y, en general, a los pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el transportador, deban ser embarcados con prioridad, como aquellos que viajen por motivos de fallecimiento o enfermedad de un miembro de su familia.

Artículo 133 bis. 1. Del Retraso de Vuelos. En caso de retraso de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

a) Derechos en la forma prevista en las letras a) y c) del número 1 del artículo 133.

b) Derecho a prestaciones, conforme a lo dispuesto en el número 5 del artículo 133.

c) En caso que el retraso se deba a causa imputable al transportador y sea superior a cuatro horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje, derecho a indemnización con arreglo a lo previsto en el artículo 147.

d) Si el pasajero decide no perseverar en el contrato y el retraso es superior a cuatro horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje, el derecho a la completa devolución del pasaje o de la porción no utilizada, según fuere el caso.

Lo dispuesto en las letras a) y b) de este número no será aplicable respecto de atrasos y

cancelaciones que sean causados por uno o más eventos que motiven la declaración de un estado de excepción constitucional.

2. De la Cancelación de Vuelos. En caso de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

a) Derechos en la forma prevista en las letras a) y c) del número 1 del artículo 133.

b) Derecho a prestaciones, conforme a lo dispuesto en el número 5 del artículo 133.

c) En caso que la cancelación del vuelo se deba a causa imputable al transportador, el derecho a indemnización con arreglo a lo previsto en el artículo 147, salvo que se informe al pasajero de la cancelación y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir con no más de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista.

d) Si el pasajero decide no perseverar en el contrato, el derecho a la completa devolución del pasaje o de la porción no utilizada, según fuere el caso.

e) Para los efectos de lo dispuesto en la letra c) precedente, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su billete de pasaje, informará al transportista, en forma directa o a través de sus

agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.

Lo dispuesto en las letras a) y b) de este número no será aplicable respecto de atrasos y cancelaciones que sean causados por uno o más eventos que motiven la declaración de un estado de excepción constitucional.

3. Del Derecho a Devolución de Tasas Aeronáuticas. En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador o a través del sitio web del transportador aéreo.

4. Del Derecho a Reparación del Transportador. El Transportador que pague cualquier indemnización o proporcione prestaciones o asistencia a un pasajero por causas o circunstancias que se deban en todo o parte al hecho o culpa de un tercero cualquiera, siempre tendrá el derecho de exigir de tal tercero la indemnización de los perjuicios sufridos por el transportador, incluyendo los costos o gastos de tales compensaciones, prestaciones y asistencias de acuerdo a las reglas generales del Derecho.

Artículo 133 ter. En caso que el transportador acomode a un pasajero en una clase

superior a la que había pagado, y esto se deba a cualquier causa ajena a la voluntad del pasajero, tal como la falta de espacio en la clase primitiva, no podrá el transportador exigir pago suplementario alguno.

Artículo 133 quáter. Las acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en este Párrafo y a la obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones que en él se establecen, se tramitarán conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.”.

3.- Reemplázase el artículo 147 por el siguiente:

“Artículo 147. La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuenta unidades de fomento por cada uno de ellos.

Sin embargo, no procederá esta indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo o que le fue imposible adoptarlas.

La indemnización a que se refiere este artículo es sin perjuicio de los derechos que le corresponden al pasajero conforme al número 1 del artículo 133 bis.”.

Artículo 2°.- Reemplázase el artículo 12° del decreto con fuerza de ley N°241, de 1960, del Ministerio de Hacienda, por el siguiente:

“Artículo 12°. Las empresas de aeronavegación comercial estarán obligadas a proporcionar los antecedentes que les solicite la Junta de Aeronáutica Civil para los efectos de elaborar las estadísticas de tráfico aéreo.

Toda información proporcionada por los operadores en relación a los costos de operación tendrá el carácter de reservada.

La Junta de Aeronáutica Civil deberá publicar en un lugar destacado de su sitio web los vuelos retrasados y cancelados, por cada línea aérea, ruta y aeropuerto, para operaciones nacionales e internacionales, en forma desagregada e individual por cada vuelo. Esta información deberá ser publicada para fines estadísticos y de información general.”.

Artículo 3°.- Agrégase en el artículo 43 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, el siguiente inciso final:

“Se exceptúan de lo anterior los contratos de transporte aéreo de pasajeros, en que por incumplimiento de las obligaciones del transportador, el pasajero podrá ejercer acciones en contra del

intermediario o del transportador, sin perjuicio de su derecho a repetir."."

\*\*\*

Lo que tengo a honra comunicar a V.E., en respuesta a vuestro oficio N° 599/SEC/09, de 7 de julio de 2009.

Acompaño la totalidad de los antecedentes.

Dios guarde a V.E.

EDMUNDO ELUCHANS URENDA  
Presidente de la Cámara de Diputados

MIGUEL LANDEROS PERKIČ  
Secretario General de la Cámara de Diputados