

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Calisto y Flores, que modifica el Código Aeronáutico, con el objeto de reforzar la protección de los derechos de los pasajeros ante imprevistos ocasionados por razones de seguridad, fuerza mayor o fenómenos meteorológicos.

I. FUNDAMENTOS

Chile es un país cuya configuración geográfica impone desafíos permanentes de conectividad. Su extensión longitudinal, la presencia de cordilleras, campos de hielo, fiordos, canales y territorios australes de difícil acceso hacen que, en distintas zonas del país, el transporte aéreo no sea simplemente una alternativa de comodidad, sino una condición material para la integración territorial, el acceso a servicios esenciales y la presencia efectiva del Estado.

Esta realidad se manifiesta con especial intensidad en las regiones extremas y aisladas, donde las distancias, las condiciones climáticas y la limitada infraestructura terrestre convierten al avión en un medio de transporte fundamental. En dichos territorios, la cancelación, desviación o alteración de un vuelo no constituye un mero inconveniente comercial, sino una afectación concreta a la continuidad de la vida cotidiana, al acceso a prestaciones de salud, educación, justicia, trámites administrativos y actividades económicas.

El transporte aéreo nacional se ha desarrollado durante las últimas décadas bajo un modelo de apertura y competencia, con una participación relevante de operadores como LATAM, SKY Airline y JetSMART, además de compañías regionales o de nicho, como Aerovías DAP, cuya importancia resulta especialmente significativa en la conectividad de la Patagonia. Conforme a antecedentes de la Junta de Aeronáutica Civil, el mercado aéreo doméstico chileno se encuentra estructurado en torno a un grupo reducido de operadores, con LATAM, SKY Airline y JetSMART como actores principales del tráfico nacional¹. Asimismo, la Biblioteca del Congreso Nacional ha destacado que, aunque Aerovías DAP posee una participación acotada dentro del mercado nacional, cumple un rol relevante para la conectividad aérea en zonas australes y patagónicas².

La expansión del modelo de bajo costo ha permitido aumentar la cantidad de pasajeros, reducir tarifas y democratizar el acceso al avión. Sin embargo, dicho crecimiento se ha concentrado principalmente en rutas de alta demanda, dejando a las rutas aisladas, estacionales o de baja rentabilidad en una situación de mayor fragilidad. En este sentido, la Biblioteca del Congreso Nacional ha advertido que las políticas de conectividad aérea para zonas remotas requieren

¹ <https://www.jac.gob.cl/wp-content/uploads/2026/04/202603-Informe.pdf>

² <https://obtienearchivo.ben.cl/obtienearchivo?id=repositorio°02F10221062F36924°62F1°62FBCNCaracterización y reclamos del mercado del transporte aereo.pdf>

instrumentos específicos, precisamente porque el mercado no siempre asegura por sí solo una oferta suficiente en territorios de baja densidad o difícil acceso.³

El régimen aerocomercial chileno descansa en una política de cielos relativamente abiertos, donde la asignación de rutas y frecuencias responde, en general, a criterios de mercado. La Junta de Aeronáutica Civil cumple un rol en materia de política aerocomercial, mientras que la Dirección General de Aeronáutica Civil vela por la seguridad operacional y la regulación técnica. Esta institucionalidad ha favorecido la competencia y eficiencia del sistema, pero no siempre garantiza, por sí sola, una conectividad suficiente en territorios donde la demanda comercial no permite sostener una operación estable y continua, cuestión que ha sido identificada por la Biblioteca del Congreso Nacional al analizar la regulación del mercado aéreo chileno, su comparación con la OCDE y las formas de promoción de la competencia⁴.

El Código Aeronáutico, contenido en la ley N° 18.916, establece el marco jurídico aplicable al transporte aéreo en Chile. En materia de derechos de los pasajeros, dicho cuerpo legal contempla reglas relativas a retrasos, cancelaciones, denegación de embarque, reembolsos, indemnizaciones y prestaciones asistenciales. A su vez, este régimen sectorial se complementa con la legislación general de protección al consumidor, especialmente la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y sus modificaciones posteriores.

En términos generales, el transportador aéreo se encuentra obligado a efectuar el transporte en las condiciones pactadas, debiendo informar oportunamente al pasajero cualquier retraso, cancelación o modificación del vuelo. Cuando la alteración del itinerario supera ciertos márgenes horarios, el pasajero puede optar por no perseverar en el contrato, solicitar el reembolso correspondiente o continuar su viaje en el siguiente vuelo disponible o mediante transporte sustituto, según proceda.

Asimismo, el régimen vigente contempla prestaciones asistenciales en favor del pasajero, tales como comunicaciones, alimentación, alojamiento y traslados, dependiendo de la duración de la demora y de las circunstancias del caso. Sin embargo, buena parte de estas prestaciones e indemnizaciones se encuentran vinculadas a hipótesis en que el retraso o cancelación resulta imputable al transportador.

En consecuencia, cuando la alteración del vuelo obedece a razones de seguridad operacional, fuerza mayor o fenómenos meteorológicos, el transportador puede quedar liberado de determinadas compensaciones asociadas a incumplimientos imputables. Esta regla resulta razonable desde la perspectiva de la responsabilidad civil, pues no corresponde sancionar al

³[https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id-repositorio%2F10221%2F37018%2F1%2FBBCN Políticas de conectividad aérea para zonas remotas experiencia Jntemacional.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id-repositorio%2F10221%2F37018%2F1%2FBBCN%2FPolíticas%2Fde%2Fconectividad%2Fde%2Fzonas%2Fremotas%2Fexperiencia%2FInternacional.pdf).

⁴ [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id-repositorio%2F10221%2F34473%2F1%2FRegulacion del mercado del transporte aéreo en Chile y la OCDE y formas de promoción de la competencia.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id-repositorio%2F10221%2F34473%2F1%2FRegulacion%2Fdel%2Fmercado%2Fdel%2Ftransporte%2Faereo%2Fen%2FChile%2Fy%2Fla%2FOCDE%2Fy%2Fformas%2Fde%2Fpromocion%2Fde%2Fla%2Fcompetencia.pdf)

transportador por adoptar decisiones necesarias para resguardar la seguridad de los pasajeros, la tripulación y la operación aérea. No obstante, su aplicación práctica genera vacíos relevantes de protección.

El presente proyecto no busca desconocer la seguridad operacional ni alterar el principio conforme al cual el transportador no responde indemnizatoriamente por hechos de fuerza mayor o circunstancias climáticas que justifiquen la suspensión, cancelación, desviación o modificación de un vuelo. Su finalidad es asegurar que, aun en esos casos, el pasajero cuente con información oportuna, asistencia mínima y alternativas razonables para llegar a su destino final cuando la contingencia lo deje en una situación de especial vulnerabilidad.

Esta necesidad se advierte con especial claridad en regiones como Aysén, donde las condiciones geográficas, climáticas y de conectividad terrestre hacen que el transporte aéreo cumpla un rol esencial. En territorios aislados o extremos, una cancelación, retraso o desvío no tiene el mismo impacto que en una ruta troncal con mayor frecuencia y alternativas disponibles, pues puede afectar el acceso a prestaciones de salud, audiencias, tratamientos, conexiones esenciales o generar la obligación de permanecer en una ciudad distinta a la de destino.

Particular gravedad presentan los vuelos que, habiéndose iniciado, son desviados a un aeropuerto distinto por razones de seguridad, fuerza mayor o fenómenos meteorológicos. En tales casos, el pasajero enfrenta una interrupción efectiva de su viaje, muchas veces sin redes de apoyo, alojamiento, información suficiente o alternativas inmediatas de traslado. Por ello, resulta necesario establecer expresamente prestaciones asistenciales básicas, como alimentación, alojamiento y traslados, sin que ello implique sancionar a la empresa por la causa del desvío, sino evitar que el costo material y humano de la contingencia recaiga íntegramente sobre el pasajero.

Del mismo modo, resulta necesario reforzar el deber de información. Cuando el transportador tenga o deba tener conocimiento previo de circunstancias que puedan afectar la operación del vuelo, debe comunicarlo al pasajero de manera oportuna, clara y por medios efectivos. La información temprana permite que las personas reorganicen sus desplazamientos, adopten decisiones razonables y eviten perjuicios mayores. Por el contrario, la falta de aviso oportuno puede agravar innecesariamente los daños derivados de una situación que, aun siendo inicialmente no imputable, termina generando consecuencias evitables para el pasajero.

La conectividad aérea en zonas extremas también se relaciona con una dimensión económica y productiva. Regiones como Aysén dependen del transporte aéreo para el desarrollo del turismo, el traslado de trabajadores, el funcionamiento de servicios públicos, la llegada de especialistas, el movimiento de carga y la articulación con el resto del país. Por ello, la continuidad del servicio aéreo no solo importa desde la perspectiva individual del consumidor, sino también desde una mirada territorial, social y económica.

El Estado ha reconocido esta realidad mediante políticas de conectividad, subsidios a rutas aisladas e inversiones en infraestructura aeroportuaria. Así, se han desarrollado mecanismos de subsidio para asegurar rutas que, por su baja rentabilidad o baja demanda, no serían necesariamente provistas de manera suficiente por el mercado. La situación de los servicios aéreos subsidiados entre Aysén y Magallanes evidencia precisamente la relevancia de estos instrumentos, pero también su vulnerabilidad frente a licitaciones desiertas, retrasos administrativos u observaciones técnicas que pueden afectar la continuidad del servicio⁵.

Sin embargo, dichas medidas deben complementarse con un régimen de derechos del pasajero que atienda las particularidades de los territorios aislados. La existencia de subsidios o inversiones no elimina la necesidad de que, ante una contingencia concreta, el pasajero reciba información, asistencia y una solución razonable para llegar a su destino.

En definitiva, el proyecto no busca impedir que las aerolíneas adopten decisiones fundadas en razones de seguridad, fuerza mayor o fenómenos meteorológicos, sino evitar que dichas contingencias dejen al pasajero en una situación de desprotección. Para ello, propone fortalecer el Código Aeronáutico mediante deberes reforzados de información, asistencia y traslado al destino final, resguardando la seguridad operacional y reconociendo la especial afectación que estas alteraciones generan en territorios extremos o aislados, donde el transporte aéreo cumple una función esencial de conectividad.

II. IDEA MATRIZ.

Fortalecer la protección de los pasajeros aéreos frente a cancelaciones, desvíos, retrasos o alteraciones del viaje originadas en razones de seguridad, fuerza mayor o fenómenos meteorológicos, mediante deberes reforzados de información, asistencia material y traslado al destino final, especialmente cuando dichas contingencias afecten la conectividad de territorios aislados o extremos.

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO.- Modifíquese el Código Aeronáutico, contenido en la ley N° 18.916, en los siguientes términos:

a) Incorpórese en el artículo 133 B el siguiente inciso final, nuevo:

"Cuando el transportador tenga o deba tener conocimiento previo de las circunstancias señaladas en el artículo 127, deberá comunicarlas al pasajero tan pronto le sea posible y, en

⁵ <https://laprensaaustral.cl/2025/12/13/aysen-y-magallanes-subsidio-aereo-clave-paralizado-por-licitaciones-desiertas-y-observaciones-de-la-dgac/>

cuanto el plazo lo permita, con una antelación no inferior a doce horas tratándose de vuelos nacionales y a veinticuatro horas tratándose de vuelos internacionales, utilizando para ello los datos de contacto proporcionados conforme a la letra c). El transportador que incumpla este deber, siéndole imputable la omisión, no podrá invocar la inimputabilidad de la causa para eximirse de las prestaciones asistenciales y de la indemnización previstas en las letras b) y c), respecto de los perjuicios que la falta de información oportuna hubiere ocasionado al pasajero."

b) Agréguese un artículo 133 K nuevo, del siguiente tenor:

"Artículo 133 k.- El pasajero de un vuelo comercial que, habiéndose iniciado el viaje, fuere conducido a un punto de destino distinto del estipulado en su billete de pasaje por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, tendrá derecho a las prestaciones asistenciales señaladas en el artículo 133 A, en especial alimentación y alojamiento, las que el transportador deberá otorgar de manera obligatoria e inmediata, sea o no imputable la causa del desvío.

El transportador deberá, además y sin costo para el pasajero, proporcionar el transporte necesario para conducirlo hasta el punto de destino estipulado tan pronto las condiciones lo permitan, o reembolsar el valor de la porción no utilizada del billete si el pasajero decidiere no perseverar en el contrato.

Las prestaciones de este artículo se mantendrán mientras subsista la imposibilidad de continuar el viaje, y no eximen al transportador de las demás obligaciones que este Código le impone cuando la causa del desvío le fuere imputable."