

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES, recaído en los proyectos de ley, en primer trámite constitucional, originados en Mociones de los Honorables Senadores señores Muñoz Aburto, Escalona y Letelier, que modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos, y de los Honorables Senadores señores Vásquez, Ávila, Gómez, Naranjo y Zaldívar (don Adolfo), que modifica el Código Aeronáutico, estableciendo un seguro flotante colectivo en caso de suspensión de operaciones de líneas aéreas.

BOLETÍN N° 4.595-15 y 4764-15, refundidos.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Transportes y Telecomunicaciones tiene el honor de informaros en el trámite de segundo informe, el proyecto de ley de la referencia, en primer trámite constitucional, originado en dos Mociones de los Honorables señores Senadores que a continuación se detallan:

1.- De los Honorables Senadores señores Muñoz Aburto, Escalona y Letelier, que modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos. (Boletín N° 4.595-15), y

2.- De los Honorables Senadores señores Vásquez, Ávila, Gómez, Naranjo y Zaldívar (don Adolfo), que modifica el Código Aeronáutico, estableciendo un seguro flotante colectivo en caso de suspensión de operaciones de líneas aéreas. (Boletín N° 4.764-15)

Estas iniciativas legales fueron refundidas, por acuerdo de la Comisión.

A algunas de las sesiones en que se consideró esta iniciativa legal asistieron, los Honorables Senadores señores Fernando Flores Labra, José Antonio Gómez, Juan Pablo Letelier Morel, Pedro Muñoz Aburto y Guillermo Vásquez Úbeda.

Durante la discusión de este proyecto de ley vuestra Comisión contó con la colaboración y participación del Secretario (S) de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Guillermo Novoa y del Asesor Legal de la Junta Aeronáutica Civil, señor Álvaro Lisboa.

Fueron especialmente invitadas la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G y la Asociación Chilena de Empresas de Turismo A.G. (ACYHET).

De las entidades invitadas concurrió la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G. (ACHILA), representada por el Presidente del Directorio, señor Italo Guerinoni; su Gerente, señor Rodrigo Hananías; la Gerente para Chile de IATA, señora Heather Macdonald; el Fiscal de Sky Airline, señor Felipe Volante; el Gerente General Chile de Lan Airlines, señor Vlamir Domic; el Vicepresidente de Asuntos Corporativos de Lan Airlines, señor Eduardo Opazo y el Gerente de Asuntos Corporativos de Lan Airlines, señor José Miguel Hernández.

La Asociación Chilena de Empresas de Turismo A.G. (ACHET), excusó su inasistencia.

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento del Senado, se deja constancia de lo siguiente:

I.- Artículos que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones: 133 ter.

II.- Numerales del artículo 1º que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones: no hay.

III.- Indicaciones aprobadas sin modificaciones: 1, 3, 4, 7, 11, 32, 33, 34, 36 y 39.

IV.- Indicaciones aprobadas con modificaciones: 5, 6, 7 bis, 8, 9, 15, 16, 25 bis, 26, 27, 29 y 40.

V.- Indicaciones rechazadas: 2, 13, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 25, 29 bis, 29 ter, 30, 31, 35 y 37.

VI.- Indicaciones retiradas: 10, 12, 14, 21, 24, 28 y 38.

VII.- Indicaciones declaradas inadmisibles: no hay.

Exposiciones

Previo a la discusión en particular de esta iniciativa legal, vuestra Comisión de Transportes y Telecomunicaciones acordó escuchar los planteamientos de las personas señaladas al inicio de este informe.

Presentación del Gerente de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G. (ACHILA)

El Gerente de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G. (ACHILA), señor Rodrigo Hananías, inició su presentación señalando que las Mociones en estudio, tienen buenas intenciones, sin embargo, su aprobación perjudicaría gravemente al desarrollo de la industria aérea en el país.

En primer lugar, señaló que la Moción contenida en el Boletín N° 4.595-15, es inconstitucional al establecer una diferencia arbitraria en perjuicio de las empresas aéreas nacionales. En efecto, Chile ratificó el Convenio de Varsovia, tratado internacional que se encuentra vigente y que regula la responsabilidad civil de las aerolíneas por “retraso”. Es decir, mediante esta norma, Chile ante la comunidad internacional, se ha obligado a que las aerolíneas extranjeras que exploten nuestros cielos, serán sometidas a esa normativa en lo que a retraso se refiere. Es un pacto internacional y, como tal, no puede ser dejado sin efecto unilateralmente por nuestro país.

Los tratados internacionales tienen sus propias vías de terminación, previstas concretamente en la “Convención de Viena sobre derecho de los tratados”, ratificada por Chile y actualmente vigente, y dentro de ellas no figura la dictación de una ley interna por alguno de los Estados Obligados.

La iniciativa legal, en estudio, no puede establecer una nueva reglamentación para el retraso si ella no se puede aplicar a los vuelos internacionales, en donde rige el Convenio de Varsovia. Sólo podría aplicarse al transporte interno, ejecutado por aerolíneas nacionales a quienes ilógicamente se les impondría una carga de la que se exime a las empresas aéreas foráneas, con lo cual esta diferencia constituye una arbitrariedad para las compañías aéreas nacionales y, por ende, es inconstitucional.

En segundo lugar, señaló que esta iniciativa legal es inconstitucional al pretender obligar a quienes comercializan billetes de pasajes a vender los servicios aéreos de menor costo. En ese sentido, explicó que el artículo 19, N° 21, de la Constitución Política de la República,

asegura a todas las personas el derecho a desarrollar cualquier actividad económica, en virtud de la cual aquellos que comercializan servicios, tienen la libertad absoluta para elegir qué servicios comercializarán y a qué precio, lo que constituye la esencia de la libertad económica.

Asimismo, el artículo 43 de la Ley de Protección al Consumidor, establece la responsabilidad de los intermediarios por infracciones de los proveedores de los servicios. La justificación está en que el intermediario debe hacerse responsable de los proveedores que elige intermediar, tiene la libertad de elegir y, por lo tanto, si elige mal a un proveedor negligente será responsable ante el consumidor por su mala elección.

En este ámbito explicó que es de público conocimiento que agencias de viajes han debido responder frente a los pasajeros por incumplimientos de la línea aérea Air Madrid. Si esas agencias de viaje se hubieran negado a intermediar servicios aéreos de dicha aerolínea, no hubieran tenido que asumir ni pagar.

La obligación que se pretende imponer para aquéllos que comercialicen billetes de pasajes, como es el caso de las agencias de viajes, de informar de todas las tarifas y vuelos disponibles, debiendo ofrecer el transporte aéreo de menor valor, significará que las agencias de viaje estarán obligadas por ley a trabajar de modo tal de obtener la menor rentabilidad posible en su negocio, no podrán tener convenios para ofertar con preferencia los servicios aéreos de una aerolínea en particular y así obtener una comisión más atractiva, no podrán elegir con qué aerolíneas trabajar porque estarán obligadas a trabajar con todas y tampoco podrán negarse a intermediar servicios de una aerolínea que les parezca negligente, exponiéndose, contra su voluntad, a tener que hacerse responsable frente a los consumidores de eventuales incumplimientos, en conformidad a la norma establecida en el artículo 43 de la Ley de Protección al Consumidor.

En consecuencia, esta regulación afectará el libre ejercicio del derecho a desarrollar cualquier actividad económica, incurriendo en una inconstitucionalidad, al tenor del artículo 19, N^{os} 21 y 26, de la Constitución Política de la República.

A continuación expresó que el proyecto de ley es inconstitucional al pretender imponer obligaciones de informar relacionadas a las tarifas, cuyo cumplimiento es imposible o sumamente gravoso y que también implica una discriminación arbitraria. Los deberes de información que se pretenden imponer son de las diversas alternativas de tarifas y modalidades de vuelos disponibles; permitir a los usuarios acceder a la información contenida en la pantalla de los sistemas informáticos o copias impresas de ellas, si lo solicitaren; entregar por escrito y en forma clara toda

información referida a las condiciones, restricciones y limitaciones de los billetes, y entregar al pasajero un billete de pasaje que deberá contener, entre otras menciones, la explicitación clara e íntegra de las condiciones, restricciones y limitaciones a que estén sujetos.

Dichos deberes de información se vinculan a tarifas, incluyendo las relativas a las condiciones, restricciones y limitaciones, cuyo contenido variará en cada caso, dependiendo de la tarifa. Estos deberes de información no existen en ningún país del mundo y resultan excesivos y alejados de la realidad de la comercialización de los pasajes aéreos, caen en la inconstitucionalidad al afectar el libre ejercicio del derecho a desarrollar una actividad económica y además establecen una discriminación arbitraria en contra de las empresas aéreas, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 19, N° 12, de la Constitución Política de la República, según dan cuenta los siguientes fundamentos:

1.- En materia de transporte aéreo, las tarifas son determinadas a través de un sistema común e internacional denominado "Revenue Management" (RM), que tiene como objetivo maximizar los beneficios mediante la venta de un producto correcto, en el momento correcto, al cliente correcto, por el precio correcto, utilizando para ello una avanzada tecnología de la información, con un gran volumen de datos y técnicas muy sofisticadas, que permiten establecer estrategias de precios.

2.- El RM utiliza barreras que segmentan a los clientes y permiten vender a distintos pasajeros un mismo asiento a diferentes precios.

Este sistema es manejado en redes desde cualquier parte del mundo, en inglés y mediante códigos que sólo conocen los expertos y las tarifas así obtenidas están cambiando permanentemente (día a día, hora a hora), y con ellos las restricciones que llevan aparejadas. Lo mismo rige para el transporte aéreo interno, cuyos vuelos también son ofertados en el extranjero, para los turistas que proyectan visitar Chile. De esta forma, exigir a las líneas aéreas nacionales y a las agencias de viajes, que traduzcan y expliquen de manera clara e íntegra las restricciones de los miles de pasajes que se venden diariamente implicaría imponerles una carga simplemente irrealizable.

3.- Respecto de la obligación de entregar información clara e íntegra por escrito, señaló que se contrapone a los tickets electrónicos que es la modalidad que impera en Chile y en el mundo. Su contenido es el mismo que un pasaje tradicional, la diferencia está en que no se instrumentaliza en papel, sino que se almacena en la base de datos de la aerolínea. El pasajero no recibe una constancia de su pago y una descripción

de su itinerario, sin embargo, para embarcarse le basta con exhibir su cédula de identidad o pasaporte, lo que representa su principal ventaja.

En esta modalidad de venta, las aerolíneas tienen el deber de informar al pasajero sobre las condiciones del contrato, y así se cumple al momento de la compra del ticket, dando a conocer al consumidor los aspectos más relevantes del contrato de transporte celebrado.

La obligación que pretende imponer el proyecto de ley, en el sentido de entregar la información por escrito, entrabaría fuertemente el sistema de ticket electrónico.

4.- Asimismo, la obligación de entregar información, clara e íntegra y por escrito, se contrapone a la venta de tickets a través de los Call Centers que en Chile están en pleno desarrollo. Lan Airlines y las extranjeras Delta y Air France tienen sus Call Centers en Chile, atienden a una gran cantidad de países y dan trabajo a cientos de personas.

La venta de pasajes vía Call Centers también implica para las aerolíneas el deber de informar a los pasajeros acerca de su contrato de transporte, deber que se cumple de diversas maneras (en forma oral, mediante el envío de un correo electrónico o remitiendo al comprador al sitio web de la empresa aérea).

La actividad de los Call Centers quedaría cuestionada legalmente de prosperar esta Moción y su pretendida obligación de que los transportadores proporcionen información clara e íntegra y por escrito a los pasajeros.

Por otra parte, la exigencia a las aerolíneas de información clara e íntegra por escrito de las condiciones, restricciones y limitaciones de un vuelo es más exigente que la Ley de Protección al Consumidor, que impone deberes de información generales acerca de las condiciones objetivas del servicio. El artículo 3, letra b) establece el derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna de los servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, lo que representa una exigencia menor que la de la iniciativa legal, en comento, no sólo no se exige información "íntegra" sino que tampoco es escrita.

Exigir a cualquier prestador de servicios información adicional al artículo citado, sería injusto e implicará una discriminación. En el caso de las exigencias que propone la Moción en estudio para las líneas aéreas es una arbitrariedad. Las aerolíneas, de acuerdo a la tendencia mundial, venden pasajes a través de Call Centers y tickets electrónicos, en base a sistemas computacionales comunes e

internacionales, en inglés y con un lenguaje y códigos técnicos, características que evidencian que esta información a los pasajeros no resulta una labor sencilla y que aún así cumplen con la obligación establecida en la Ley de Protección al Consumidor.

En seguida señaló que esta Moción atenta contra la libre competencia al introducir, en los hechos, una barrera de entrada al mercado aerocomercial puesto que existe una gran diferencia entre las aerolíneas grandes y pequeñas al momento de ejercer el derecho a suspender, retrasar y cancelar un vuelo por razones de seguridad.

Para las aerolíneas grandes es mucho más simple y expedito, puesto que tienen una flota de aeronaves, propias o producto de una alianza estratégica con otras compañías, pudiendo reemplazar un avión por otro en reducidos espacios de tiempo, aminorando el perjuicio económico derivado de tal contingencia. Por el contrario, para las aerolíneas pequeñas que no cuentan con aeronaves de reemplazo, el daño económico de suspender, retrasar o cancelar un vuelo es de proporciones.

Esta Moción consolida la posición dominante de las aerolíneas grandes, imponiendo en los hechos una barrera de entrada o la subsistencia de aerolíneas pequeñas, que por tener menos aeronaves, estarán expuestas a mayores costos.

Por otra parte, cabe tener presente que esta Moción atenta contra el principal bien jurídico de la aviación que es la seguridad. Los transportadores aéreos tienen por ley el derecho a suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 127 del Código Aeronáutico y es el más elemental de los principios de Derecho Aeronáutico en el mundo. De aprobarse esta Moción, su efecto será que las aerolíneas conservarán ese derecho y podrán ejercerlo, pero deberán pagar por ello, lo que a todas luces es desaconsejable, por cuanto implica gravar la seguridad.

El rasgo distintivo de la legislación aeronáutica es que debe propender y fomentar la seguridad, es el bien jurídico supremo y debe ser tutelado a ultranza, aún cuando ello implique subordinar otros fines, también legítimos, pero que puestos en una balanza ocupan un rol secundario.

En la aviación está en juego la vida y la integridad física de las personas, no sólo de los pasajeros y la tripulación, sino que también de los terceros en la superficie, por ello toda la normativa está orientada a satisfacer requerimientos de seguridad. Las aerolíneas deben invertir grandes sumas de dinero para cumplir con estos requerimientos. Los

usuarios del transporte aéreo, a su vez, se ven sometidos a diversas exigencias y restricciones al volar, los terceros en la superficie, incluso, en ocasiones, también deben cumplir con normas aeronáuticas, como supresión de obstáculos a la navegación aérea y su balizaje.

La normativa de seguridad también se observa en la regulación del retraso de los vuelos. El cumplimiento estricto de los horarios está subordinado al deber de seguridad que se exige a los transportadores. La autoridad debe otorgar todas las facilidades para que los transportadores adopten la decisión de no despegar sino hasta que exista plena certeza de que el vuelo será seguro. Si una aerolínea prevé o teme una posible falla mecánica, por mínima o hipotética que sea, su deber es atenderla y postergar la salida, pues a diferencia de otros medios de transporte, un desperfecto del aparato no es revisable mientras éste se encuentra operando.

Lo anterior no significa que las aerolíneas hagan un uso arbitrario de los horarios bajo pretexto de razones de seguridad. Los controles de seguridad efectuados por la autoridad aeronáutica y por las propias aerolíneas son eficaces y ello contribuye a evitar las tardanzas. Las compañías, por otro lado, al retrasar sus vuelos, pierden grandes sumas de dinero, y provocan un retraso no sólo en ese vuelo en sí, sino que también en los que la aeronave involucrada debe emprender con posterioridad.

Asimismo, destacó la ausencia de estadísticas que demuestren en Chile la existencia de siquiera un ínfimo porcentaje de retrasos. La práctica ha demostrado que ante un retardo importante que afecte a un número significativo de pasajeros, el hecho es susceptible de ser cubierto por la prensa, lo que evidencia de que se trata de un fenómeno excepcional, que de configurarse con negligencia por parte de la aerolínea, le impondrá a ésta el deber de indemnizar los perjuicios causados a los pasajeros.

Las consideraciones anteriores demuestran que penalizar el retraso, como lo pretende esta Moción, va en contra de todos los principios que uniforman la normativa aérea. Esta penalización creará un incentivo perverso, pues las aerolíneas, a la hora de decidir si postergan o no un despegue ante un eventual problema mecánico, sopesarán el monto de dinero adicional que esa decisión significará, lo que no se condice con el bien jurídico de la seguridad.

Los pasajeros deben tener la tranquilidad que la compañía aérea retrasará la salida sin condicionantes de ninguna especie, extremando las medidas de ser necesario, ante cualquier posible inconveniente, por hipotético que sea. Si luego de practicada la revisión, el inconveniente no era tal y sólo se trataba de una falsa alarma, lo

recomendable no es castigar a la aerolínea por su exceso de celo, sino que estimularla en esa senda.

Esta iniciativa legal reprime las medidas preventivas imponiendo una carga económica a las líneas aéreas que diligentemente suspendan, retrasen o cancelen un vuelo. De esta forma se atenta contra el bien jurídico de la seguridad aérea.

Finalmente, expresó que esta Moción padece de reiterados y profundos errores que perjudicarán a la industria aérea, gravando la seguridad aérea y desincentivando la oferta de los vuelos, con el natural y previsible impacto que ello produciría en materia de turismo, de transporte de carga importada y exportada. Chile por su posición geográfica, requiere la mayor conectividad aérea posible para el desarrollo de su economía y, en base a ese presupuesto, contamos con una política aerocomercial denominado de cielos abiertos, basada en los principios de libre mercado, y con el objetivo de contar con servicios aéreos de la mejor calidad, eficientes y al menor costo posible.

Exposición del Presidente de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas

El Presidente de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas, señor Italo Guerinoni, informó que su exposición se centrará en los aspectos económicos que afectan las Mociones en estudio, tales como cancelaciones, atrasos, sobreventa y el establecimiento de los precios de la industria aérea.

Atrasos y cancelaciones

Expresó que en el transporte internacional existen los Convenios Internacionales, como Varsovia y la próxima ratificación del Convenio con Montreal y Protocolos que establecen procedimientos para los casos de atrasos y cancelaciones de vuelos y la única forma en que Chile pudiera desconocer la aplicación de esas normas sería desahuciando los tratados respectivos. De esta forma, el proyecto de ley en estudio afectaría a los vuelos domésticos.

Manifestó que en la institución que representa existe gran preocupación por la forma en que se afectará la competencia y los precios. En seguida, señaló que se debe derribar el mito en el sentido de que las compañías aéreas atrasan los vuelos por decisión propia y sin fundamentos, ello no es efectivo, puesto que dejar una aeronave en tierra y no operarla las horas que debe volar tiene un costo altísimo.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, expresó que comprende la lógica anterior, no obstante, señaló que en la realidad ocurre otra situación, así por ejemplo, el día viernes 13 de junio del año en curso, el vuelo de las 18:00 horas para Antofagasta, tenía 47 pasajeros y Lan lo suspendió, juntándolo con el vuelo que salía a las 18:30 horas que transportó 90 pasajeros y esta situación ha generado grandes molestias y reclamos, por lo que consultó si esa situación es real. Aclaró que la idea de esta Moción es representar la molestia porque las aerolíneas nacionales, en múltiples ocasiones, suspenden sus vuelos porque no tienen 90 pasajeros para financiar un vuelo. De este modo, atrasan los vuelos, juntando a los pasajeros para cumplir con los itinerarios, pero con cargo a los pasajeros, lo que en realidad es una crítica directa a Lan.

El señor Guerinoni respondió que, en general, esto no ocurre, sin embargo, se han presentado denuncias contra Lan ante la Fiscalía Nacional Económica y las investigaciones determinaron que no existía una conducta monopólica porque fusionar vuelos podría obedecer a esa razón, poner vuelos en pantalla para fusionarlos y restringir o eliminar la competencia.

En seguida, el señor Guerinoni señaló que la Moción en debate beneficia a Lan porque tiene 19 aeronaves que operan en el mercado doméstico; Sky, 7 y Air Comet, 6, con lo cual al penalizar los atrasos Lan puede arreglar su flota para no cometer infracciones, pero los otros dos competidores no tendrán esa posibilidad.

Los atrasos y cancelaciones obedecen por regla general a 3 motivos:

1.- Infraestructura. En que se considera tráfico aéreo, aeropuerto, aduanas y policía.

2.- Fenómenos climáticos.

3.- Razones propias de las Compañías Aéreas, que obedecen, principalmente, a tres razones:

a) arrastre,

b) mantenimiento no programado, y

c) seguridad.

Por arrastre, debe entenderse que al existir un vuelo en la mañana de Santiago – Temuco, que no puede salir porque el

Terminal de Temuco tiene en ciertas épocas del año mucha neblina, con lo cual se retrasa el avión en 2 horas porque podrá salir cuando se abra el Aeropuerto de Temuco. Ese avión no sólo va a Temuco y vuelve a Santiago, sino que tiene un programa diario en que seguramente deberá ir a Temuco, volver a Santiago y después salir a Antofagasta, con lo cual este último saldrá retrasado por el arrastre de la nave.

Estos temas no son de dominio de la compañía aérea, hace poco tiempo hubo 14 aviones desviados a la ciudad de Mendoza que llegaron atrasados porque el Terminal de Santiago estaba cerrado, con lo cual esos aviones salen tarde.

Por mantenimiento no programado, esta situación ocurre. Uno de los casos más recientes fue el avión presidencial 737-500, que es moderno y sufrió una trizadura en pleno vuelo y debió volver a Santiago y el avión 707, que iba en vuelo a China y presentó un desperfecto en un motor. Estas situaciones ocurren, al igual que la succión de aves que descarta un vuelo, es decir, existen varias situaciones en que es necesario un mantenimiento no programado, que no son previsibles y no pueden ser imputables a la compañía aérea.

Las aeronaves están dispuestas con un control de mantenimiento que son programados, los fabricantes entregan todos los datos para el procedimiento y la forma en que se deben realizar los mantenimientos. Normalmente, se hace sobre la base de la edad de vida de la aeronave, por horas de vuelo, por ciclos, que son los aterrizajes y por edad de la aeronave. Estos mantenimientos programados no se refieren a que la aeronave presente un desperfecto sino que llegando a cualquiera de esos ciclos de vida el componente se cambia y es parte de la seguridad de la aeronave, lo que es cumplido por las compañías aéreas.

Otro problema que se presenta son los AD, que son instrucciones para que se haga una reparación diferida en forma inmediata, que aparecen a lo largo del transcurso de la vida de un modelo de aeronave. Hace 3 semanas apareció un AD inmediato al modelo de avión, MD80, cuyo mayor operador es American Airlines, situación que afectó a 1.100 vuelos que se quedaron en tierra porque tenían que revisar el cableado de la caja del tren delantero de ese modelo de avión. Esto no es previsible porque aparece durante la vida del avión y afectó a 100.000 pasajeros.

Esta situación es parte de la seguridad y no se debe poner en riesgo.

Por seguridad, en esta materia se comprenden los pasajeros, la migración, el equipaje, la detección de explosivos. Un caso

muy común que ocurre es que pasajeros chequeados no se presentan a la puerta de embarque con lo cual se debe bajar la maleta.

Con la multa que se propone aplicar mediante esta Moción vale la pena preguntarse si las aerolíneas serán tan estrictas en bajar las maletas sabiendo lo que puede costar la multa que se pretende imponer.

Otra situación que puede suceder es que un asiento de la fila de emergencia no se reclina, aunque no esté siendo usado. Un piloto por esa situación, aunque no es común dentro del vuelo tener una emergencia, debe tomar todas las medidas para que el vuelo sea lo más seguro posible, nunca se debe poner en riesgo la seguridad de un vuelo.

De 4.000 millones de pasajeros anuales el número de personas que muere es muy bajo debido a los altos estándares de seguridad que mantiene la industria.

Lan es la compañía aérea que cuenta con más aeronaves, sin embargo, tampoco tiene la capacidad económica para tener un avión estacionado en Santiago por si ocurre el fenómeno climático o un mantenimiento no programado. Los aviones deben mantenerse en vuelo el mayor tiempo posible.

El Honorable Senador señor Pizarro consultó cuántas horas de vuelo diario y a qué capacidad necesita ir un avión para amortizar su precio.

La Honorable Senadora señora Matthei, a su vez, expresó que en los vuelos domésticos no se entregan los diarios y las bandejas de alimentación se cambiaron por cajas pequeñas con alimentos, para ahorrar el tiempo que se necesita para limpiar los aviones y dejarlos en condiciones de volar nuevamente, con lo cual se ha aumentado de 8 a 12 horas diarias la ocupación del avión y es lo que permite mantener los precios bajos de los pasajes.

El señor Guerinoni expresó que el factor de ocupación del avión para que sea rentable dice relación con muchas variables distintas, desde el costo que tiene una determinada compañía aérea en su asiento milla ofrecido, hasta la ruta que está operando. Hay rutas más caras y más cortas. Entre más corto es el tramo la ruta es más cara, porque se tiene más tiempo de entrar y devolver el avión y menor utilización.

En el mercado doméstico nacional los tiempos de utilización de la aeronave son muy pocos porque el mercado se mueve entre las 07.00 horas A.M y 22.00 horas P.M.

Las aeronaves nuevas de Lan deberían operar, idealmente, 12,5 horas y sólo han logrado operar 10 horas con vuelos nocturnos, que son más baratos y permiten la competencia con el transporte terrestre.

Los aviones 737, que es la flota de Air Comet y Sky Airlines, no se puede renovar debido a la poca ocupación. Una flota de aviones 737-200, tiene en la actualidad un promedio de 30 años, el último que se fabricó fue en 1982 y seguramente, el último fabricado no está en Chile, con lo cual se trata de una flota muy antigua.

Finalmente, en relación a los atrasos, informó que el ex Secretario de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jorge Frei, entregó un promedio de atrasos según el cual Chile tenía 74% de cumplimiento de itinerarios, hecho que no es así porque el modelo que el señor Frei consideró para entregar esa información usó una base errada porque no hay forma de determinar cuándo un avión salió tarde porque no consideró el cierre de puertas, sino que el despegue y éste no depende de las líneas aéreas, no obstante, el tiempo entre el cierre de puertas y el despegue está considerado en los itinerarios de todas las compañías aéreas.

Un vuelo Santiago- Lima aparece con 3 horas 45 minutos, sin embargo, demora 3 horas 20 minutos, y ese rango está supuesto dentro del itinerario.

La operación en Chile es especialmente puntual porque se trata de un país terminal, muchos aviones pernoctan y los aviones de las líneas aéreas americanas están todo el día en Chile, con lo cual esos aviones no pueden salir tarde.

Los aviones están en itinerario, en tiempo desde el momento en que se cierran las puertas, se suelta el freno y salen los calzos del avión, esta situación queda registrada en la bitácora del avión. Las demoras en el carreteo y taxeo y el despegue del avión, dependen del tráfico de otros aviones, no es culpa de la línea aérea, aún así esos minutos están considerados en los tiempos de itinerarios.

Sobreventa

Señaló que uno de los temas más difíciles de comprender para los pasajeros es el hecho de que una compañía aérea venda más asientos que la capacidad del avión. La sobreventa más que una práctica usual en la industria es una necesidad para que una compañía aérea pretenda ser viable.

El fundamento principal de su existencia es que por su naturaleza lo que se vende es el servicio de transporte aéreo y no un asiento en un vuelo determinado. Si lo que se vendieran fueran los asientos de un vuelo no tendría cabida la existencia de sobreventa, pues si una compañía vendió la capacidad completa de su avión, el asiento que vuela vacío estaría pagado y el pasajero perdería la totalidad del precio. Los precios que involucran la prestación del servicio harían el negocio inviable siendo los principales afectados los usuarios del transporte, es decir, el consumidor.

La sobreventa o “overbooking” es la consecuencia directa de la existencia de pasajeros que no se presentan en un vuelo, es decir, pasajeros con reserva confirmada que no llegan al embarque y que producen que un vuelo salga con asientos vacíos. Por eso las compañías se protegen de las pérdidas que le produce el pasajero que no se presentó al vuelo vendiendo más espacios que la capacidad real de una determinada aeronave.

La sobreventa se calcula en base a un porcentaje característico de pasajeros que no se presentan en cada mercado, por rutas y también por temporadas. Las tablas de sobreventa autorizadas no son las mismas siempre. Se van calculando en comparativos de vuelos históricos, así puede no ser la misma tabla usada de sobreventas para un vuelo Santiago-Madrid que para Santiago-Sao Paulo, o puede igual ser diferente la tabla de sobreventa de un día 13 de mayo que de un vuelo de 23 de diciembre.

El porcentaje de “no show” es muy diferente dependiendo de los países. Estados Unidos, es muy bajo porque el norteamericano por una cuestión de disciplina tiende a cancelar su reserva; en Brasil, el porcentaje es muy alto por la poca seriedad del consumidor que no cancela su vuelo, alcanzado casi un 20% en cada vuelo y en Chile, existe una media, entre 10% a 3%.

Los aspectos a considerar para determinar una tabla de sobreventas son: ruta, temporada, tipo de segmento del tráfico (Business-VFR- Leisure), direccionalidad del tráfico (origen /retorno), día de la semana e información histórica.

La sobreventa aunque es necesaria supone un alto costo para las compañías aéreas por lo que no responde a una conducta caprichosa de las mismas en un afán irracional por obtener venta. La sobreventa supone un alto costo de imagen por el pasajero insatisfecho que sufrió la denegación de abordar e igualmente un alto costo monetario por el pago de compensaciones al pasajero no embarcado, tales como hospedaje, transporte, alimentación, endosos de pasajes, etc.

La sobreventa está regulada de manera adecuada en el artículo 133 del Código Aeronáutico, que establece los derechos del pasajero ante la sobreventa. Además, en la mayoría de los casos la indemnización voluntaria que se ofrece hace que no se produzca la sobreventa, sino que se buscan voluntarios, que a cambio de un determinado monto, sea en boletos o incentivos, prefieren quedarse en tierra.

Desde el punto de vista económico, la sobreventa queda plenamente justificada o bien pronosticada cuando el resultado de su costo es menor que el costo del spoilage (cantidad de asientos vacíos con que salió un avión después de haber cerrado un vuelo a la venta), que es en contra de aquello que la compañía aérea se quiso proteger. El costo del spoilage se obtiene de multiplicar la tarifa promedio de un vuelo por el número de asientos vacíos con que salió. En ese sentido, explicó que un vuelo Santiago-Miami con tarifa promedio de US\$ 700, si sale con 15 asientos vacíos después de haberlo tenido cerrado a la venta, se debe entender que la compañía aérea dejó de percibir US\$ 10.500.

La media de la industria alcanza a 1.6% de sobreventa por cada 1.000 pasajeros, es decir, los datos predictivos son buenos, no es común que exista sobreventa y cuando ocurre hay formas de compensación.

Los vuelos en Estados Unidos alcanzan a 74% de puntualidad; en Chile, los vuelos internacionales están sobre el 90% de puntualidad, sin embargo, la Compañía Aérea brasilera Gol altera este porcentaje llegando sólo a un 40%, que obedece a que el modelo de negocio, por una sobre utilización de sus aeronaves no le permite recuperar itinerarios cuando tiene atrasos, esto es parte de su modelo de negocios, por lo que debe determinarse si se quiere que exista esta situación que es parte de la información y no existe razón para negarle la posibilidad a los mochileros, que tienen todo el tiempo del mundo para viajar, por ejemplo a Lima por \$ 60.000, en lugar de pagar un boleto mayor en Lan o Taca. Lo mismo sucede con las empleadas domésticas peruanas que prefieren este medio, aunque se atrase, en vez de viajar por tierra, con lo cual no resulta justo negar a estas personas la posibilidad de volar.

La Honorable Senadora señora Matthei consultó si dentro de ese porcentaje de 1.6% se consideran a las personas que se les entregó un incentivo para efectuar el vuelo.

La respuesta fue afirmativa.

Por otra parte, la sobreventa no siempre es comercial sino que también puede obedecer a razones operacionales como

sería el caso que por problemas de mantenimiento u otro tipo la compañía tuvo que operar con una aeronave de menor capacidad que la que estaba programada.

En esta materia se debe dejar que el mercado actúe sobre la base de mayor información y no con mayores regulaciones especiales.

Precios

En relación a esta materia señaló que es uno de los temas más complejos de comprensión por parte de los usuarios y, en general, de toda persona que no está involucrada en la aviación comercial, puesto que se trata de una mecánica en determinación del precio.

En esta materia, existe un documento elaborado por el Ingeniero señor Andrés Tagle que no es experto en aviación y en el cual es posible advertir una animosidad especial en contra de Lan y además saca conclusiones erradas.

El señor Tagle llegó a 3 conclusiones efectivas:

1.- El pasajero puede ir al lado de otro y haber pagado 6 veces más por el mismo servicio y al mismo destino.

Es de toda lógica que una fruta en su punto máximo de maduración, casi podrida, deba tener un precio inferior de aquella que aún se le puede dar más de un uso, almacenar durante algún tiempo e intentar vender más caro. En la aviación comercial sucede lo contrario. La tarifa en el punto de embarque (aeropuerto) y momentos antes de que salga el avión es la más cara en la gran mayoría de los casos, y en contra de todo sentido común.

El pasajero que llega a comprar su boleto al aeropuerto, más que elegir cuándo puede volar, se enfrenta a que debe volar, tiene la necesidad en el momento y no tiene opción de programarse para obtener las mejores tarifas. Su opción en ese momento es muy reducida.

Dentro de la determinación del precio muchas tarifas resultan de acciones estratégicas o tácticas que se invierten sobre el mercado. La compañía aérea define una estrategia de precios en relación al servicio producido, específicamente la oferta que ha determinado para una ruta específica, en cuanto al tipo de servicio, itinerarios, frecuencia y equipo de vuelo. Por su parte, una alteración de tarifas de tipo táctica, que resultan

ser normalmente temporales, tiene diversos propósitos, especialmente mediciones de elasticidad de la demanda.

Es común el uso de tarifas tácticas para probar la elasticidad del mercado y su sensibilidad al precio, de ello resultará a veces mercados muy elásticos, que permitirán hacer crecer el tráfico, y por ende, el negocio con precios más bajos, o por el contrario, mercados que son del todo inelásticos que permitirán un alza de precios sin que existan alteraciones del tráfico. El precio en este negocio está dado por cuanto está dispuesto a pagar el pasajero y ello se reduce a la valoración que éste haga de su tiempo.

Lo anterior determina el hecho de que el precio sea ante todo una herramienta táctica pues la sencillez de su variación y rapidez de su impacto son más efectivos que un rediseño o reorientación del servicio en sí.

En dicho informe el señor Tagle expresa que las líneas aéreas efectúan segmentación arbitraria del tipo de pasajeros.

Para determinar los precios se parte de una segmentación entre pasajeros de negocios, pasajero étnico (viaja por motivos familiares, de migración) y el pasajero vacacional. La única forma de poder optimizar el ingreso del vuelo es creando un producto para cada tipo de pasajero.

El pasajero de negocios es el que más paga, porque necesita una reserva inmediata. Este tipo de pasajero no es sensible al precio, es muy sensible al itinerario, viaja por pocos días y es de compra con poca anticipación.

El pasajero vacacional es medianamente sensible al precio, no es tan sensible a itinerarios o fechas, tiene mayor disponibilidad de tiempo, acepta más paradas, no se fija si el vuelo es directo.

El pasajero étnico tiene una estadía más larga, entre 25 y 30 días, es muy sensible al precio y no es sensible a itinerarios y fechas.

La proposición del señor Tagle, en el sentido de que debería existir una sola tarifa, que podría convertirse en una tarifa promedio, logrará simplemente que el pasajero vacacional y étnico no puedan volar, porque de alguna manera los precios están establecidos en el supuesto de que el pasajero de negocios subsidia al pasajero vacacional y al étnico, es decir, se le quita la oportunidad de volar a muchas personas.

En la aviación comercial existe la realidad de que el pasajero que tiene más recursos, paga una tarifa mayor. En los casos de los vuelos domésticos, el vuelo que sale a Concepción a las 08.00 horas, para viajar por el día es el más caro, en cambio, el que sale a las 22:55 horas es más barato porque no contará con pasajeros de negocios.

La Honorable Senadora señora Matthei consultó si las líneas aéreas dejan un determinado cupo de pasajes abiertos para los pasajeros de último minuto.

La respuesta fue afirmativa, se explicó que se estudia la demanda de cada tipo de pasajeros y en relación a ello se determina el valor. El precio de los pasajes no está determinado por los costos, sino que por el producto y la valoración que el pasajero hace de su tiempo.

Los vuelos de mucha demanda y donde existe más competencia, tienden a bajar sus precios. Asimismo, existen muchos destinos que no aceptan elasticidad en la demanda, se puede intentar bajar el precio y la demanda no aumenta.

El nivel de costo se obtiene por “unidad en costo de asiento milla disponible” y es como se toman los costos que es la base para partir del precio y la tarifa promedio que se paga, por ello es difícil entender que un boleto para Lima comprado hace un día sea mucho más caro que otro que se compró con 2 meses de anticipación.

La Honorable Senadora señora Matthei consultó si para poder dar satisfacción al viajero que necesita un pasaje en forma inmediata las líneas aéreas se arriesgan a dejar algunos espacios que podrían no ocuparse, y si ocurre que existiendo un determinado número de asientos disponibles para un vuelo próximo se ofrezcan precios de último minuto muy baratos con la finalidad de llenar el vuelo.

Se explicó que además de las clases de servicios, Primera, Ejecutiva y Turista, cada una de ellas se divide en subclases, con lo cual las subclases son más caras de acuerdo a la disponibilidad del vuelo. En un vuelo puede cerrarse la clase más barata y se mantiene abierta la más cara porque se tiene estimada la demanda de pasajeros que necesitarán volar. Esta situación no ocurre en los vuelos charters en que se fija una tarifa.

Respecto de la posibilidad de llenar un vuelo con ofertas de último minuto se explicó que ello ocurre en las líneas aéreas de bajo costo. En las compañías tradicionales no se hace porque las personas

se acostumbrarían a pagar la tarifa menor. Se arriesgan a que vayan asientos vacíos.

Hay distintas estrategias dentro de la libertad tarifaria.

Lan tiene tarifas de último minuto con salidas y regreso determinados, que en muchas ocasiones, resulta difícil adecuarse.

2.- El punto intermedio puede costar más caro, en algunas ocasiones, que el punto final.

En esta materia ejemplificó, en relación a la tarifa Santiago-Lima, de 3 compañías, Lan, Taca y Gol, con 38 tarifas distintas.

Para viajar a Lima la tarifa de Taca es más cara que las otras 2, sin embargo, para Estados Unidos la tarifa más cara es de Lan, después Delta Airlines y la más barata Taca porque el producto es malo porque hace dos paradas y tiene 5 horas de espera en el Aeropuerto de San José. En cambio, el producto que ofrece Lan es muy bueno, se trata de un vuelo directo sin escalas, luego, la única forma que tiene Taca para competir en ese mercado es bajando el precio, aunque en el punto intermedio, que es Costa Rica, la tarifa más baja es de US\$ 900 y a Miami es US\$ 300. Por ello se subdivide la clase.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, expresó que existe sospecha en la ciudadanía de que una empresa nacional, que por cuestiones operativas, porque no tiene vendido un número suficiente de pasajes cancela el vuelo. En el ámbito internacional, no hay cuestionamientos en esta materia. En el mercado doméstico se percibe la existencia de conductas abusivas que atentan contra todo el sistema que funciona en forma adecuada y, en su opinión, esos casos se deben sancionar y se debe indemnizar a los usuarios que sufren este abuso.

Se respondió que esta materia debe ser investigada por las instituciones encargadas de ello. Cuando existen casos de atrasos reiterados e incumplimientos reiterados debería existir la fórmula de indemnizar y para ello es necesario abrir la información. La Asociación de Líneas Aéreas publica en su página web los derechos y deberes de los pasajeros frente a cualquier eventualidad.

La Honorable Senadora señora Matthei señaló que se puede entender que existan atrasos por arrastre, sin embargo, puede ocurrir que la compañía aérea se equivocó en su tarifa o en la estimación de

la demanda y se establecieron 3 vuelos, pero logra llenar 2 vuelos por un error de la compañía, por lo que consultó si esta situación existe y si debe ser sancionada.

El señor Guerinoni respondió que no tiene conocimiento de que esta situación ocurra, sin embargo, si así fuere debería ser penado porque la consolidación de vuelos no debe existir. Debe ser penado porque es un tipo de conducta monopólica el hecho de ofrecer una cantidad de vuelos con lo cual se elimina la competencia, sin embargo, deberá probarse que la razón por la cual se eliminó el vuelo fue para consolidar y no que se debió a un arrastre o mantenimiento.

El Convenio de Varsovia establece la responsabilidad de la compañía aérea en el atraso siempre que pruebe que ni ella ni sus dependientes fueron los que ocasionaron el atraso. Esta misma norma la establece el Código Aeronáutico.

El desarrollo de Chile en materia aeronáutica se debe, esencialmente, a la libertad que establece el decreto ley N° 2.564, ley N° 18.916. Por su ubicación geográfica, nunca hubiera tenido una compañía aérea tan grande como Lan si no hubiere sido por estas normas. Los países que tienen mejores compañías aéreas en Latinoamérica son aquellos en que no se han regulado las tarifas, sino que las han dejado en plena libertad y especialmente los que han abierto sus cielos a la plena competencia, como Chile, Panamá, Costa Rica y El Salvador.

Perú es uno de los casos de centros de conexión más importantes por su ubicación geográfica, sin embargo, carece de una compañía aérea nacional, sólo tiene Lan Perú y Taca Perú.

Finalmente, señaló que sólo se ha pensado en Lan y en el resto de las compañías aéreas comerciales, no obstante, no se han considerado los taxis aéreos, vuelos de compañías chicas que operan en el sur del país y de aprobarse esta Moción se las expondrían al pago de multas imposibles de pagar, en lugar de ayudarlas para que tengan mejores aeronaves y esos vuelos sean menos riesgosos.

DISCUSIÓN EN PARTICULAR

La Comisión se abocó al estudio de las 40 indicaciones presentadas al texto del proyecto de ley, aprobado en general por el Honorable Senado, dejando constancia del debate de que fueron objeto, como asimismo de las disposiciones en que ellas inciden, y de los acuerdos adoptados sobre las mismas.

El proyecto aprobado en general por el Honorable Senado consta de un artículo único que introduce, por intermedio de cuatro numerales, modificaciones a la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico.

ARTÍCULO ÚNICO

N° 1

Este numeral reemplaza el Párrafo 1 del Capítulo V del Título VIII, por el siguiente:

I.- Del transporte de pasajeros y sus derechos. (ARTS. 131 - 133)

Artículo 131

El **artículo 131**, indica que quienes comercialicen billetes de pasaje deberán ofrecer información objetiva, exacta y completa sobre las diversas alternativas de tarifas y modalidades de vuelo disponibles.

Deberán privilegiar ofertar aquéllas de menor valor en lugar de las de mayor costo y, a iguales precios, los vuelos directos respecto de los que tengan escalas o conexiones.

Permitirán, asimismo, a los usuarios acceder a la información contenida en la pantalla de los sistemas informáticos o a copias impresas de ella, si éstos así lo solicitaren y entregarán, por escrito y en forma clara toda información referida a las condiciones, restricciones y limitaciones de los billetes y al procedimiento a seguir en caso de cancelación o retraso de los vuelos y denegación de embarque.

A este artículo se presentaron 6 indicaciones signadas con los N°s 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

Indicación N° 1

1.- Del Honorable Senador señor Novoa, para suprimir su inciso primero.

El Honorable Senador señor Novoa explicó que esta indicación tiene por finalidad eliminar una norma cuyo cumplimiento es imposible. Asimismo, señaló que existen sistemas computacionales muy sofisticados que cambian en forma permanente las ofertas de pasajes aéreos, con lo cual esta norma no tiene aplicación práctica.

La Honorable Senadora señora Matthei agregó que, por regla general, los pasajeros de las líneas aéreas tienen la posibilidad de conseguir toda la información a través de Internet, con lo cual la aplicación de esta norma resulta impracticable.

El Honorable Senador señor Muñoz Aburto recordó que la finalidad de esta norma se justificaba hace 2 años atrás, época en que se presentó a trámite legislativo esta Moción, puesto que menos personas podían acceder a Internet, sin embargo, a la fecha aún existen agencias de viajes y líneas aéreas que venden materialmente el billete de pasaje sistema que se eliminará como ha ocurrido en Europa, con lo cual esta norma no será necesaria.

- En votación esta indicación, fue aprobada sin modificaciones con los votos a favor de los Honorables Senadores señora Matthei y señores Cantero, Novoa y Pizarro y con el voto en contra del Honorable Senador señor Girardi.

Indicación N° 2

2.- Del Honorable Senador señor García, para sustituir, en su inciso primero, la frase “objetiva, exacta y completa” por “clara y oportuna”.

En votación esta indicación, fue rechazada por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Cantero, Girardi, Novoa y Pizarro, como consecuencia de haberse aprobado la indicación anterior que suprimió este inciso primero.

Indicaciones N°s 3 y 4

3.- De los Honorables Senadores señores García, y 4.- Novoa, para suprimir su inciso segundo.

La Honorable Senadora señora Matthei expresó que los billetes de pasaje de menor valor pueden tener características distintas, puede ser una tarifa muy barata que no permita cambios de fecha o que exige el pago de una multa cuantiosa, por lo tanto, el que compra el billete debe decidir las características del billete que necesita puesto que no se trata del mismo producto. Un billete de pasaje puede tener una gran flexibilidad y el otro no permitir el cambio de fecha.

El Honorable Senador señor Vásquez señaló que la obligación de privilegiar los billetes de pasaje de menor costo debe ser entendida en el sentido de entregar la información suficiente para tener la opción de elegir entre aquellos billetes de pasajes que son de mayor valor y tienen más flexibilidad con respecto a los de menor valor que tienen diversas restricciones y que en algunos casos se ofertan menos.

Como consecuencia de lo anterior, propuso modificar la redacción de esta indicación en términos de establecer la obligación de informar cuáles son los beneficios y las restricciones que ofrece cada billete para un destino.

El Honorable Senador señor Pizarro se mostró partidario de suprimir el inciso en discusión agregando que no es posible regular mediante una ley la forma de comercializar los productos por parte de los agentes, de los intermediarios, de los vendedores y de las líneas aéreas. Se trata de una relación de confianza entre el vendedor y el comprador, en la cual al vendedor le interesa vender al mejor precio y al comprador adquirir el producto al precio más conveniente. Además se debe tener presente que en esta materia no existe un monopolio.

El Honorable Senador señor Muñoz Aburto explicó que esta disposición tenía por finalidad controlar la veracidad y cumplimiento de las ofertas de las tarifas aéreas de bajo costo. Una de las críticas más reiteradas en esta materia era que al comprador siempre se le informaba que se habían terminado los pasajes más económicos, no obstante, viajaba en aviones con muchos cupos disponibles.

Asimismo, señaló que esta situación está resuelta mediante una disposición de la Junta de Aeronáutica Civil en virtud de la cual las líneas aéreas le informan en relación al cumplimiento de las tarifas, con lo cual se controla esta situación.

El Honorable Senador señor Girardi señaló que es necesario establecer cuál es la información relativa a las distintas tarifas que pueden existir cuando se adquiere un billete de pasaje. Agregó que es muy difícil hacer una evaluación de precios en un mercado muy concentrado. Es difícil optar a un listado de precios y cuando no hay lista de precios no hay competencia.

El Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Guillermo Novoa, precisó que la Junta tiene un Registro de Tarifas que no es muy eficaz puesto que no obliga a las líneas aéreas a registrar el nivel de aplicación de cada tarifa, por lo tanto, la línea aérea puede registrar diversas tarifas, sin embargo, ello no indica cuál es la tarifa que se aplica en un determinado momento.

La fijación de las tarifas es compleja, para lo cual la Junta requeriría de un sistema computacional en línea. Existe una gran variedad en las tarifas porque el mercado se segmenta en diferentes secciones y cada pasajero es un mercado distinto, según sus características, y además las tarifas van cambiando en forma permanente. En un mismo día las tarifas pueden cambiar en la misma ruta y en el mismo vuelo, según la demanda que detecta el sistema computacional.

En esta situación opera el mercado y cuando se presiona a la agencia de viajes para la tarifa más barata es posible encontrarla, pero no es igual a la más cara, tiene otras características que justifican un precio menor ante lo cual es muy importante el servicio que preste la agencia de viajes.

En este tipo de normas se presenta un problema respecto del control de su cumplimiento, porque la norma sustantiva puede ser muy clara, pero se pueden presentar problemas en su aplicación porque están muy ligadas a los vaivenes del mercado.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, expresó que esta norma es compleja, el mercado es de gran transparencia y muy flexible porque no depende del servicio que se presta ni de la relación origen destino, sino que la tarifa depende de las características del pasajero, por lo que esta norma no tiene el sentido que pudo haber tenido en otra época.

- En votación estas indicaciones, fueron aprobadas, sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Cantero, Girardi, Novoa y Pizarro.

Indicaciones N^{os} 5 y 6

5.- De los Honorables Senadores señores García, y 6.- Novoa, para suprimir, en su inciso tercero, las frases “y entregarán, por escrito y en forma clara toda información referida a las condiciones, restricciones y limitaciones de los billetes y al procedimiento a seguir en caso de cancelación o retraso de los vuelos y denegación de embarque”.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, expresó que es el mismo criterio de las indicaciones anteriores, por lo que propuso repetir la votación.

El Honorable Senador señor Novoa expresó sus dudas en relación a la posibilidad de poder entregar copias en los mesones de las líneas aéreas.

El Honorable Senador señor Vásquez propuso modificar el texto para hacerlo congruente con las normas aprobadas.

La Honorable Senadora señora Matthei señaló que se debe precisar quién comercializará los billetes de pasajes, lo que debería suceder es que cada línea aérea cuente con un tipo de código para la clase de pasajes que vende y ese código debería buscarse por Internet para conocer las restricciones. Si es posible contar con información general en una pantalla no resulta lógico imponer una carga a quien comercializa el billete de pasaje, esta información debe referirse a las restricciones de cada pasaje, se debe tener una copia por escrito para que ante el caso de incumplimiento se pueda reclamar.

El Honorable Senador señor Vásquez acotó que Lan tiene esa información.

Finalmente, vuestra Comisión acordó suprimir este inciso tercero. Las ideas contenidas en este inciso fueron subsumidas en la letra e) del artículo 131 bis, que pasó a ser artículo 131.

- En votación estas indicaciones, fueron aprobadas con las modificaciones señaladas anteriormente, por la unanimidad de los miembros de vuestra Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Cantero, Girardi, Novoa y Pizarro, quedando sus ideas subsumidas en la letra e) del artículo 131 bis, que pasó a ser artículo 131.

Artículo 131 bis

El **artículo 131 bis**, dispone que 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,
- d) Precio y clase del pasaje, y

e) La explicitación clara e íntegra de las condiciones, restricciones y limitaciones a que estén sujetos.

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.

A este artículo se presentaron 5 indicaciones signadas con los N^{os} 7, 7 bis, 8, 9 y 10.

letra e)

Indicación N° 7

7.- Del Honorable Senador señor Novoa, para suprimir los términos “e íntegra”.

Se acordó colocar la letra e) en el texto actual del artículo 131, pasando este artículo a ser 131.

Los Honorables Senadores señora Matthei y señor Vásquez, hicieron presente que no siempre existe el billete de pasaje, sin embargo, el boleto electrónico a través de Internet corresponde al billete de pasaje.

El Honorable Senador señor Novoa explicó que mediante esta indicación no será necesario establecer todas las condiciones, sino sólo aquéllas que importan, que están contenidas en todos los pasajes, sean impresos o electrónicos.

- En votación esta indicación, fue aprobada, sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Cantero, Girardi, Novoa y Pizarro.

Se hizo presente que esta letra e) que se agrega es al artículo 131 vigente y no al artículo 131 bis, que pasó a ser artículo 131.

Indicación N° 7 bis.

7 bis.- Del Honorable Senador señor Gómez, para intercalar, a continuación de la letra e), la siguiente letra nueva:

“f) Todos los derechos compensatorios y prestaciones contempladas en esta ley.”.

El Honorable Senador señor Gómez explicó que esta indicación se refiere a los derechos de los pasajeros respecto de los atrasos, la falta de información y del cuidado de los pasajeros. Agregó que cuando un pasajero llega atrasado el vuelo está cerrado y pierde el vuelo, sin ningún tipo de explicación o compensación, con lo cual se ha producido una gran molestia de los pasajeros para lo cual pretende modificar el artículo 131 vigente.

El Honorable Senador señor Novoa propuso refundir la norma contenida en esta indicación con la letra e) aprobada.

Se aprobó en los siguientes términos:

“e) La explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que estén sujetos y de todos los derechos compensatorios y prestaciones contemplados en esta ley.”.

- En votación esta indicación, fue aprobada con modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Cantero, Girardi, Novoa y Pizarro.

Indicación Nº 8

8.- Del Honorable Senador señor Novoa, para intercalar, a continuación del inciso primero, el siguiente, nuevo:

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

El Honorable Senador señor Novoa propuso reemplazar el término “otro” por “cualquier”.

- En votación esta indicación, fue aprobada con modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Cantero, Girardi, Novoa y Pizarro.

Indicación N° 9

9.- Del Honorable Senador señor García, para agregar el siguiente inciso nuevo:

“El transportador podrá sustituir la expedición del billete de pasaje por cualquier otro medio, siempre y cuando éste cumpla con lo señalado en el inciso primero.”.

- En votación esta indicación, fue aprobada con modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Cantero, Girardi, Novoa y Pizarro, quedando subsumida en la anterior con la redacción que se señaló.

Indicación N° 10

10.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para agregar el siguiente inciso final nuevo:

“El pasajero tendrá siempre derecho a desistir de la compra y a obtener la devolución del total de lo pagado cuando su retracto se manifestara antes de 72 horas del inicio del viaje.”.

La Honorable Senadora señora Matthei señaló que la aprobación de esta norma puede provocar graves problemas a las compañías aéreas toda vez que se podrían adquirir con anticipación un gran número de pasajes y luego devolverlos.

En seguida, expresó que a través de esta norma una línea aérea grande puede impedir que una línea aérea de menor tamaño inicie sus actividades porque podría comprarle los pasajes y antes de 72 horas los devuelve, evitando que pueda venderlos nuevamente.

El Honorable Senador señor Muñoz Aburto explicó que presentó esta indicación puesto que no está contemplado el derecho a retractarse para el pasajero. Añadió que la denegación a la devolución se justificaba cuando se efectuaban reservas y no se adquiría en forma inmediata el billete de pasaje, sin embargo, en la actualidad, se opera a través de Internet y se paga el pasaje y cuando el pasajero, por diversas razones, no puede viajar no se le devuelve el valor del pasaje. En algunos casos, queda abierto por un período de 6 meses y cuando se trata de un pasaje económico no recibe ningún tipo de devolución.

El Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Guillermo Novoa, informó que anteriormente existía la posibilidad de devolver los pasajes, sin embargo, las líneas aéreas la suprimieron porque se prestaba para abusos por parte de las agencias de viajes que compraban con mucha anticipación pasajes aéreos a un menor valor y luego los revendían cerca de la fecha de inicio del vuelo y los que no alcanzaban a revenderlos los devolvían a las líneas aéreas, con lo cual se producía una pérdida, porque los pasajes son baratos cuando se compran con anticipación pero no para que las agencias de viaje obtengan una ganancia de esta facilidad.

Sin perjuicio de lo anterior, señaló que en su opinión, debe existir una norma que establezca la posibilidad de devolución con un plazo mayor y por motivo plausible, puesto que hay situaciones que efectivamente motivan la imposibilidad de realizar el viaje. En cambio, si el pasajero, sólo se arrepiente o cambia el destino de sus vacaciones, no debería justificarse el cambio porque la línea aérea puede tener una pérdida por esta razón, durante el período en que el pasajero tuvo el pasaje en su poder no se podía vender.

El Honorable Senador señor Vásquez expresó que debería existir un trato igualitario que no permita el abuso, porque como consecuencia de la posibilidad de devolver pasajes las empresas aéreas efectúan la sobreventa de pasajes. Por lo que propuso establecer un mecanismo que impida el abuso pero que equilibre los derechos de ambas partes.

El Honorable Senador señor Novoa señaló que la sobreventa se está terminando porque se establecen indemnizaciones y las empresas aéreas ofrecen pasajes, pagos de estadías y otros, no obstante, debe considerarse que el pago del pasaje es por la prestación de un servicio y en caso que no se preste el servicio se produce una descompensación o enriquecimiento sin causa por parte de la empresa aérea.

En su opinión, el derecho a devolución de los pasajes debería restringirse a personas naturales, por causas justificadas. Sin embargo, para tener derecho a reclamar, debe considerarse el hecho de que los pasajes aéreos cuando se compran con anticipación tienen un valor menor y con la posibilidad de devolver los pasajes éstos encarecerán su valor.

El Honorable Senador señor Pizarro señaló que a través de esta indicación aumentará el valor de los pasajes porque las líneas aéreas se protegerán. En seguida, señaló que podría establecerse una norma similar a la que rige en el transporte terrestre, en que se devuelve

el 75% del valor del pasaje, estableciendo motivos plausibles para la devolución.

La Honorable Senadora señora Matthei propuso considerar la posibilidad de devolución del pasaje aéreo, solicitándolo una semana antes de la fecha de inicio del viaje y por causa de fallecimiento. Si una persona está enferma podrá viajar después, por otra parte, cabe considerar que si compró un pasaje muy barato asumió el riesgo de no poder viajar en caso de accidente, de atraso o de cualquier otro motivo. En caso de fallecimiento, o de una enfermedad muy grave, certificada, se podría establecer la posibilidad de traspasar el pasaje aéreo.

El Honorable Senador señor Muñoz Aburto explicó que esta indicación la presentó en consideración a las causales de fallecimiento o de enfermedad grave.

El Honorable Senador señor Vásquez señaló que desde el punto de vista jurídico el derecho a realizar el viaje es un derecho personal y, por ende, a menos que la ley lo prohíba este derecho puede ser traspasado. En consecuencia, se debería establecer la posibilidad de traspasar el pasaje.

El Honorable Senador señor Muñoz Aburto reiteró que esta indicación la presentó como una sugerencia en una reunión sostenida hace mucho tiempo con la Junta de Aeronáutica Civil para regular una situación específica que se presenta en forma excepcional, como el fallecimiento de un pasajero o una enfermedad súbita.

En seguida, el señor Senador retiró la indicación presentada.

Artículo 132

El **artículo 132**, señala que 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.

Lo anterior, no será aplicable a personas discapacitadas o de movilidad reducida que pueden valerse por sí mismas, las que sólo necesitarán acreditar esta situación a través de una certificación médica.

Un reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se autorizará el transporte de personas orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes.

A este artículo se presentaron 4 indicaciones signadas con los N^{os} 11, 12, 13 y 14.

Indicación N° 11

11.- Del Honorable Senador señor García, para suprimir el inciso segundo, de este artículo 132.

El Honorable Senador señor Novoa señaló que el transportador puede rehusar o condicionar el transporte de aquellos pasajeros cuyo estado o condición constituye un peligro para la seguridad, en cuyo caso es indiferente que la persona sea capacitada o discapacitada. La intención de esta norma es que no se puede rehusar el transporte en razón de la discapacidad de una persona.

En seguida, el señor Senador consultó si existe un convenio internacional que regule esta materia.

El Honorable Senador señor Muñoz Aburto coincidió con el planteamiento del **Honorable Senador señor Novoa**, en el sentido de que la norma general es que las líneas aéreas no rechazan el transporte de personas discapacitadas, sin embargo, en algunos casos excepcionales se ha presentado esta situación, como es el caso de un discapacitado mental en que la línea aérea no tiene seguridad de poder controlarlo durante el vuelo.

La Honorable Senadora señora Matthei manifestó que en el caso del transporte aéreo, de menores de edad que viajan solos, existe un determinado cupo en cada vuelo porque la tripulación no puede hacerse cargo de más de 3 niños. Así, relató que constató que en un vuelo reciente, en que viajaban dos hermanos menores, uno de 11 años y el otro de 14, éste último tuvo que hacerse cargo del primero, porque de otra manera no podían viajar, porque estaba copado el número de niños, en ese vuelo, que viajaban solos.

Esta misma norma debería aplicarse a las personas discapacitadas puesto que existe un problema físico en cuanto a la capacidad del avión para transportar sillas de rueda.

En consecuencia, el transportador no rechazará como consecuencia de la discapacidad del pasajero, a menos que se haya

ocupado el cupo de que disponen o que sea un peligro para la seguridad, higiene o buen orden a bordo.

El Abogado de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Álvaro Lisboa, informó que en Iquique en el año 2007 se produjo un problema con un pasajero discapacitado que usaba un brazo ortopédico al cual el Comandante del avión Lan no le permitió abordar por considerar que la armazón de fierro que constituía esa prótesis, era una suerte de arma y podía poner en riesgo la seguridad del vuelo. Este caso, produjo un gran revuelo, obedeció a una falta de criterio del Comandante de la nave y motivó la presentación de una demanda judicial por parte del pasajero.

La Honorable Senadora señora Matthei señaló que en ese caso el criterio que primó fue la seguridad del vuelo y eso no se puede eliminar.

El Abogado de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Álvaro Lisboa, concordó con el planteamiento anterior haciendo presente que no se puede poner en conflicto la integración de los minusválidos con el bien jurídico superior que es la seguridad del vuelo, que protege la vida de todos los pasajeros.

El Honorable Senador señor Pizarro señaló que la norma contenida en el inciso tercero del artículo 132, que dispone que el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se autorizará el transporte de personas orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes, permite regular la situación de las personas discapacitadas.

En materia de transporte aéreo de pasajeros, debe primar la seguridad, higiene y buen orden a bordo y es lo que permite impedir el embarque de personas borrachas, drogadas, u otros problemas, que afectan el vuelo de los demás pasajeros.

En consecuencia, señaló que partiendo de la base que en el reglamento se pueden contemplar las situaciones excepcionales de posibles problemas que podrían afectar a las personas discapacitadas es partidario de votar a favor de la indicación presentada.

El Honorable Senador señor Novoa votó a favor de la indicación haciendo presente que no le parece conveniente establecer como excepción al inciso primero del artículo 132, que se refiere a la seguridad de los pasajeros, la situación de las personas discapacitadas cuyos derechos están protegidos en normas generales que impiden su discriminación.

Sin perjuicio de lo anterior, señaló que en el caso que fuere necesario establecer una norma especial, de protección a las personas discapacitadas, estaría de acuerdo en analizarla, aún cuando las normas generales deben cubrir esta situación.

La Honorable Senadora señora Matthei anunció su voto a favor de la indicación porque el tema de las personas discapacitadas tiene un tratamiento general en la ley que cubre todas las situaciones y no sólo se refiere al transporte aéreo en el cual debe primar la seguridad, la higiene y el buen orden a bordo.

El Honorable Senador señor Girardi votó en contra de la indicación puesto que el inciso segundo del artículo 132 establece una norma que es necesario reafirmar toda vez que se han presentado situaciones de discriminación que no ponen en riesgo ninguno de los aspectos que dicen relación con la seguridad y las condiciones de higiene y buen orden a bordo. La norma que se pretende eliminar sólo establece que la condición de una persona, discapacitada o con movilidad disminuida no puede constituir una situación que, eventualmente, pueda afectar la seguridad del vuelo.

En su opinión, se debe establecer en forma expresa la imposibilidad de discriminar a una persona por su condición de discapacitada o con movilidad reducida, independientemente de la existencia de otras normas, como es la ley de la discapacidad, que sin especificar en relación al transporte aéreo reafirmará que no es posible la discriminación a la incapacidad.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, anunció su voto a favor de esta indicación.

- En votación esta indicación, fue aprobada con los votos a favor de los Honorables Senadores señora Matthei y señores Cantero, Novoa y Pizarro y con el voto en contra del Honorable Senador señor Girardi.

Indicación N° 12

Del Honorable Senador señor Novoa, para suprimir, en su inciso segundo, la frase “las que sólo necesitarán acreditar esta situación a través de una certificación médica”.

- Esta indicación fue retirada por su autor.

Indicaciones N^{os} 13 y 14

13.- De los Honorables Senadores señores García, y 14.- Novoa, para suprimir su inciso tercero.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, propuso agregar la situación de las personas discapacitadas en el inciso tercero del artículo 132.

El Honorable Senador señor Novoa consultó si existe ese reglamento y si estas normas no se encuentran contenidas en tratados internacionales a los cuales Chile haya adherido, puesto que es necesario distinguir entre el reglamento que se pueda establecer y las normas internacionales que regulan esta materia, con lo cual se podría producir un conflicto si en alguna oportunidad se pretende subir a un vuelo internacional a un pasajero agónico.

El Abogado de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Álvaro Lisboa, informó que esta materia no está cubierta por los compromisos internacionales adoptados por Chile y no existe en la legislación ni en la reglamentación nacional un tratamiento específico. Agregó que la única referencia a esta materia es que en la Dirección General de Aeronáutica Civil se está trabajando en la elaboración de un reglamento que regule el transporte de los minusválidos y de las personas con movilidad reducida.

La proposición del Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, en orden a incluir dentro del reglamento la situación de las personas discapacitadas fue acogida por los demás integrantes de la Comisión.

Como consecuencia del acuerdo anterior, en virtud de lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento de esta Corporación se acordó, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, intercalar en el inciso tercero del artículo 132 entre las palabras “personas” y “orgánicamente” el vocablo “discapacitados,”.

La indicación N^o 13 del Honorable Senador señor García, fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Cantero, Girardi, Novoa y Pizarro.

- La indicación N^o 14 fue retirada por el Honorable Senador señor Novoa.

Artículo 132 bis

El **artículo 132 bis**, dispone que el transportador que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado o que cancelare injustificadamente un vuelo, estará obligado a informar a éste, en forma escrita, de sus derechos y a entregarle las siguientes cuatro prestaciones:

1) Una indemnización compensatoria de acuerdo a la siguiente escala:

I.- Vuelos de hasta 1500 kilómetros: 9 Unidades de Fomento.

II.-Vuelos de más de 1500 y hasta 3500 kilómetros: 14.5 Unidades de Fomento.

III.- Vuelos de más de 3500 kilómetros: 22 Unidades de Fomento.

La distancia se medirá considerando el último punto a que el pasajero llegará con retraso, respecto del itinerario original como consecuencia de la denegación de embarque o de la cancelación.

En caso de denegación de embarque la indemnización se reducirá a la mitad si se ofrece al pasajero un transporte alternativo que le permita llegar al destino final con menos de dos, tres o cuatro horas de retraso, según se trate de los numerales I, II o III precedentes, respectivamente.

En caso de cancelación del vuelo el transportista podrá excusarse del pago si informa al pasajero con más de quince días de antelación o si, avisándole con una antelación menor, le ofrece una alternativa de viaje que le permita llegar al destino final con el retraso señalado en el inciso anterior. Corresponde al transportista probar la existencia y oportunidad de la información.

Las indemnizaciones a que se refiere este artículo se pagarán en forma inmediata en efectivo o a través de transferencias bancarias electrónicas o cheques. Sólo si el pasajero acepta podrá efectuarse el pago a través de bonos, descuentos futuros u cualquier otro servicio.

2) El reembolso del valor de su billete de pasaje o proporcionarles un transporte alternativo, de acuerdo a las siguientes alternativas:

a) Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado e incluso de la parte efectuada si a consecuencia de la denegación o retardo el vuelo se ha hecho innecesario, junto con el retorno al punto de partida, si fuera el caso;

b) La continuación del viaje hasta el destino final en el mismo u otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, a la brevedad posible; o

c) La continuación del viaje hasta el destino final, en el mismo u otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, en una fecha que convenga al pasajero.

3) La alimentación y alojamiento por el período de espera necesario para comenzar el viaje, reanudarlo o retornar al origen y el transporte entre el lugar de alojamiento y el aeropuerto y viceversa; y

4) Acceso a dos llamadas de comunicación telefónica, o al envío de igual número de fax, telégrafos o correos electrónicos, a elección del pasajero.

Tratándose de la circunstancia prevista en la letra c) del numeral 2) precedente, los servicios de alojamiento, transporte y alimentación sólo se prestarán hasta la fecha en que hubiera sido posible reanudar el viaje conforme lo dispuesto en la letra b) del mismo precepto.

A este artículo se presentaron 16 indicaciones signadas con los N^{os} 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 25 bis, 26, 27, 28 y 29.

Indicación N° 15

15.- Del Honorable Senador señor Novoa, para sustituir su encabezamiento por el siguiente:

“Artículo 132 bis.- El transportador que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado o que cancelare injustificadamente un vuelo, estará obligado a ofrecer la entrega de uno o más beneficios a cambio de la renuncia voluntaria por parte de uno o más de los pasajeros a su reserva en dicho vuelo. En caso que no se pudiere llegar a acuerdo con ninguno de los pasajeros o éstos no fueren

suficientes como para garantizar el vuelo a todos los pasajeros señalados en el inciso primero, el transportador deberá ofrecer las siguientes compensaciones:".

Indicación N° 16

Del Honorable Senador señor García, para reemplazar su encabezamiento por el siguiente:

“Artículo 132 bis.- Los pasajeros siempre tendrán derecho a renunciar a su reserva a cambio de alguna compensación que al efecto se pacte. El transportador que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado o que cancelare injustificadamente un vuelo, estará obligado a informar a éste de sus derechos y a ofrecerle la entrega de cualquiera de las siguientes prestaciones:".

En discusión estas indicaciones, el Honorable Senador señor Novoa explicó que tienen por objetivo hacer obligatorio lo que ocurre en la práctica, en el sentido de que se les ofrece a aquellos pasajeros que están de acuerdo en renunciar a efectuar el viaje, la entrega de compensaciones, y por esa vía, por regla general, se soluciona el problema. Por lo que propone que si no es posible solucionarlo por esa vía se apliquen el resto de las normas.

El Secretario General (S) de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Guillermo Novoa, señaló en relación al sistema de indemnizaciones establecido en el proyecto de ley que la JAC ha reunido información evaluando el impacto que produciría en las líneas aéreas, haciendo presente que en la actualidad existe una crisis en el sistema de transporte aéreo, originado por el alza del precio del combustible, con lo cual a nivel mundial, las líneas aéreas están reduciendo operaciones y absorbiendo pérdidas, por el precio del combustible, que ha significado, según informaciones de IATA, que más de 24 empresas aéreas han cerrado sus operaciones y la gran mayoría están reduciendo vuelos.

De esta forma, es importante considerar la oportunidad, en el sentido de que si están absorbiendo pérdidas porque los precios de los pasajes aéreos han subido en Chile, durante los últimos 12 meses un 12%, y el combustible de aviación ha subido en 69% en el mismo período que representa casi el 40% de los costos de operación de las líneas aéreas.

Cualquier sistema que en este momento signifique aumentar los costos operacionales de las líneas aéreas implica acentuar esta

situación coyuntural que no se sabe cuánto durará y que puede significar disminuir los servicios aéreos.

En seguida, anunció que se remitirán a esta Comisión los resultados preliminares de la información que se está recabando. No obstante lo anterior, informó que el nivel de vuelos que se verían sujetos a estas indemnizaciones, es decir los atrasos y las cancelaciones, son aproximadamente el 20% de los vuelos. Según las estimaciones de la JAC existe un 80% de puntualidad de los vuelos en Chile, 16% de vuelos atrasados y 4% de vuelos cancelados.

Del 20% de los vuelos sujetos a indemnización la mayoría corresponden a vuelos de las empresas más pequeñas, Sky Airlines y Air Comet, por lo tanto, el impacto del sistema de indemnizaciones sería más fuerte en estas empresas que tendrían, proporcionalmente, que gastar más en indemnizaciones que Lan, que registra menos atrasos y cancelaciones y cuenta con aviones más modernos y aviones de repuesto, con lo cual el riesgo que se produce, aún considerando las compensaciones más bajas, significaría un impacto muy importante, casi inalcanzable por las empresas menores indicadas y podría terminar con la reducción de las operaciones a cero.

Señaló que hace dos semanas estuvo en España, en un Encuentro Bilateral con la autoridad aeronáutica española, y consultó la forma en que funciona el sistema de la Unión Europea sobre protección al usuario y pago de indemnizaciones para los casos de sobreventa y cancelaciones. La información que se le entregó determina que es muy complejo el sistema, significa un costo administrativo enorme porque todo el sistema descansa en determinar cuáles vuelos, que se cancelan o que salen atrasados, son de responsabilidad de la línea aérea y cuáles son ajenos a la línea aérea y para ello ha sido necesario montar un sistema administrativo muy costoso porque la variedad de situaciones es muy grande y determinar la responsabilidad es muy difícil.

Aproximadamente el atraso de la tercera parte de los vuelos, no corresponde a responsabilidad de la línea aérea, sino que del sistema, sea aeroportuario, razones climáticas o a los organismos aeroportuarios, cuando los vuelos se atrasan porque el sistema de emigración está atascado o cualquiera de los sistemas del aeropuerto no funciona en forma adecuada. Otro tercio de los vuelos atrasados, corresponde a arrastre, es decir, como consecuencia de los atrasos y cancelaciones del sistema se produce un efecto dominó que puede durar días y hasta semanas, y sólo un tercio de los vuelos que aparecen como atrasados son de responsabilidad de la línea aérea y ésta siempre manifiesta que no es su responsabilidad, con lo cual se produce un sistema administrativo, contencioso y conflictivo, que tiene un alto costo

administrativo para la línea aérea y deriva en el pago de indemnizaciones para el pasajero.

La JAC intenta elaborar un diagnóstico para determinar el impacto en Chile de un sistema de indemnizaciones, como el que propone el proyecto de ley en estudio, y la primera visión es que podría verse afectada la competencia si las dos empresas aéreas menores comienzan a reducir sus vuelos.

Diversas empresas internacionales han abandonado el mercado nacional, como es el caso de British Airways, United Airlines, Continental y Lufthansa, con anterioridad a la crisis del precio del combustible; y Air Comet anunció que terminará sus operaciones Madrid – Santiago, a contar del 31 de agosto, por efectos del alza del precio del combustible de aviación. Esa misma empresa es dueña de Air Comet Chile que retiró el servicio a Temuco y Balmaceda; Sky Airlines, retiró sus servicios a Osorno, como consecuencia del alza del precio del combustible y está evaluando reducir aún más sus operaciones.

Estas empresas menores compiten con Lan y entregan un servicio más barato, por lo tanto, si desaparecen, el pasajero que paga menos, quedaría sin servicio aéreo.

La Honorable Senadora señora Matthei señaló que la sobreventa, que es muy molesta, se produce, también en parte, porque el pasajero que no aparece y no cancela la reserva, puede tomar el avión que viene después, a menos que cuente con un billete con restricciones, con lo cual el pasajero que tiene su asiento reservado y no se presenta no sufre ninguna consecuencia. Existe un porcentaje de pasajeros que no se presentan al vuelo y las aerolíneas para contrarrestar esa situación realizan sobreventa, con lo cual este tema es un asunto de porcentajes porque si justo ese día aparecen todos los pasajeros el vuelo queda sobrevendido.

Así resulta que se trata de un problema de equilibrios y es muy complicado establecer una multa a una aerolínea cuando el pasajero que no aparece no tiene ninguna multa; la sobreventa es una consecuencia de que muchos pasajeros no se presentan al vuelo.

Asimismo, no parece lógico establecer la misma compensación para diferentes tipos de pasajes, hay pasajes muy baratos, en que el pasajero puede viajar si hay espacio; otros, son muy baratos porque la línea aérea no es muy buena, tiene retrasos y esta situación puede no importarle a un estudiante, sin embargo, puede afectar gravemente a una persona que viaja por negocios que debe pagar un pasaje que le permita asegurar que viajará en la fecha requerida. Los pasajes tienen un alto rango

de precios, que dicen relación con el tipo de línea aérea, seguridad de que se trata, por lo que en su opinión no es adecuado pagarles a todos los pasajeros la misma indemnización.

La información al pasajero es muy importante al momento de adquirir el pasaje, qué tipo de restricciones, qué porcentaje tiene de retrasos, cuáles son las razones de sus retrasos.

En general, los pilotos, ante cualquier duda, de una posible falla, retrasan el vuelo o lo cancelan lo que opera a favor de la seguridad. En la medida que tengan que pagar 22 unidades de fomento por cada pasajero, el piloto no tendrá la libertad para retrasar o cancelar el vuelo porque será muy caro para la aerolínea y probablemente se producirán los accidentes.

Por otra parte, cabe considerar la situación de los aeropuertos situados en la mitad de una ruta en que hay varios aviones disponibles, cuando se atrasa uno, se cambia por otro. En Chile, esta situación es diferente es casi el final de la ruta para todos los vuelos internacionales, o cuando en líneas aéreas pequeñas un avión no pudo aterrizar en un aeropuerto, porque está cubierto con neblina, puede significar que se retrasen 3 vuelos más, porque era el mismo avión, por lo que resulta importante determinar hasta cuándo el retraso es justificado, podría ser sólo el avión que se retrasó o los que lo siguen que son consecuencia directa de la condición climática que afectó al primer vuelo.

El Honorable Senador señor Girardi señaló que cuando un vuelo se cancela o retrasa por razones de seguridad es lógico que no esté afecto al pago de indemnizaciones y consultó cuál sería la indemnización que se le debería pagar a un pasajero cuando no se embarca porque la empresa sobrevendió el vuelo.

El Honorable Senador señor Vásquez manifestó en relación a la sobreventa que es la forma en que las líneas aéreas se defienden de la posibilidad de un boleto que tiene flexibilidad, hay pasajeros chequeados que se cambian de vuelo, porque el pasaje es flexible, pero la diferencia de valor entre un pasaje con restricciones y uno flexible es muy grande, aún cuando el costo de transportar a los pasajeros es el mismo para la compañía.

En consecuencia, se mostró partidario de la norma propuesta por el **Honorable Senador señor Novoa**, haciendo presente que lo que se pretende establecer es lo que ocurre en la práctica, y ya existe como norma en el Derecho porque está dentro del ámbito del derecho comercial y se trata de una costumbre que de acuerdo al artículo 4º del Código de Comercio constituye derecho.

El Honorable Senador señor Novoa señaló que tanto el artículo original como la indicación que presentó contienen un error, al referirse también a **cancelar injustificadamente un vuelo** que es diferente a la **sobreventa**, por lo que propuso separar ambos casos, estableciendo respecto de la sobreventa un tratamiento diferente al caso de la cancelación injustificada de un vuelo.

Agregó el señor Senador que debe considerarse la situación actual del mercado aéreo en que existen muchas cancelaciones y retardos y puede resultar peor el remedio que la enfermedad.

El Secretario Ejecutivo (S) de la JAC, señor Guillermo Novoa, informó que las líneas aéreas están indemnizando la sobreventa, principalmente a través del ofrecimiento de pasajes y entrega de dinero para que un pasajero se cambie de vuelo en forma voluntaria.

Agregó que la JAC efectuó una estimación muy preliminar respecto de los montos de las indemnizaciones establecidas en esta iniciativa legal y, según sus antecedentes, en el caso que se aplicaran en un vuelo atrasado o cancelado, que normalmente tiene un 75% de ocupación, este pago implicaría en las rutas nacionales desde un 50% a 3 veces el ingreso del vuelo. Estos montos son preocupantes, una línea aérea en una ruta a Concepción que tenga que pagar una indemnización 3 veces superior al ingreso que le ha producido el vuelo seguramente no podrá operar.

En seguida, señaló que se ha mantenido una Mesa de Trabajo con los representantes de las líneas aéreas para buscar una forma de mejorar la información que se entrega a los pasajeros y se ha considerado publicar en la página web de la JAC un ranking de atrasos y cancelaciones por cada compañía aérea y por destino. Sin embargo, las líneas aéreas han ofrecido un sistema propio de la Asociación de las Líneas Aéreas (ACHILA) que se publicará en una fecha próxima, en la cual cada línea aérea informará, en forma voluntaria, sus atrasos y cancelaciones, para que el usuario conozca su nivel de puntualidad.

El Honorable Senador señor Vásquez expresó que observa de parte de la JAC una cierta protección a las líneas aéreas, no obstante, debe considerarse que todo negocio tiene un riesgo y este negocio es especialmente riesgoso. La cancelación de los vuelos de Air Comet no depende de las condiciones nacionales, sino que esta empresa pertenece al Grupo Marsans que debió vender su participación, en Aerolíneas Argentinas al Estado Argentino, frente a la incapacidad de enfrentar la situación internacional.

En muchas oportunidades, ocurre que una línea aérea, incluida Lan, sólo cuenta con el 40% de ocupación de un avión en un destino y en el vuelo siguiente tiene el 50% de ocupación, cancela el primer vuelo, no entrega ninguna justificación y traslada a todos los pasajeros en el segundo vuelo. Este tipo de prácticas, que suponen un ahorro en los costos, es propio del riesgo del negocio aéreo, porque puede ocurrir que en un determinado vuelo, una empresa aérea no tenga cubierto un gran porcentaje de asientos.

La Honorable Senadora señora Matthei expresó que la indicación presentada al artículo 132 bis debe ser corregida, para considerar en forma separada la sobreventa y la cancelación injustificada.

Señaló que en el caso de la sobreventa, es preferible que exista un acuerdo voluntario entre el pasajero y la empresa aérea, porque cada cual sabe cuánto vale su tiempo y qué disponibilidad tiene para aceptar compensaciones.

En relación a la cancelación injustificada de los vuelos, señaló que debe analizarse si tiene sentido pagar la misma compensación a los pasajeros sin considerar el valor que pagaron por sus pasajes.

El Secretario Ejecutivo (S) de la JAC, señor Guillermo Novoa, aclaró que la JAC está preocupada del buen funcionamiento del sistema y un abuso, como la cancelación de vuelos, debe evitarse, sin perjuicio de ello reiteró que la Fiscalía Nacional Económica realizó una investigación en Lan para tratar de determinar si establecía en los itinerarios vuelos que después no se realizaban y la conclusión fue que no se pudo probar que esa práctica existiera.

En seguida, señaló que existe un alto incremento de tráfico nacional. En el último semestre creció en 25% y los factores de ocupación de los vuelos son muy altos, con lo cual las probabilidades de que se cancele un vuelo de itinerario, por baja ocupación, es poco probable de acuerdo a las cifras que se conocen, los vuelos están prácticamente con plena ocupación en las 3 líneas aéreas nacionales. Lan aplicó un sistema para bajar los costos estableciendo vuelos nocturnos lo que significó aumentar el tráfico y arrastró a las líneas aéreas pequeñas.

El sistema de transporte aéreo está sujeto a muchas variables y la intención de la JAC es que exista la mayor competencia y no sería conveniente que se vea afectada en las rutas nacionales, como consecuencia del pago de indemnizaciones compensatorias, que afectarán con gran impacto a las 2 empresas menores,

que no tienen la posibilidad de Lan de contar con aviones de repuesto, sólo tienen 3 aviones y si uno falla se producen los atrasos.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, aclaró que no existe una opinión generalizada de la Comisión, en el sentido de que la JAC protege a las líneas aéreas, por el contrario, los expositores que han participado en el estudio de esta iniciativa legal coinciden con las apreciaciones que la JAC ha manifestado.

El problema más complejo es la diversidad de tarifas.

La Honorable Senadora Matthei consultó cuál es el criterio que se aplica para determinar hasta qué grado se considera que es justificado el retraso de un vuelo que emana de una cadena de atrasos por razones climáticas.

El Secretario Ejecutivo (S) de la JAC, señor Guillermo Novoa, explicó que se deben separar los vuelos cancelados de los atrasados. El vuelo cancelado se produce cuando el número del vuelo desaparece del itinerario. El atraso se produce cuando el vuelo con su número se sigue corriendo, aunque sea por varios días, con lo cual existe un ranking de vuelos cancelados y de vuelos atrasados.

Respecto del efecto de arrastre señaló que se debe determinar una línea separatoria con la responsabilidad de la línea aérea, este criterio no lo tiene la JAC y debe recurrir a la información de la línea aérea.

Para determinar cuándo el atraso es justificado o injustificado se produce una gran incógnita y las autoridades aeronáuticas españolas le informaron que tuvieron que contratar 40 funcionarios para poder determinar cuándo la suspensión del vuelo es responsabilidad de la línea aérea y del sistema y para poder determinar cuándo el efecto de arrastre es consecuencia del primero. En muchos casos el arrastre significa "con causas", como fue la suspensión de diversos vuelos por las cenizas del Volcán Chaitén, pero llega un momento en que Lan reemplazó con otros aviones los vuelos que están atrasados y SKY Airlines no lo puede hacer, con lo cual varía según la empresa, para una el efecto es más largo que para la otra.

Asimismo, las empresas tienen diversas capacidades de gestión, y si es mayor, puede cortar la cadena con antelación, si tiene menos tripulación de reemplazo los efectos de esta cadena se producen durante un mayor tiempo y la empresa que cuenta con mayor tripulación puede efectuar el reemplazo con anterioridad.

Antes de pronunciarse sobre las indicaciones N^{os} 15 y 16 transcritas, vuestra Comisión acordó analizar las indicaciones recaídas en los artículos 132 bis y 133 del proyecto de ley en estudio en conjunto, realizando la discusión por ideas.

Estos artículos fueron objeto de 20 indicaciones signadas con los números 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 25 bis, 26, 27, 28, 29, 29 bis, 29 ter, 30 y 31.

Nº 1)

I

Indicación Nº 17

17.- Del Honorable Senador señor García, para sustituir el guarismo “9” por “2”.

Indicación Nº 18

18.- Del Honorable Senador señor Novoa, para reemplazar el guarismo “9” por “3”.

Indicación Nº 19

19.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para sustituir el guarismo “9” por “7”.

II

Indicación Nº 20

20.- Del Honorable Senador señor García, para reemplazar el guarismo “14,5” por “4”.

Indicación Nº 21

21.- Del Honorable Senador señor Novoa, para sustituir el guarismo “14,5” por “6”.

Indicación Nº 22

22.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para reemplazar el guarismo “14,5” por “10”.

III**Indicación N° 23**

23.- Del Honorable Senador señor García, para sustituir el guarismo “22” por “6”.

Indicación N° 24

24.- Del Honorable Senador señor Novoa, para reemplazar el guarismo “22” por “10”.

Indicación N° 25

25.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para sustituir el guarismo “22” por “16”.

Indicación N° 25 bis

25 bis.-Del Honorable Senador señor Gómez, para reemplazar el inciso tercero, por el siguiente:

“Sin perjuicio de lo que trata el numeral 2) de este artículo, en caso de denegación de embarque el transportador deberá además ofrecer al pasajero un transporte alternativo que le permita llegar al destino final.”.

2)**letra a)****Indicaciones N°s 26 y 27**

26.- De los Honorables Senadores señores García, y 27.- Novoa, para suprimir las frases “e incluso de la parte efectuada si a consecuencia de la denegación o retardo el vuelo se ha hecho innecesario, junto con el retorno al punto de partida, si fuera el caso”.

Indicación N° 28

28.- Del Honorable Senador señor Novoa, en subsidio de la indicación N° 27, para sustituir el término “retardo” por “cancelación”.

letra b)

Indicación Nº 29

29.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para intercalar, a continuación de la palabra “posible”, la frase “, agotando las gestiones tendientes a que el pasajero recupere las conexiones que hubiere perdido”.

En discusión estas indicaciones la Honorable Senadora Matthei informó que un pasaje en Lan a Arica vale \$ 23.000, con lo cual no resulta apropiado establecer una multa de 9 unidades de fomento dado el valor del pasaje.

El Secretario Ejecutivo (S) de la JAC, señor Guillermo Novoa durante el análisis de estas indicaciones informó que el decreto supremo Nº 113, de fecha 9 de mayo de 2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, reglamenta el artículo 133 del Código Aeronáutico.

Este decreto regula los derechos de los pasajeros en caso de denegación de embarque por parte del transportador en virtud del cual las compañías aéreas están obligadas a pagar el alojamiento en un hotel.

Asimismo, señala la obligación de las líneas aéreas de tener a disposición de los pasajeros copias de este decreto, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores en los aeropuertos.

El Honorable Senador señor Vásquez señaló que en ningún mostrador de atención de las líneas aéreas se publica la información en relación al decreto supremo señalado, relativo a los derechos de los pasajeros.

En consecuencia, debería establecerse un compromiso de la JAC para colocar la publicidad de este decreto supremo, que es obligatorio, o establecerlo en el texto de la ley.

Los Honorables Senadores señora Matthei y señor Vásquez fueron partidarios de incorporar en la ley el texto de este decreto supremo, con la finalidad de que los pasajeros cuenten con mayor información en relación a sus derechos y así otorgarle mayor certeza jurídica a los derechos de los pasajeros.

En seguida, la **Honorable Senadora señora Matthei** señaló que siempre se debe intentar una transacción voluntaria entre el pasajero afectado por la sobreventa y la aerolínea, porque el que tiene menos urgencia de llegar, seguramente, será el pasajero que aceptará las compensaciones ofrecidas. En caso que no se pueda llegar a un acuerdo se debería aplicar las normas contenidas en el decreto supremo N° 113, pero en ningún caso la indemnización podría exceder el 50% del valor del pasaje.

El Honorable Senador señor Girardi señaló que la indemnización que se propone establecer consistiría en entregar 1 unidad de fomento adicional al pasajero afectado por la sobreventa, sin perjuicio de los derechos establecidos en el decreto supremo N° 113.

La Honorable Senadora señora Matthei expresó que en caso que se establezcan muchas multas a las aerolíneas lo que sucederá es que éstas reaccionarán aumentando las multas a los pasajeros que no se presenten al vuelo a pesar de tener sus asientos reservados y confirmados y seguramente el costo de la compensación se recargará al valor del pasaje.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, propuso aclarar si se determinará establecer una indemnización complementaria expresada en unidades de fomento o sólo se aplicará la indemnización establecida en el decreto supremo N° 113.

En seguida, manifestó su opinión en el sentido de no establecer indemnizaciones adicionales a las contenidas en el decreto supremo N° 113.

El Honorable Senador señor Vázquez señaló que el hecho de establecer el pago de una unidad de fomento a favor del pasajero afectado por la sobreventa debe considerarse como una compensación.

La Honorable Senadora señora Matthei señaló respecto de esta materia que existen tres alternativas; la primera, el acuerdo entre la aerolínea y el pasajero; la segunda, que el pasajero sea embarcado al día siguiente y se le otorguen las prestaciones establecidas en el reglamento, y la tercera, es que el pasajero realice su viaje por otro medio o que se le endose el pasaje a otra línea aérea.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, consultó cómo se regula el endoso de los pasajes.

El Secretario Ejecutivo (S) de la JAC, señor Guillermo Novoa, informó que es obligación de la línea aérea realizar los arreglos y las prestaciones anteriores, que sean necesarias para continuar el viaje, en caso que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

El Honorable Senador señor Vásquez señaló que la norma anterior no resolvería la situación de un pasajero que se embarca en la ciudad de Antofagasta para tomar en Santiago un vuelo a Estados Unidos. En este caso, cuando se produce sobreventa y el pasajero no se puede embarcar no llegará a su destino final por la línea aérea nacional, porque existe una conexión, por lo que debería entenderse que se trata de la conexión final. En esta situación, el pasajero contrató los servicios de la línea aérea como punto de embarque hacia otro lugar.

La Honorable Senadora señora Matthei expresó que hay dos casos distintos de un transporte alternativo; uno, es que se pueda llegar al punto final cuando se trata de un punto final, era un solo tramo y el pasajero lo perdió. Sin embargo, debe regularse qué ocurre en el caso que el pasajero pierda ese vuelo y como consecuencia de ello pierde las conexiones, por lo que en su opinión la línea aérea tiene responsabilidad en lo que sucederá con el resto del viaje.

En estos casos, por regla general, existe un acuerdo y se endosan los pasajes, no obstante, es importante determinar qué ocurre con el pasajero que adquirió un billete de pasaje que no es endosable.

El Secretario Ejecutivo (S) de la JAC, señor Guillermo Novoa, informó que la norma legal obliga al reembolso del importe pagado o a embarcar al pasajero en el primer vuelo disponible que sea aceptable para éste. Asimismo, la línea aérea debe hacer los arreglos y las prestaciones necesarias para continuar el viaje en caso que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

La Junta de Aeronáutica Civil ha estimado que, los arreglos necesarios, son todos aquellos que permitan continuar el viaje, en caso que el pasaje sea más caro o no sea endosable, la línea aérea deberá compensar.

Finalmente hizo presente que de esta manera se contemplará el criterio que, de alguna forma, tiene regulado la Junta de Aeronautica Civil, que es más viable y es lo que aceptarán las líneas aéreas.

Por otra parte, manifestó que si el pasajero se presenta oportunamente, con la reserva confirmada y no es embarcado, ya

sea porque no hubo cupo o porque el vuelo se canceló, los efectos son los mismos y la línea aérea tiene que responder de acuerdo al decreto supremo N° 113.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, expresó que en esta materia cobra importancia la mayor publicidad del reglamento.

El Honorable Senador señor Vásquez propuso que en el caso del retraso de un vuelo se establezca que pasado cierto lapso de tiempo la línea aérea proporcionará alimentación a los pasajeros. Señaló que en muchas oportunidades ha ocurrido una espera de más de 4 horas, debido a condiciones climáticas, y no siempre se entrega alimentación a los pasajeros.

Añadió que todos los negocios tienen sus riesgos, y como consecuencia de ello, Lan ha modificado su horario iniciando sus operaciones más tarde para Temuco en la mañana, para evitar el retraso de vuelos por neblina en el Aeropuerto de Maquehua.

La Honorable Senadora señora Matthei expresó que cuando se trata de un problema climático la línea aérea no tendría que responder porque con ello lo que ocurrirá es que Lan no realizará vuelos a La Serena durante el invierno, porque, seguramente, no estará de acuerdo en incurrir en costos variables e imprevisibles, cada vez que La Serena esté con neblina.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Cantero, señaló que las empresas aéreas sólo deberían compensar con alimentación cuando el retraso obedece a un problema de gestión, de otro modo, se debería considerar como caso fortuito.

El Secretario Ejecutivo (S) de la JAC, señor Guillermo Novoa, informó que el artículo 127 del Código Aeronáutico establece que el transportador está obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes, podrá dejar sin efecto el contrato soportando cada uno sus propias pérdidas.

La Honorable Senadora señora Matthei consultó si en estos casos se devuelve el pasaje.

La respuesta fue afirmativa.

El Honorable Senador señor Vásquez señaló que del texto legal se deduce que cada parte asume sus propias pérdidas, sin embargo, en su opinión, debe establecerse en forma expresa que el pasajero tiene la opción de solicitar el embarque en el próximo vuelo o la devolución del pasaje.

Terminado el debate, vuestra Comisión acordó aprobar las ideas que surgieron de la discusión de estas indicaciones redactándolas y ordenándolas en dos artículos. En el primero, reguló la sobreventa y las compensaciones a que tienen derecho los pasajeros y en el segundo, la cancelación injustificada del vuelo y el retardo injustificado, adoptando al respecto las mismas compensaciones que para la sobreventa.

En mérito a lo anteriormente expuesto vuestra Comisión reemplazó el artículo 132 bis que pasó a ser artículo 133, por el siguiente:

“Artículo 133.- El transportador aéreo que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje tuviere espacio previamente confirmado en un vuelo determinado, estará obligado, a elección del pasajero, al reembolso del importe pagado, o a embarcar al pasajero en el primer vuelo disponible que sea aceptable para éste.

En este último caso el transportador estará obligado, además, a proporcionar al pasajero, las prestaciones que señale el Reglamento las que en todo caso como mínimo deberán incluir:

- a) Comunicaciones telefónicas que el pasajero necesite efectuar;
- b) Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo;
- c) Alojamiento, cuando el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera;
- d) Movilización desde y hacia el aeropuerto, y
- e) Los arreglos y las prestaciones anteriores que sean necesarias para continuar el viaje, en caso que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

Las prestaciones anteriores son sin perjuicio de las acciones de indemnización que corresponda.

Si el viaje ya iniciado se interrumpiere o suspendiere por causa que no exima de responsabilidad al transportador,

éste estará obligado, a sus expensas, a proporcionar mantención y hospedaje a los pasajeros.

De igual modo deberá ofrecerles, a elección de ellos, cualquiera de las siguientes opciones:

- a) Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado;
- b) Continuación del viaje, con la demora prevista para solucionar su interrupción;
- c) Reanudación del viaje con otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, agotando las gestiones tendientes a que el pasajero recupere las conexiones que hubiere perdido, y
- d) Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.”.

En virtud de este acuerdo, las indicaciones N^{os} 15, 16, 25 bis, 26, 27 y 29, fueron aprobadas con modificaciones por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Girardi, Novoa y Pizarro y con esta misma votación fueron rechazadas las indicaciones N^{os} 17, 18, 19, 20, 22, 23 y 25 por ser incompatibles con lo aprobado.

Artículo 133

El **artículo 133**, indica que el transportador que iniciare, en forma injustificada, un vuelo con un retardo de más de dos horas respecto de la hora estipulada, deberá prestar al pasajero las atenciones señaladas en el numeral 3) del artículo precedente que correspondan según el horario.

Con todo, en caso que el retardo exceda a cinco horas el pasajero tendrá derecho, además, a lo dispuesto en la letra a) del número 2) del artículo anterior.

A este artículo se presentaron 4 indicaciones signadas con los N^{os} 29 bis, 29 ter, 30 y 31.

Indicación N^o 29 bis

29 bis.- Del Honorable Senador señor Gómez, para sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 133.- El transportador que iniciare un vuelo con retardo injustificado respecto de la hora estipulada y que no se pueda recuperar en el trayecto de desplazamiento, deberá prestar al

pasajero las atenciones señaladas en el numeral 3) y 4) del artículo precedente que correspondan según el horario.

En los casos de retardo, el pasajero tendrá derecho a exigirle al transportador las siguientes prestaciones que se indican.

1) Una indemnización compensatoria de acuerdo a la siguiente escala:

I.- Vuelos de hasta 800 kilómetros: 3 Unidades de Fomento.

II.- Vuelos de más de 800 y hasta 1500 kilómetros: 7 Unidades de Fomento.

III.- Vuelos de más de 1500 kilómetros: 11 Unidades de Fomento.

La distancia se medirá considerando el último punto a que el pasajero llegará con retraso, respecto del itinerario original como consecuencia del retraso.

Las indemnizaciones a que se refiere este artículo se pagarán de la misma forma como lo establece el numeral 1) del artículo 132 bis de esta ley.

2) El reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado e incluso de la parte efectuada si a consecuencia del retardo el vuelo se ha hecho innecesario, junto con el retorno al punto de partida, si fuera el caso;”.

Indicación N° 29 ter

29 ter.- Del Honorable Senador señor Gómez, para reemplazarlo por el siguiente:

“Artículo 133.- El transportador que iniciare un vuelo con retardo injustificado respecto de la hora estipulada y que no se pueda recuperar en el trayecto de desplazamiento para arribar al punto de destino a la hora indicada en el billete de pasaje, deberá prestar al pasajero las atenciones señaladas en los numerales 3) y 4) del artículo precedente que correspondan según el horario.

Además, en los casos de retardo indicado en el párrafo precedente, el pasajero tendrá derecho a exigirle al transportador las siguientes prestaciones que se indican:

1) Una indemnización compensatoria de acuerdo a la siguiente escala horaria:

I.- Retardo de hasta 10 minutos: 2 Unidades de Fomento.

II.- Retardo de más de 10 minutos y hasta 40: 5 Unidades de Fomento.

III.- Retardo de más de 40 minutos y hasta 60: 8 Unidades de Fomento.

IV.- Retardo de más de 60 minutos: 10 Unidades de Fomento.

V.- Por cada treinta minutos adicionales a los primeros sesenta que se consignan en el número IV: 5 Unidades de Fomento.

El retraso se consignará teniendo presente el último punto a que el pasajero debe arribar, respecto del itinerario original como consecuencia del retraso.

Las indemnizaciones a que se refiere este artículo se pagarán de la misma forma como lo establece el numeral 1) del artículo 132 bis de esta ley.

2) El reembolso del importe total del trayecto no realizado e incluso de la parte efectuada si a consecuencia del retardo el vuelo se ha hecho innecesario, junto con el retorno al punto de partida, si fuera el caso.”.

Indicación N° 30

30.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para intercalar, en su inciso primero, a continuación de la palabra “horario”, la frase “y, en todo caso, las señaladas en el numeral 4)”.

Indicación N° 31

31.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para agregarle el siguiente inciso final:

“Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la facultad de sancionar a las empresas de aeronavegación que en forma reiterada incurran en retardos no justificados en sus vuelos, lo que tendrá lugar según lo dispuesto en el artículo 185 y siguientes.”.

Como se señaló anteriormente, este artículo y el artículo 132 bis, como asimismo las indicaciones de que fueron objeto fueron debatidos por ideas, las que fueron ordenadas y recogidas en dos artículos. El primero, que ya se transcribió que es el artículo 133, y el segundo signado como artículo 133 bis, del siguiente tenor:

“Artículo 133 bis.- El transportador que iniciare un vuelo con retardo injustificado respecto de la hora estipulada deberá prestar a los pasajeros las mismas compensaciones que se señalan en el artículo 133.

El transportador aéreo que cancele injustificadamente un vuelo estará obligado a proporcionar a los pasajeros las mismas prestaciones señaladas en el artículo 133.”.

Estas indicaciones fueron rechazadas, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Girardi, Novoa y Pizarro, por ser incompatibles con lo ya aprobado.

Artículo 133 bis

El **artículo 133 bis**, señala que sólo serán causas justificadas para los efectos de lo dispuesto en los dos artículos precedentes, aquellas señaladas en el artículo 127.

A este artículo se presentó 1 indicación signada con el N° 32.

Indicación N° 32

32.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para suprimirlo.

Esta indicación fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Muñoz Aburto, Novoa y Pizarro.

Artículo 133 ter

El **artículo 133 ter**, indica que 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 ante los tribunales y conforme al procedimiento señalado en el Título IV de la Ley 19.496.

En discusión esta norma se hizo presente que no ha sido objeto de indicaciones y se informó que la ley N° 19.496 es la Ley de Protección del Consumidor. De manera que las acciones individuales o colectivas destinadas a sancionar las infracciones a las normas contenidas en este Párrafo se verán de acuerdo al procedimiento y tribunales que establece la Ley de Protección del Consumidor.

Estas acciones se podrán tramitar en los Juzgados de Policía Local y conforme a las normas de la Ley de Protección del Consumidor. Hoy día son los tribunales ordinarios de justicia los tribunales competentes para hacer efectivos estos derechos, lo que es sumamente complicado y oneroso. Bastante más expeditas son las normas de la Ley del Consumidor.

A este artículo no se presentaron indicaciones, en consecuencia, quedó aprobado en los mismos términos, en virtud de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento.

Artículo 133 quáter

El **artículo 133 quáter**, dispone que el ejercicio de las acciones señaladas en el artículo anterior no obstarán al cobro de montos indemnizatorios suplementarios o no considerados, ante los tribunales ordinarios, si se estima que los perjuicios materiales y morales sufridos exceden la magnitud de los contenidos en este Párrafo.”

A este artículo se presentaron 2 indicaciones signadas con los N°s 33 y 34.

Indicaciones N°s 33 y 34

33.- De los Honorables Senadores señores García, y 34.- Novoa, para suprimirlo.

En discusión estas indicaciones el representante del Ejecutivo de la Junta de Aeronáutica Civil manifestó que esta norma es innecesaria toda vez que un artículo anterior ya establece la posibilidad de que esto es sin perjuicio de otras indemnizaciones, por lo tanto propone aprobar estas indicaciones.

Estas indicaciones fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Honorables Senadores señora Matthei y señores Girardi, Pérez Varela y Pizarro.

Artículo 133 quinquies, nuevo

Indicación N° 35

35.- Del Honorable Senador señor Vásquez, para intercalar, a continuación del artículo 133 quáter, el siguiente:

“Artículo 133 quinquies.- Todo transportador que preste servicios aéreos regulares de pasajeros, sean de cabotaje o internacionales cuyo punto de inicio, tránsito o destino esté ubicado en el territorio nacional, deberá contratar un seguro flotante colectivo de responsabilidad civil que cubrirá íntegramente el siniestro de suspensión transitoria o permanente de sus operaciones relativas a los pasajeros que tengan embarque o desembarque en el país. El seguro regirá durante todo el período que corre desde la fecha de embarque convenida en el billete de pasaje hasta el embarque efectivo, debiendo cubrir los gastos de estadía o permanencia en el territorio nacional o en el extranjero, así como el costo del billete de pasaje de cualquier otro transportador que efectúe el itinerario convenido en los respectivos servicios, a quien también se le exigirá cumplir los términos de garantía anteriormente mencionados.

Un Reglamento, dictado en un plazo máximo de seis meses de publicada la presente ley, fijará las condiciones mínimas de alojamiento y alimentación de los pasajeros afectados, un viático mínimo por día de estadía o en período superior a las ocho horas, y demás materias que deberá cubrir el seguro contratado, tanto en el país como en el extranjero.”.

Este seguro también cubrirá el resto de los procedimientos a los que se deben por esta ley las empresas transportadoras con sus pasajeros.”.

En discusión esta indicación, el Honorable Senador señor Vásquez explicó que no se refiere a vuelos determinados sino que a suspensiones transitorias o definitivas de las operaciones de una compañía aérea. Cubre situaciones como las que se producen con las huelgas en las líneas aéreas, o lo que podría ocurrir con la suspensión de vuelos de Air Comet.

Este seguro es de carácter flotante y colectivo, por lo tanto, todas las compañías se aseguran en Chile, se aseguran mutuamente porque es el mecanismo del seguro.

En seguida, solicitó dejar constancia de que se trata de un seguro muy barato y lo comparó con el seguro obligatorio de accidentes personales en el tránsito. Señaló que es muy grande el número de asegurados, alrededor de 9.000.000 de pasajeros diarios y muy escaso el número de siniestros y la suspensión de operaciones aéreas, a veces cada 4 años, a diferencia de lo que ocurre en el tránsito en que todos los días se producen accidentes, por lo que afirmó que este seguro, a lo más costaría de prima el equivalente a 1US\$, por el número de pasajeros transportados.

La Honorable Senadora señora Matthei señaló que hay ciertas líneas aéreas que no son muy serias y es lógico que contraten un seguro, sin embargo, no aparece apropiado establecer un seguro, por no operar, a líneas aéreas establecidas y constituidas en Chile.

El Honorable Senador señor Vásquez señaló que mediante esta norma a Lan se le cobraría un seguro por US\$ 5.000 y lo mismo a otras líneas menores que tienen la mitad o la cuarta parte de los pasajeros.

El Secretario Ejecutivo (S), señor Guillermo Novoa, informó que no tienen conocimiento de que exista un seguro de esta naturaleza en otros países.

Respecto del seguro flotante al Ejecutivo le preocupa esta norma. Primero, por una cuestión de orden práctico. De acuerdo con las indagaciones que han hecho con corredores de seguros nacionales e internacionales, este seguro con estas características no existe en ninguna parte. En consecuencia, se estaría estableciendo un seguro que va a ser difícil contratarlo principalmente porque la iniciativa está referida a

un mercado muy pequeño como el chileno. Las grandes reaseguradoras permiten a los aseguradores crear este tipo de seguros cuando hay un mercado interesante que no es el caso.

Se estaría generando una obligación difícil o imposible de cumplir para las Compañías Aéreas y de llegar a hacer posible cumplirla porque el seguro en definitiva se crea, ya que es un contrato que se puede crear, lo más probable es que sea muy onerosa esta póliza. Le preocupa que va a pasar con las pequeñas Compañías Aéreas porque cuando se crean este tipo de exigencias que encarecen un poco el transporte aéreo lo que ocurre es que están en condiciones de cumplir con la norma las grandes compañías aéreas y no las medianas y pequeñas.

Se puede afectar la oferta y también la demanda. Explica que todos estos costos se traspasan a los pasajeros, no los asumen las compañías aéreas, lo que implica que las personas con menos recursos viajan menos porque el valor de los pasajes sube. Por otro lado, algunas compañías extranjeras que vuelan en vuelos terminales a Chile, al tener este costo adicional pudieran decidir no venir a este punto tan lejano y terminal porque aquí hay exigencias excesivas. Lo que afectaría también la oferta.

Les preocupa la instalación de este seguro por las razones que ha señalado y propone suprimir esta norma.

En votación esta indicación fue rechazada por 3 votos y una abstención. Votaron por su rechazo los Honorables Senadores señora Matthei y señores Pérez Varela y Pizarro. Se abstuvo el Honorable Senador señor Girardi.

N° 2

Artículo 144

Este numeral incorpora el siguiente inciso tercero, al artículo 144:

“El transportador estará obligado a identificar a los pasajeros afectados y a ofrecer a sus familiares, en un plazo no superior a quince días de ocurrida la tragedia, un abono anticipado de 1000 Unidades de Fomento para atender sus necesidades económicas inmediatas, lo que no supondrá un reconocimiento de su responsabilidad.”

A este numeral se presentaron 2 indicaciones signadas con los N^{os} 36 y 37.

Indicación N° 36

36.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para suprimirlo.

Indicación N° 37

37.- Del Honorable Senador señor Novoa, para sustituir en el inciso propuesto el guarismo “1000” por “250”, y para agregarle los siguientes incisos nuevos:

“Para los efectos de lo señalado en el inciso anterior, el pasajero deberá indicar el nombre de la persona que estará autorizada para solicitar el abono anticipado. Ello se hará en el momento del chequeo previo al embarque o en otro que asegure su adecuada identificación.

Toda suma pagada por este concepto podrá deducirse de la indemnización a que sea obligado a pagar el transportador.”

En discusión estas indicaciones el representante de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Lisboa aclaró que esta norma trata de los pagos adelantados y que el gobierno está de acuerdo con apoyar la idea de suprimir esta norma.

En el evento que la norma prosperara están de acuerdo con la indicación N° 37 del Senador Novoa para reducir de UF 1000 a UF 250 y que agrega un par de incisos pero sólo en el evento que la norma prospere.

El Ejecutivo preferiría que se eliminara porque hay dificultades en precisar quiénes son las personas que tendrían derecho a estos pagos adelantados. El Senador Novoa pretende resolverlo diciendo que cuando uno viaje señale quien la recibiría. De todas maneras los herederos son herederos y las personas que aparecen principalmente en las situaciones de hecho que son de frecuente ocurrencia en Chile arman algunas confusiones en determinar quiénes pueden recibir estos pagos adelantados.

La cifra de UF 1000 le parece excesiva y estima que debería disminuirse a UF 250 o menos. Lo que en la práctica ocurre, cuando hay un siniestro o un gran accidente, es que las compañías aéreas

suelen colaborar con los afectados o los parientes de las víctimas en materia de transporte y alojamiento.

En resumen, propone a los miembros de la Comisión eliminar esta norma y, en subsidio, acoger la indicación del Senador Novoa.

En votación la indicación N° 36 fue aprobada y la indicación N° 37 fue rechazada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Girardi, Pérez Varela y Pizarro.

N° 3 Artículo 147

Este numeral elimina el artículo 147.

A este numeral se presentó 1 indicación signada con el N° 38.

Indicación N° 38

38.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para reemplazarlo por el siguiente:

“3.- Reemplázase el artículo 147 por el siguiente:

“**Artículo 147.-** La indemnización por retardo se ajustará a lo dispuesto en los artículos 132 bis y 133, sin perjuicio de la facultad del pasajero de instar por los montos suplementarios en el caso de lo establecido en el artículo 133 quáter. Ésta no procederá si el transportador probare aquél se originó en alguna de las situaciones establecidas en el inciso segundo del artículo 127 o que, tratándose de otros hechos causantes, adoptó las medidas necesarias para evitarlos, o que le fue imposible adoptarlas.”.”

En discusión esta indicación el Honorable Senador señor Muñoz Aburto la retiró, en atención a que es incompatible con lo ya aprobado ya que el retardo no tiene previstas indemnizaciones propiamente tales sino que compensaciones.

Esta indicación fue retirada por su autor.

N° 4 Artículo 154 bis

Este numeral agrega en el Capítulo II del Título IX el siguiente artículo 154 bis:

“Artículo 154 bis.- La infracción a lo dispuesto en el artículo 131 y cualquier otra acción u omisión maliciosa que ocasione perjuicios al pasajero en la adquisición de los billetes de boleto, como asimismo, la vulneración del artículo 132 bis, en lo que se refiere a la información de los derechos de los pasajeros afectados por denegación de embarque o la cancelación de sus vuelos, se castigará con la multa a que hace referencia el inciso primero del artículo 24 de la ley 19.496 y su denuncia y sanción se ajustará a las normas de procedimiento de dicho texto legal.”.

A este numeral se presentó 1 indicación signada con el N° 39.

Indicación N° 39

39.- Del Honorable Senador señor Novoa, para suprimir el artículo 154 bis propuesto.

En discusión esta indicación los señores Senadores miembros de la Comisión estuvieron de acuerdo con aprobar la supresión de este artículo ya que es otra de las normas que terminan encareciendo el transporte aéreo y este encarecimiento no lo asumen nunca las compañías sino que estos mayores gastos son transpasados a los consumidores.

En votación esta indicación fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Girardi, Pérez Varela y Pizarro.

Artículo 2°, nuevo

Indicación N° 40

40.- Del Honorable Senador señor Muñoz Aburto, para consultar, como artículo 2° del proyecto, el siguiente, nuevo:

“Artículo 2º.- Agrégase el siguiente inciso segundo al artículo 12 del D.F.L. N° 241 de 1960, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil:

“De acuerdo a lo anterior deberán aportar, especialmente, en forma mensual, la información correspondiente al ingreso promedio por vuelo de cada uno de los itinerarios que hayan realizado en el país.”.

En discusión esta indicación los miembros de la Comisión creen, por un lado, que va a ser fuente de complejos problemas ya que esta información del ingreso promedio por vuelo que se le pretende otorgar a la Junta es como el corazón, el meollo comercial de las líneas aéreas las que se reservan esta información y, por otro lado, estiman que la Junta de Aeronáutica Civil no requiere esta información la que más que nada se requiere para problemas de competencia y para ello la autoridad competente para pedirla es la Fiscalía Nacional Económica y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia que ya tienen atribuciones. En cambio la Junta de Aeronáutica Civil no requiere este tipo de información para su accionar.

Sin embargo, estarían de acuerdo en modificar el artículo 12 del DFL. N° 241, de 1960, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil, en el sentido de agregarle un inciso segundo que establezca que las empresas de aeronavegación comercial estarán obligadas a registrar sus itinerarios en la Junta de Aeronáutica Civil.

Las compañías aéreas hoy día registran el itinerario en la JAC pero no están obligadas a hacerlo. Esto le otorgaría a la JAC una estupenda herramienta de acción que hoy día no tienen y esto no les creará ningún problema a las líneas aéreas porque en principio entregan sus itinerarios..

En mérito a lo anteriormente expuesto vuestra Comisión acordó, contemplar como artículo 2º, el siguiente:

“Artículo 2º.- Agrégase el siguiente inciso segundo al artículo 12 del DFL. N° 241, de 1960, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil:

“Asimismo, las empresas de aeronavegación comercial estarán obligadas a registrar sus itinerarios en la Junta de Aeronáutica Civil.”.

En votación esta indicación fue aprobada con las modificaciones antes señaladas, por la unanimidad de los miembros

presentes de vuestra Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Girardi, Pérez Varela y Pizarro.

MODIFICACIONES

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, vuestra Comisión de Transportes y Telecomunicaciones tiene el honor de proponeros las siguientes modificaciones al proyecto de ley, aprobado en general por el Senado, que consta en nuestro Primer Informe:

ARTÍCULO ÚNICO

Pasó a ser artículo 1º, con las siguientes modificaciones:

Nº 1

--- Reemplazar "(ARTS 131-133)" por "(ARTS 131-133 ter)".

(Artículo 121 del Reglamento, 5x0).

Artículo 131

--- Suprimir su inciso primero.

(Indicación Nº 1, aprobada 4x1 voto en contra).

--- Eliminar su inciso segundo.

(Indicaciones Nºs 3 y 4, aprobadas 5x0).

--- Suprimir su inciso tercero. Las ideas contenidas en su inciso tercero, fueron subsumidas en la letra e) del artículo 131 bis, que pasó a ser artículo 131.

(Indicaciones Nºs 5 y 6, aprobadas 5x0).

Artículo 131 bis

enmiendas: --- Pasó a ser artículo 131, con las siguientes

Letra e)

--- Ha sido reemplazada, por la siguiente:

“e) La explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que estén sujetos y de todos los derechos compensatorios y prestaciones contempladas en esta ley.”.

(Indicaciones N^{os} 7 y 7 bis, aprobadas 5x0).

Inciso segundo, nuevo

--- Intercalar, a continuación del inciso primero, el siguiente inciso segundo, nuevo:

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

(Indicaciones N^{os} 8 y 9, aprobadas 5x0).

--- Su inciso segundo, pasó a ser inciso tercero, sin enmiendas.

Artículo 132

--- Suprimir su inciso segundo.

(Indicación N^o 11, aprobada 4 x 1 en contra)

--- Intercalar, en su inciso tercero entre las palabras “personas” y “orgánicamente” el vocablo “discapacitadas,”.

(Artículo 121 del Reglamento, 5x0).

Artículos 132 bis y 133

Pasaron a ser artículos 133 y 133 bis, respectivamente, reemplazados, por los siguientes:

“Artículo 133.- El transportador aéreo que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo

billete de pasaje tuviere espacio previamente confirmado en un vuelo determinado, estará obligado, a elección del pasajero, al reembolso del importe pagado, o a embarcar al pasajero en el primer vuelo disponible que sea aceptable para éste.

En este último caso el transportador estará obligado, además, a proporcionar al pasajero, las prestaciones que señala el Reglamento las que en todo caso, como mínimo, deberán incluir:

- a) Comunicaciones telefónicas que el pasajero necesite efectuar;
- b) Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo;
- c) Alojamiento, cuando el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera;
- d) Movilización desde y hacia el aeropuerto, y
- e) Los arreglos y las prestaciones anteriores que sean necesarias para continuar el viaje, en caso que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

Las prestaciones anteriores son sin perjuicio de las acciones de indemnización que corresponda.

Si el viaje ya iniciado se interrumpiere o suspendiere por causa que no exima de responsabilidad al transportador, éste estará obligado, a sus expensas, a proporcionar mantención y hospedaje a los pasajeros.

De igual modo deberá ofrecerles, a elección de ellos, cualquiera de las siguientes opciones:

- a) Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado;
- b) Continuación del viaje, con la demora prevista para solucionar su interrupción;
- c) Reanudación del viaje con otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, agotando las gestiones tendientes a que el pasajero recupere las conexiones que hubiere perdido, y
- d) Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.”.

“Artículo 133 bis.- El transportador que iniciare un vuelo con retardo injustificado respecto de la hora estipulada y que no se pueda recuperar en el trayecto de desplazamiento para arribar al punto de destino a la hora indicada en el billete de pasaje, deberá prestar a los pasajeros las mismas compensaciones que se señalan en el artículo 133.

El transportador aéreo que cancele injustificadamente un vuelo estará obligado a proporcionar a los pasajeros las mismas prestaciones señaladas en el artículo 133.”.

(Indicaciones N^{os} 15, 16, 25 bis, 26, 27 y 29, aprobadas 4x0).

Artículo 133 bis

--- Suprimirlo.

(Indicación N^o 32, aprobada 4x0).

Artículo 133 quater

--- Suprimirlo.

(Indicaciones N^{os} 33 y 34, aprobadas 4x0).

N^o 2 Artículo 144

--- Suprimirlo.

(Indicación N^o 36, aprobada 4x0).

N^o 3

--- Pasó a ser N^o 2, sin enmiendas.

N^o 4 Artículo 154 bis

--- Suprimirlo.

(Indicación N^o 39, aprobada 4x0).

siguiente: ---Contemplar, como artículo 2^o, nuevo, el

“Artículo 2º.- Agrégase el siguiente inciso segundo al artículo 12 del DFL. Nº 241, de 1960, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil:

“Asimismo, las empresas de aeronavegación comercial estarán obligadas a registrar sus itinerarios en la Junta de Aeronáutica Civil.”.

(Indicación Nº 40, aprobada 4x0).

Como consecuencia de las modificaciones anteriores, el texto del proyecto de ley que os propone aprobar vuestra Comisión de Transportes y Telecomunicaciones, queda como sigue:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo 1º. - Modifíquese el Código Aeronáutico, cuyo texto fue establecido por la ley 18.916, del siguiente modo:

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

I.- Del transporte de pasajeros y sus derechos. (ARTS. 131 – 133 ter)

“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,
- d) Precio y clase del pasaje, y
- e) **La explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que estén sujetos y de todos los derechos compensatorios y prestaciones contemplados en esta ley.**

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.

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 establecerá las condiciones bajo las cuales se autorizará el transporte de personas **discapacitadas**, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes.

Artículo 133.- El transportador aéreo que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje tuviere espacio previamente confirmado en un vuelo determinado, estará obligado, a elección del pasajero, al reembolso del importe pagado, o a embarcar al pasajero en el primer vuelo disponible que sea aceptable para éste.

En este último caso el transportador estará obligado, además, a proporcionar al pasajero, las prestaciones que señala el Reglamento las que en todo caso, como mínimo, deberán incluir:

- a) Comunicaciones telefónicas que el pasajero necesite efectuar;
- b) Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo;
- c) Alojamiento, cuando el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera;
- d) Movilización desde y hacia el aeropuerto, y
- e) Los arreglos y las prestaciones anteriores que sean necesarias para continuar el viaje, en caso que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

Las prestaciones anteriores son sin perjuicio de las acciones de indemnización que corresponda.

Si el viaje ya iniciado se interrumpiere o suspendiere por causa que no exima de responsabilidad al

transportador, éste estará obligado, a sus expensas, a proporcionar mantención y hospedaje a los pasajeros.

De igual modo deberá ofrecerles, a elección de ellos, cualquiera de las siguientes opciones:

- a) Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado;
- b) Continuación del viaje, con la demora prevista para solucionar su interrupción;
- c) Reanudación del viaje con otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, agotando las gestiones tendientes a que el pasajero recupere las conexiones que hubiere perdido, y
- d) Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.”.

Artículo 133 bis.- El transportador que iniciare un vuelo con retardo injustificado respecto de la hora estipulada y que no se pueda recuperar en el trayecto de desplazamiento para arribar al punto de destino a la hora indicada en el billete de pasaje, deberá prestar a los pasajeros las mismas compensaciones que se señalan en el artículo 133.

El transportador aéreo que cancele injustificadamente un vuelo estará obligado a proporcionar a los pasajeros las mismas prestaciones señaladas en el artículo 133.

Artículo 133 ter.- 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 ante los tribunales y conforme al procedimiento señalado en el Título IV de la ley 19.496.

2.- Elimínese el artículo 147.

Artículo 2º.- Agrégase el siguiente inciso segundo al artículo 12 del DFL. N° 241, de 1960, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil:

“Asimismo, las empresas de aeronavegación comercial estarán obligadas a registrar sus itinerarios en la Junta de Aeronáutica Civil.”.”.

Acordado en sesiones celebradas los días 11 y 16 de junio; 9 de julio; 6 y 13 de agosto, 1 de octubre de 2008; 12 de mayo y 3 de junio de 2009, con asistencia de los Honorables Senadores señor Carlos Cantero Ojeda (Presidente), señora Evelyn Matthei Fornet y señores Guido Giradi Lavín (Presidente), Jovino Novoa Vásquez (Víctor Pérez Varela) y Jorge Pizarro Soto.

Sala de la Comisión, a 4 de junio de 2009.

ANA MARÍA JARAMILLO FUENZALIDA
Abogada Secretaria

RESUMEN EJECUTIVO

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES, recaído en los proyectos de ley, en primer trámite constitucional, originados en Mociones de los Honorables Senadores señores Muñoz Aburto, Escalona y Letelier, que modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos, y de los Honorables Senadores señores Vásquez, Ávila, Gómez, Naranjo y Zaldívar (don Adolfo), que modifica el Código Aeronáutico, estableciendo un seguro flotante colectivo en caso de suspensión de operaciones de líneas aéreas.

BOLETINES N^{os}: 4595-15 y 4764-15, refundidos.

I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN propone, mediante su artículo 1^o, modificar el Código Aeronáutica reemplazando el Párrafo I del Capítulo V del Título VIII que regula el transporte de pasajeros y sus derechos y el artículo 2^o agrega un inciso segundo al artículo 12 del DFL. N^o 241, de 1960, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil, que obliga a las empresas de aeronavegación comercial a registrar sus itinerarios en la Junta de Aeronáutica Civil.

- El transportador dará al pasajero un billete de pasaje que deberá, a lo menos, señalar el lugar y fecha de expedición; el nombre del pasajero y del transportador o transportadores, los puntos de partida y de destino, el precio y clase del pasaje y la explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que estén sujetos y de todos los derechos compensatorios y prestaciones contemplados en esta ley. 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.

- 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 establecerá las condiciones bajo las cuales se autorizará el transporte de personas discapacitadas, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes.

-Perfeccionar las disposiciones respecto de la negativa de embarque por sobreventa, retardo y cancelación de los vuelos, estableciendo compensaciones al respecto.

II. ACUERDOS:

Indicación N° 1, aprobada 4x1, en contra.
Indicación N° 2, rechazada 5x0.
Indicación N° 3, aprobada 5x0.
Indicación N° 4, aprobada 5x0.
Indicación N° 5, aprobada 5x0.
Indicación N° 6, aprobada 5x0.
Indicación N° 7, aprobada 5x0.
Indicación N° 7 bis, aprobada 5x0.
Indicación N° 8, aprobada 5x0.
Indicación N° 9, aprobada 5x0.
Indicación N° 10, retirada.
Indicación N° 11, aprobada 4x1 en contra.
Indicación N° 12, retirada.
Indicación N° 13, rechazada 5x0.
Indicación N° 14, retirada.
Indicación N° 15, aprobada 4x0.
Indicación N° 16, aprobada 4x0.
Indicación N° 17, rechazada 3x0.
Indicación N° 18, rechazada 3x0.
Indicación N° 19, rechazada 3x0.
Indicación N° 20, rechazada 3x0.
Indicación N° 21, retirada.
Indicación N° 22, rechazada 3x0.
Indicación N° 23, rechazada 3x0.
Indicación N° 24, retirada 3x0.
Indicación N° 25, rechazada 3x0.
Indicación N° 25 bis, aprobada 4x0.
Indicación N° 26, aprobada 4x0.
Indicación N° 27, aprobada 4x0.
Indicación N° 28, retirada.
Indicación N° 29, aprobada 4x0.
Indicación N° 29 bis, rechazada 4x0.
Indicación N° 29 ter, rechazada 4x0.
Indicación N° 30, rechazada 4x0.
Indicación N° 31, rechazada 4x0.
Indicación N° 32, aprobada 4x0.
Indicación N° 33, aprobada 4x0.
Indicación N° 34, aprobada 4x0.
Indicación N° 35, rechazada 3x1 abstención.
Indicación N° 36, aprobada 4x0.

Indicación N° 37, rechazada 4x0.

Indicación N° 38, retirada.

Indicación N° 39, aprobada 4x0.

Indicación N° 40, aprobada 4x0.

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN: el proyecto se encuentra estructurado en dos artículos permanentes.

El artículo 1º, reemplaza el Párrafo I del Capítulo V del Título VIII del Código Aeronáutico, y el artículo 2º agrega un inciso segundo al artículo 12 del DFL. N° 241, de 1960, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil.

IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: no hay.

V. URGENCIA: no tiene.

VI. ORIGEN INICIATIVA: Mociones de los Honorables Senadores señores Pedro Muñoz Aburto, Camilo Escalona, Juan Pablo Letelier y Vásquez.

VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: primer trámite.

VIII. APROBACIÓN POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS: no hay.

IX. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: 4 de octubre de 2006. Se dio cuenta en la Sesión 59ª, Ordinaria, de 10 de octubre de 2006, pasando a la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones.

X. TRÁMITE REGLAMENTARIO: segundo informe.

XI. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA: ley N° 18.916, que aprueba Código Aeronáutico y DFL. N° 241, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil.

Valparaíso, 4 de junio de 2009.

ANA MARÍA JARAMILLO FUENZALIDA
Abogada Secretaria