

**INFORME DE LA COMISIÓN DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES,** recaído en el proyecto de ley, en tercer trámite constitucional, que modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos.

**BOLETINES N<sup>os</sup> 4.595-15 y 4764-15, refundidos.**

---

**HONORABLE SENADO:**

Vuestra Comisión de Transportes y Telecomunicaciones tiene el honor de informaros el proyecto de ley, en tercer trámite constitucional, enunciado en el rubro, originado en Mociones refundidas 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 del Honorable Senador señor Gómez y de los ex Senadores señores Vásquez, Ávila, 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**).

-----

Durante la discusión de este proyecto de ley vuestra Comisión contó con la colaboración y participación del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Felix De Vicente y del Jefe de Gabinete del Ministro, señor Juan José Bouchon.

-----

A continuación se efectúa, siguiendo el orden del articulado del proyecto, una relación de las modificaciones que introdujo la Honorable Cámara de Diputados, en segundo trámite constitucional, al texto aprobado por el Honorable Senado en primer trámite, así como de los acuerdos adoptados por la Comisión respecto de las referidas enmiendas.

**El Honorable Senado, en primer trámite constitucional aprobó el siguiente proyecto de ley:**

**“PROYECTO DE LEY:**

**“Artículo 1º.** – Introdúcense, en el Código Aeronáutico las siguientes modificaciones:

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

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

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

- a) Lugar y fecha de expedición;
- b) Nombre del pasajero y del transportador o transportadores;
- c) Puntos de partida y de destino;
- d) Precio y clase del pasaje, y
- e) La explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que está sujeto 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 embarcarlo en el primer vuelo disponible que acepte.

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

- a) Comunicaciones telefónicas que 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 prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

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

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, con retardo injustificado respecto de la hora estipulada, iniciare un vuelo que no pueda 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 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 conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título IV de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.”.

2.- Suprímese el artículo 147.

**Artículo 2°.-** Agrégase, al artículo 12 del decreto con fuerza de ley N° 241, de 1960, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil, el siguiente inciso segundo, nuevo:

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

**La Honorable Cámara de Diputados, en segundo trámite constitucional** sustituyó este proyecto de ley, por el siguiente:

#### **“PROYECTO DE LEY**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El billete de pasaje hace fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte. La falta, irregularidades o pérdida del billete no afectarán a la existencia ni a la validez del contrato.

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

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

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

Artículo 133. Denegación de Embarque. En el evento que el transportador prevea que tendrá que denegar el embarque de uno o más pasajeros por sobreventa, los cuales se hubieren presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, deberá pedir en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el transportador. Si el número de voluntarios es insuficiente para que los restantes pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el transportador podrá denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad, para lo cual deberá:

1.- A elección del pasajero:

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

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

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

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

ii.- Reembolso de la porción no utilizada.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.- Si, conforme al número 1 letra a) del presente artículo, se embarca al pasajero en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado es inferior a dos horas y media, no procederá compensación alguna conforme al número anterior.

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

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

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

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

c) Alojamiento para pasajeros con vuelo de retorno y para pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea como mínimo al día siguiente de la salida programada en el billete de pasaje, y siempre que el pasajero deba pernoctar una o varias noches y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera.

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

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

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

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

8.- Sin perjuicio de otros servicios adicionales que puedan ofrecer los transportistas, de acuerdo con las circunstancias y la especial condición del pasajero, en caso de denegación de embarque el transportador deberá embarcar de manera prioritaria a los niños no acompañados, a personas con discapacidad, a los pasajeros de edad avanzada o delicados de salud y, en general, a los pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el transportador, deban ser embarcados con prioridad, como aquellos que viajen por motivos de fallecimiento o enfermedad de un miembro de su familia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

e) Para los efectos de lo dispuesto en la letra c) precedente, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su billete de pasaje, informará al transportista, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.

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

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

4. Del Derecho a Reparación del Transportador. El Transportador que pague cualquier indemnización o proporcione prestaciones o asistencia a un pasajero por causas o circunstancias que se deban en todo o parte al hecho o culpa de un tercero cualquiera, siempre

tendrá el derecho de exigir de tal tercero la indemnización de los perjuicios sufridos por el transportador, incluyendo los costos o gastos de tales compensaciones, prestaciones y asistencias de acuerdo a las reglas generales del Derecho.

Artículo 133 ter. En caso que el transportador acomode a un pasajero en una clase superior a la que había pagado, y esto se deba a cualquier causa ajena a la voluntad del pasajero, tal como la falta de espacio en la clase primitiva, no podrá el transportador exigir pago suplementario alguno.

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

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

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

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

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

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

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

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

La Junta de Aeronáutica Civil deberá publicar en un lugar destacado de su sitio web los vuelos retrasados y cancelados, por

cada línea aérea, ruta y aeropuerto, para operaciones nacionales e internacionales, en forma desagregada e individual por cada vuelo. Esta información deberá ser publicada para fines estadísticos y de información general.”.

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

“Se exceptúan de lo anterior los contratos de transporte aéreo de pasajeros, en que por incumplimiento de las obligaciones del transportador, el pasajero podrá ejercer acciones en contra del intermediario o del transportador, sin perjuicio de su derecho a repetir.”.

**En discusión esta enmienda** se señaló que este proyecto de ley tiene por objetivo modificar el Código Aeronáutico con la finalidad de establecer la inclusión de derechos en aspectos relativos a mayor información, sobre retrasos y cancelaciones de vuelos y sobreventa de pasajes. Establecer la obligación para el transportador de informar a la Junta de Aeronáutica Civil sobre los itinerarios y cualquier suspensión, retraso o cancelación de un vuelo, indicando específicamente las causas que lo originen; y a publicar en su sitio web cada una de estas situaciones. A su vez, la Junta de Aeronáutica Civil deberá mantener un registro público de todas las comunicaciones que reciba del transportador acerca de las suspensiones, retrasos o cancelaciones de vuelos. Esta información deberá publicarla además en su sitio web. Por último, se incorpora en la ley de protección de los derechos de los consumidores una situación de excepción a la regla general en que tratándose de los contratos de transporte aéreo de pasajeros, el prestador real del servicio y el intermediario responderán solidariamente, pudiendo el consumidor ejercer la acción respecto de cualquiera de ellos por el total.

En seguida se informó que en la Honorable Cámara de Diputados fue aprobado el informe de su Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo que sustituye el texto del proyecto de ley aprobado por el Senado, en sesión de fecha 23 de enero de 2014, con 67 votos a favor.

Previo al estudio de las enmiendas propuestas por la Honorable Cámara de Diputados, en segundo trámite constitucional, la Comisión por la unanimidad de sus miembros presentes, **Honorables Senadores señores Chahuán, Letelier y Pizarro**, acordó oficiar al señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo para conocer las implicancias de las modificaciones propuestas.

**El Honorable Senador señor Pizarro** manifestó su preocupación por la modificación legal propuesta en el artículo 3° del proyecto de ley, relativa al artículo 43 de la ley N° 19.496, que establece

normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el sentido de que no es conveniente atribuir responsabilidad a los intermediarios, que son las agencias de viajes, que no tienen incidencia en el transporte aéreo, sólo se limitan a vender los pasajes de los transportadores de acuerdo a las normas que los rigen.

En seguida, el señor Senador señaló que en la actualidad, no existen los billetes de pasaje, sino que el pasajero sólo recibe un código de reserva puesto que la compra de los pasajes se realiza en forma electrónica.

En su oportunidad, **el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Felix De Vicente**, explicó que este proyecto de ley modifica el Código Aeronáutico y otros cuerpos legales para establecer derechos en favor de los pasajeros de vuelos aéreos comerciales. En particular, se destaca la inclusión de derechos en aspectos de mayor información, retrasos y cancelaciones de vuelos y sobreventa de pasajes.

Las principales modificaciones son:

1. Establece el deber de informar a los pasajeros sobre sus derechos y condiciones comerciales de su pasaje.

2. Establece derechos para los pasajeros en caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes (*overbooking*), que incluyen el embarque en el siguiente vuelo o el reembolso del pasaje, más prestaciones asistenciales, incluidas acceso a teléfono, refrigerios y alojamiento (en ciertos casos) y más una compensación económica, según una tabla acorde a la distancia de los vuelos.

3. Establece derechos para los pasajeros en caso de retrasos o cancelaciones de vuelo, a todo evento, que incluyen prestaciones asistenciales y el embarque en el siguiente vuelo o el reembolso del pasaje.

4. Establece la obligación de las líneas aéreas de devolver las tasas de embarque si es que el pasajero no efectúa el vuelo, a su sola solicitud.

**II. Contenido:** El proyecto incluye las siguientes modificaciones:

1. Derecho de Información del Pasajero. El transportador tiene la obligación de:

(i) informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque;

(ii) incluir en el billete una explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que está sujeto y de los derechos del pasajero; y

(iii) tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos.

2. Transbordo de Personas Enfermas. Un reglamento del Ministerio de Defensa Nacional establecerá las condiciones técnicas y de seguridad bajo las cuales se autorizará el transporte de personas discapacitadas, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes.

3. Denegación de Embarque. En el evento de sobreventa de pasajes, el transportador deberá pedir en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el transportador.

Si el número de voluntarios es insuficiente, el transportador podrá denegar el embarque a uno o más pasajeros, pero en tal caso el pasajero tendrá derecho a lo siguiente:

3.1. Embarque en Siguiete Vuelo o Reembolso. A elección del pasajero, el transportador deberá:

a) Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible, o

b) Reembolso del monto total pagado por el billete, o

c) Si ya se hubiera iniciado la ejecución de un viaje con escala y/o conexión, derecho a: i) embarque en el siguiente vuelo que tenga disponible; ii) reembolso de la porción no utilizada; o iii) retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

3.2. Compensación Económica. El transportador deberá ofrecer al pasajero una suma equivalente a:

a) 2 UF, para vuelos de menos de 500 kilómetros;

- b) 3 UF, para vuelos de entre 500 kilómetros y 1000 kilómetros.
- c) 4 UF, para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros;
- d) 10 UF, para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros;
- e) 15 UF, para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros, y
- f) 20 UF, para vuelos de más de 8.000 kilómetros.

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

3.3. Prestaciones Asistenciales. En el evento que el pasajero decida perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:

- a) Comunicaciones telefónicas que necesite efectuar, desde las 2,5 horas de retraso;
- b) Comidas y refrigerios, desde las 2,5 horas de retraso;
- c) Alojamiento, para pasajeros con vuelo de retorno y para pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión;
- d) Movilización desde y hacia el aeropuerto; y
- e) Los arreglos y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje.

4. Retraso de Vuelos. En caso de retraso de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

- a) Derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible o si ya se hubiera iniciado la ejecución de un viaje con escala y/o conexión, derecho a: i) embarque en el siguiente vuelo que tenga disponible; ii) reembolso de la porción no utilizada; o iii) retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

b) Derecho a las prestaciones asistenciales antes referidas.

c) En caso que el retraso se deba a causa imputable al transportador y es superior a 4 horas, derecho a indemnización.

d) Si el pasajero decide no perseverar en el contrato y el retraso es superior a 4 horas, derecho a la completa devolución del pasaje o de la porción no utilizada.

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

a) Derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible o si ya se hubiera iniciado la ejecución de un viaje con escala y/o conexión, derecho a: i) embarque en el siguiente vuelo que tenga disponible; ii) reembolso de la porción no utilizada; o iii) retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

b) Derecho a las prestaciones asistenciales antes referidas.

c) En caso que la cancelación del vuelo se deba a causa imputable al transportador, el derecho a indemnización, salvo que se informe al pasajero de la cancelación y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir con no más de 4 horas de retraso.

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

6. Derecho a Devolución de Tasas Aeronáuticas. En caso de no verificarse el viaje, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador o a través del sitio web del transportador aéreo.

7. Derecho a Reparación del Transportador. El transportador que pague cualquiera indemnización, o que entregue prestaciones o asistencia a un pasajero por causas o circunstancias que se deban en todo o parte al hecho o culpa de un tercero cualesquiera, siempre tendrá el derecho de exigir de tal tercero la indemnización de los perjuicios sufridos.

8. Derecho a No Sufrir Costo si el Pasajero es Acomodado en una Clase Superior. En caso que el transportador acomode a

un pasajero en una clase superior por la cual había pagado no podrá exigir pago suplementario alguno.

9. Información de Retrasos y Cancelaciones por Vuelo. La Junta de Aeronáutica Civil deberá publicar en un lugar destacado de su sitio web los vuelos retrasados y cancelados, por cada línea aérea, ruta y aeropuerto, para operaciones nacionales e internacionales.

-----

#### **VOTACIÓN**

**- En votación la sustitución propuesta fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Cantero, Chahuán y Girardi, en los mismos términos en que lo hizo la Honorable Cámara de Diputados.**

-----

En mérito de las consideraciones anteriormente expuestas, vuestra Comisión de Transportes y Telecomunicaciones tiene el honor de recomendaros que aprobéis la enmienda introducida por la Honorable Cámara de Diputados, en segundo trámite constitucional, al proyecto de ley aprobado por el Honorable Senado, que consiste en su reemplazo total.

-----

Acordado en sesiones celebradas los días 4 y 5 de marzo de 2014, con asistencia de los Honorables Senadores señores Francisco Chahuán Chahuán (Presidente), Carlos Cantero Ojeda, Guido Girardi Lavín, Juan Pablo Letelier Morel y Jorge Pizarro Soto.

Sala de la Comisión, a 5 de marzo de 2014.

**ANA MARÍA JARAMILLO FUENZALIDA**  
Abogado Secretario