

**INFORME DE LA COMISIÓN MIXTA**, recaído en el proyecto de ley 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,  
HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS:**

Vuestra Comisión Mixta constituida en conformidad con lo dispuesto por el artículo 71 de la Constitución Política de la República, tiene el honor de proponeros la forma y el modo de resolver las divergencias suscitadas entre el Honorable Senado y la Honorable Cámara de Diputados, durante la tramitación del proyecto de ley individualizado en el rubro, originado en Mociones refundidas del Honorable Senador señor Letelier y de los ex Senadores señores Muñoz Aburto y Escalona, que modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos (**Boletín N° 4.595-15**), y de los ex 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**).

-----

El Honorable Senado, Cámara de origen, en sesión celebrada el día 13 de mayo de 2014, designó como miembros de la Comisión Mixta a los integrantes de la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones, los Honorables Senadores señores Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Guido Girardi Lavín, Juan Pablo Letelier Morel, Manuel Antonio Matta Aragay y Manuel José Ossandón Irarrázabal.

La Honorable Cámara de Diputados, por su parte, por Oficio N° 11.287, de fecha 14 de mayo de 2014, comunicó la designación, como integrantes de la Comisión Mixta de los Honorables Diputados señora Maya Fernández Allende y señores Jaime Bellolio Avaria, José Manuel Edwards Silva, Sergio Espejo Yaksic y Daniel Farcas Guendelman.

Posteriormente, el Honorable Diputado señor Daniel Farcas Guendelman fue reemplazado por la Honorable Diputada señora Loreto Carvajal Ambiado en las sesiones celebradas los días 1 de octubre y 15 de diciembre de 2014 y 5 de enero de 2015, luego el Honorable Diputado señor Joaquín Tuma Zedán sustituyó a la señora Carvajal en la sesión del 19 de enero de 2015. A su vez el Honorable Diputado señor Sergio Espejo Yaksic fue reemplazado por el Honorable Diputado señor Patricio Vallespín López, en la sesión del 1 de octubre de 2014.

Previa citación de la señora Presidenta del Honorable Senado, la Comisión Mixta se constituyó el día 1 de octubre de 2014, con la asistencia de sus miembros Honorables Senadores señores Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Guido Girardi Lavín y Manuel José Ossandón Irrarrázabal, y Honorables Diputados señoras Maya Fernández Allende y Loreto Carvajal Ambiado (Daniel Farcas Guendelman) y señores Jaime Bellolio Avaria, José Manuel Edwards Silva y Patricio Vallespín López (Sergio Espejo Yaksic). En dicha oportunidad, por la unanimidad de sus miembros presentes, eligió como su Presidente al Honorable Senador señor Manuel José Ossandón Irrarrázabal, y de inmediato se abocó al cumplimiento de su cometido.

A una de las 4 sesiones celebradas por la Comisión Mixta asistió, además de sus integrantes, el Honorable Senador señor Antonio Horvath.

Durante la tramitación de este proyecto de ley, vuestra Comisión Mixta contó con la colaboración y participación del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Luis Felipe Céspedes; del Asesor del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Pablo Valladares; del Asesor del Gabinete del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Pablo Berazaluce; del Asesor del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, señor Adrián Fuentes; de la Asesora Legislativa del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, señora Paola Tapia; del Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder y del Asesor Legal de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Álvaro Lisboa.

Además, contó con la asistencia de los Asesores del Honorable Senador señor Ossandón, señores Alberto Jara y José Huerta; del Honorable Senador señor Letelier, señores Sebastián Divin y José Fuentes; del Honorable Senador señor Girardi, señor Nicolás Fernández; de la Honorable Diputada señora Fernández, señor Tomás Laibe; del Comité PPD, señor Miguel Fernández y de la Segpres, señora Marta Valenzuela y señores Octavio del Favero y Hermes Ortega.

- - - - -

## **NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL**

Cabe hacer presente que el artículo 133 F contenido en el N° 2 del artículo 1º, deberá votarse de acuerdo con el inciso segundo del artículo 66 de la Constitución Política de la República, como norma de ley orgánica constitucional, requiriendo para su aprobación, modificación o derogación de las cuatro séptimas partes de los Diputados y Senadores en ejercicio, por incidir en la organización y atribuciones de los Tribunales de Justicia, de acuerdo con el artículo 77 de la Carta Fundamental.

## **OPINIÓN DE EXCMA. CORTE SUPREMA**

Hacemos presente que vuestra Comisión Mixta envió oficio solicitando el parecer de la Excelentísima Corte Suprema de Justicia, respecto al artículo 133 F, contenido en el número 2 del artículo 1º del texto que se propone, en cumplimiento con lo preceptuado en el artículo 77 de la Carta Fundamental, y el artículo 16 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, toda vez que dicha iniciativa incide en la organización y atribuciones de los Tribunales de Justicia.

-----

## **MATERIA DE LA DIVERGENCIA Y ACUERDOS DE LA COMISIÓN MIXTA**

### **Posiciones de ambas ramas del Congreso Nacional**

La controversia se ha originado por el rechazo del Honorable Senado, en tercer trámite constitucional, de la modificación introducida por la Honorable Cámara de Diputados, en su segundo trámite constitucional, que consistió en la sustitución total del proyecto de ley.

A continuación, se transcribe el texto del proyecto de ley aprobado por el Honorable Senado y el texto sustitutivo aprobado por la Honorable Cámara de Diputados, así como los acuerdos adoptados por la Comisión Mixta.

**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.”.

**El Honorable Senado, en tercer trámite constitucional** rechazó el texto propuesto por la Honorable Cámara de Diputados.

#### **DISCUSIÓN EN LA COMISIÓN MIXTA**

**El Ministro de Economía, señor Luis Felipe Céspedes,** inició su presentación señalando que se ha elaborado una propuesta que representa fielmente lo que son las distintas opiniones de los parlamentarios que han intervenido en este debate. De esta forma, se ha trabajado en 4 áreas:

1.- La propuesta que se ha elaborada recoge en gran parte, en un porcentaje muy significativo, más de un 90% las proposiciones de la Cámara de Diputados y considerando un elemento central que se discutió en el Senado y que motivó el rechazo del proyecto de ley.

La propuesta reordena el articulado del proyecto de ley.

2.- Establecer las excepciones en las compensaciones por las prestaciones asistenciales, en los casos fortuitos y de fuerza de mayor, lo que motivó la discusión en el Senado. Este proyecto de ley, inicialmente, regulaba la sobreventa de pasajes, sin embargo, en ese proceso se incluyeron las prestaciones asistenciales en los casos en que se producen retrasos y cancelaciones.

En los casos en que los retrasos y cancelaciones sean imputables a las compañías aéreas, se mantiene la obligación de entregar las prestaciones asistenciales y cuando se trata de casos fortuitos o fuerza mayor, que también habían sido establecidos como condiciones para otorgar prestaciones asistenciales, se elimina en la proposición del Ejecutivo,

por considerar que no corresponden porque los motivos por los cuales se retrasan los vuelos no es imputable a las compañías aéreas. Esta situación es muy importante para las compañías aéreas menores por el costo que pueden significar estas prestaciones, se trata de líneas que realizan vuelos entre regiones del país.

3.- También se considera una proposición relativa a los distintos plazos que establece el proyecto de ley, que en algunos casos se refiere a dos horas y media, tres y cuatro horas. En estos casos se uniforman los plazos a tres horas, para que el pasajero tenga claridad en el sentido de que existe un límite único que gatilla las distintas prestaciones asistenciales.

4.- Revisión de los casos de excepción constitucional y de los que son imputables a las compañías aéreas. La proposición del Ejecutivo establece que los casos de excepción constitucional no son imputables a las compañías, en lo que dice relación con las cancelaciones y retrasos de los vuelos.

Finalmente, el señor Ministro reiteró que esta proposición ha sido debatida con todos los parlamentarios, que originalmente conformaban la Comisión Mixta y recoge en un 90% el texto emanado de la Cámara de Diputados. Durante la discusión en el Senado surgieron dudas respecto de la situación que ocurre como consecuencia del caso fortuito y de la fuerza mayor. Como el proyecto de ley era de difícil lectura no resultaban claras las distintas implicancias, por lo que se rechazó en su totalidad y ahora se ha propuesto un nuevo orden, que indique claramente los cambios que se proponen, que dicen relación con los casos fortuitos, fuerza mayor, estados de excepción constitucional, fijación de plazos para el otorgamiento de prestaciones asistenciales y el resto de la proposición es un reordenamiento de las normas.

- - - -

**La Comisión Mixta**, como forma y modo de resolver la discrepancia producida entre ambas Cámaras, efectuó un reordenamiento de las normas de este proyecto de ley y formuló la siguiente proposición, que fue debatida, modificada, votada y aprobada en los términos que se señalan a continuación:

#### **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.”.

**- En votación este nuevo inciso que se agrega al artículo 127, fue aprobado sin modificaciones por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y por los Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

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.

**- En votación este artículo 131, fue aprobado sin enmiendas, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y por los Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

**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.

**En discusión el artículo 132** se hizo presente que no es necesario indicar el Ministerio del cual emana el reglamento, toda vez que el ejercicio de la potestad reglamentaria corresponde exclusivamente al Ejecutivo.

**- En votación este artículo 132, fue aprobado sin enmiendas, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y por los Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

**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 tres horas, no procederá compensación alguna conforme al número 2 precedente.

4.- 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.

5.- 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.

6.- 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."

**En discusión este artículo 133**, se explicó que el Senado rechazó las compensaciones porque se estimó que existen casos en que el valor de los pasajes en oferta es muy inferior a la compensación que se otorgaría. Además, es muy difícil determinar el valor que se va a compensar y se elevarían los valores de los pasajes.

**El Honorable Diputado señor Espejo** expresó que dentro de las opciones a elección del pasajero, se contempla el reembolso total del monto pagado por el billete de pasaje, es decir, es una cantidad determinada.

**El Honorable Senador señor García Huidobro** consultó qué sucede cuando se usa un transporte alternativo, por ejemplo, un pasajero podría seguir su viaje desde Antofagasta a Santiago en bus.

Se explicó que será a elección del pasajero.

**La Honorable Diputada señora Carvajal** manifestó sus dudas en relación a la naturaleza jurídica que se pretende

otorgar. Será indemnización o compensación y cuáles serán los efectos en cada caso.

Las indemnizaciones pueden ser civiles y no sólo serán para exigir prestaciones económicas.

**El Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Ossandón**, señaló que si un pasajero acepta una compensación no podrá después exigir una indemnización.

**El Honorable Diputado señor Bellolio** consultó si en todos los casos de denegación de embarque existe una compensación.

La respuesta fue afirmativa.

**El Asesor del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, señor Adrián Fuentes**, explicó que cuando un pasajero acepta voluntariamente, en el mostrador de la línea aérea no efectuar el vuelo, se trata de un acuerdo entre las partes. Si el vuelo sigue sobrevendido, la aerolínea puede forzar a determinados pasajeros a no efectuar el vuelo. En esos casos, operan los números 1, 2 y otras normas del artículo 133.

**El Honorable Diputado señor Bellolio** señaló que en esos casos la tabla nunca debería ser mayor que el ofrecimiento anterior de la línea aérea y consultó cuáles son las compensaciones que actualmente ofrecen las líneas aéreas.

**El Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder**, informó que las líneas aéreas ofrecen indistintamente dinero, millaje u otras prestaciones al consumidor. Este proyecto de ley intenta generar un hecho objetivo, es decir, que el pasajero tenga la certeza que ante ciertos tramos recibirá una compensación, si se dan las hipótesis legales.

La línea aérea debe ofrecer las compensaciones que indica la tabla y si el pasajero no acepta podrá solicitar una indemnización mayor en los tribunales de justicia.

En estos casos, las líneas aéreas, en la primera fase, que consiste en buscar voluntarios, normalmente elegirá a los clientes frecuentes y les ofrecerá millaje. La hipótesis que se regula mediante esta disposición es el caso del pasajero no voluntario y ahora contará con una norma objetiva.

**La Honorable Diputada señora Fernández** señaló que esta situación sucede en la actualidad, en el sentido de que

pueden presentarse voluntarios sin indemnización. Normalmente, las líneas aéreas ofrecen ciertas compensaciones a eventuales voluntarios.

**El Honorable Senador señor García Huidobro** indicó que existen pasajes en oferta a distintas ciudades del país y con la norma que se propone las compensaciones serán mayores a los valores de los pasajes y las líneas aéreas aumentarán los precios.

Las líneas aéreas conocerán la tabla con la que tienen que compensar, por lo tanto, el valor de los pasajes no será inferior.

**El Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder,** explicó que en la propuesta inicial del Senado no existe una tabla compensatoria, sin embargo, en la Cámara de Diputados se alcanzó un consenso en el sentido de que la tabla sólo permanecerá tratándose de sobreventa y denegación de embarque.

La sobreventa es siempre imputable a la línea aérea. Esta norma genera una presión para que se defina en forma adecuada el porcentaje de sobreventa de un vuelo.

La sobreventa es una práctica internacional, no obstante, algunas aerolíneas, como es el caso de Sky en Chile, no lo emplean. Para la línea aérea siempre será más oneroso que el pasajero no se embarque. Los costos de estas indemnizaciones van a significar que el sistema computacional que se emplea para la sobreventa funcione en forma adecuada.

En consideración a que la sobreventa es siempre imputable a la línea aérea y puede realizar una acción previa, se estima que la tabla está bien definida.

**El Honorable Diputado señor Edwards** consultó si esta tabla sólo se aplicará a vuelos que comienzan y terminan en Chile. La distancia más larga es desde Santiago hasta Isla de Pascua y son 3.300 kilómetros.

Se respondió que esta normativa se aplicará tanto a los vuelos nacionales como internacionales. Las normas de competencia indicarán el lugar dónde se celebró el contrato o se verificó la infracción, a elección del consumidor, se determinará la competencia de los tribunales y la legislación aplicable.

La Unión Europea define que si se compró un pasaje aéreo que tuvo su inicio en la Unión Europea rige esa normativa. Si se compró en un tercer país, pero la aerolínea pertenece a la Unión Europea,

que está ejerciendo un derecho aerocomercial o una quinta libertad, en un tercer país, también se aplica la legislación de la Unión Europea.

Con la normativa propuesta se pretende que las disposiciones legales sean las chilenas cuando el vuelo se inicie en el país.

Los pasajes se pueden comprar de ida y vuelta o sólo de ida, pero el lugar en que se celebró el contrato determinará la normativa aplicable.

El Acuerdo de Montreal no se aplica a la sobreventa, porque no la regula.

En relación a la sobreventa, el **Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder**, informó que el Ejecutivo determinó incluir en la ley toda la regulación de la sobreventa para evitar arbitrariedades.

**El Honorable Senador señor García Huidobro** propuso incorporar a las mujeres embarazadas dentro de este artículo quedando comprendidas dentro de los pasajeros que por razones humanitarias calificadas por el transportador deban ser embarcados con prioridad.

**El Honorable Diputado señor Espejo** concordó con el planteamiento anterior y expresó que puede suceder que una mujer embarazada, de una zona aislada que tenga que efectuar el vuelo precisamente para el nacimiento de la guagua. Si no le permiten embarcar se producirá un grave daño.

**El Honorable Diputado señor Bellolio** acotó que es una situación muy atendible que puede considerarse dentro de las razones humanitarias. Esta situación presenta ciertas dificultades, porque una mujer con un embarazo de tres meses, no está en las mismas condiciones que una mujer que se encuentra en los últimos meses de un embarazo y que cuenta con autorización médica para efectuar un vuelo.

**El Honorable Diputado señor Espejo** propuso agregar la frase: "mujeres embarazadas con autorización para efectuar un vuelo".

**El Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder**, explicó que normalmente, en los casos especiales no hay denegación de embarque.

**El Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Ossandón**, expresó que no se debe consignar en la norma la exigencia de un certificado médico que autorice el vuelo.

**El Asesor del Ministerio de Economía, señor Adrián Fuentes**, reiteró que se trata de una norma general, por lo que intentar regular todas las situaciones puede ser complejo.

Finalmente la Comisión Mixta acordó por la unanimidad de sus miembros presentes Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma, agregar en el numeral 6 de este artículo 133 a continuación de la palabra “salud” la frase “, a embarazadas que, en razón de su estado, requieran embarcarse prioritariamente”.

**- En votación este artículo 133, fue aprobado con la modificación señalada, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

**Artículo 133 A.-** Si el pasajero decide perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:

a) Comunicaciones que el pasajero necesite efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas.

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 tres horas.

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. Por “noche” se entenderá desde la medianoche hasta las 6 horas a.m.

d) Movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del pasajero en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, o al lugar de alojamiento, y viceversa, 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.

**En discusión este artículo 133 A, el Honorable Senador señor García Huidobro** hizo presente que en la letra c), de la proposición del Ejecutivo, la expresión “no residentes en la ciudad” significa que un pasajero que llega a las 00:00 horas para embarcar a la ciudad de Antofagasta y que vive en la comuna de La Florida, en la ciudad de Santiago, tiene que devolverse a su casa y el espíritu de esta norma es que se le pague el alojamiento.

Por lo que se debe determinar qué se entiende por el área del aeropuerto de salida.

**El Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder,** explicó que en el caso del aeropuerto de Concepción, si el pasajero tiene residencia en el área, como puede ser Talcahuano, no tiene derecho a alojamiento, pero tiene derecho al transporte hasta su residencia y luego al traslado posterior al aeropuerto.

Con esta norma se pretende evitar que los residentes generen un costo extra a las líneas aéreas por el pago del alojamiento que no es necesario.

**El Honorable Diputado señor Espejo** señaló que la aplicación de estas normas va a presentar dudas y se va a generar una cierta práctica de aplicación, por lo que consultó cuál será la autoridad que va a interpretar estas normas.

**El Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder,** explicó que la protección del consumidor aéreo corresponde, en primer término a la línea aérea, cuando ello no ocurre existe un convenio entre la Junta de Aeronáutica Civil y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), para que exista la intermediación de este último y la presentación de acciones ante los tribunales de justicia.

**- En votación el artículo 133 A, fue aprobado sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

**Artículo 133 B.-** En caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

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; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión.

b) Prestaciones asistenciales, conforme a lo dispuesto en el artículo 133 A, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador.

c) Indemnización con arreglo a lo previsto en el artículo 147, si el retraso o la cancelación se deba a causa imputable al transportador, en conformidad a lo siguiente:

i) Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje.

ii) Al momento de la cancelación, salvo que se le informe al pasajero y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir a su destino, con no más de tres horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista.

Para los efectos de la comunicación de cancelación, 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.

d) Reembolso del monto total pagado por el billete o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el pasajero decide no perseverar en el contrato y han transcurrido los plazos de la letra c) anterior, sea imputable o no la causa del retraso o la cancelación al transportador.

Lo dispuesto en la letra a) de este artículo 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.”.

**En discusión este artículo 133 B, el Honorable Senador señor García Huidobro** expresó que en Estados Unidos se considera el atraso que se produce en la llegada de los vuelos y esa situación genera ciertos derechos para los pasajeros, con lo cual cambia absolutamente el concepto.

En la Unión Europea la diferencia que se considera es entre 2 y 4 horas respecto del horario de llegada. Por lo que consultó porqué en Chile se considera la hora de salida del vuelo.

**El Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder,** informó que las mociones presentadas se referían al retraso en la hora de salida de los vuelos para establecer ciertos derechos a favor de los pasajeros.

Siempre existe una conducta estratégica de las líneas aéreas frente a una regulación y se estableció que el retraso existe cuando se llega tarde a un destino. Podrían confeccionarse itinerarios con una holgura suficiente para que no exista retraso, lo que es muy difícil de calificar.

En consideración a la capacidad de fiscalización de la Junta de Aeronáutica se estimó preferible establecer un instante preciso, que es la hora de salida del vuelo para definir el retraso de una línea aérea.

La Unión Europea tiene una regulación mayor a la que se aplica en Estados Unidos, se establecen diversos parámetros y distancias para configurar el atraso de un vuelo

**El Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Ossandón,** hizo presente que esta norma será aplicable para la salida de los vuelos nacionales, sin embargo, tratándose de vuelos internacionales será más difícil la fiscalización.

En relación a la proposición contenida en la letra c), aplicable a los aviones con capacidad hasta 30 asientos, el **Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Ossandón,** explicó que ésta obedece a una solicitud de los **Honorables Senadores señores De Urresti y Horvath,** en el sentido de otorgar un margen mayor a estas empresas, en caso de retraso de un vuelo, en consideración a que normalmente se trata de empresas pequeñas y medianas (PYMES), que prestan el servicio de transporte aéreo en zonas aisladas del país.

**El Secretario Ejecutivo de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder,** explicó que cuando aparece la excepción respecto de aviones para 30 pasajeros, lo primero que se hizo fue revisar la legislación comparada para observar en qué país del mundo desarrollado existen estas excepciones. En Europa, no existen los aviones para menos de 30 pasajeros; en Estados Unidos, existen, pero no se consideran para los efectos del pago de indemnizaciones.

En la proposición se considera que los aviones de menos de 30 asientos estén excepcionados de la posibilidad de que el consumidor aéreo pueda demandar ante los tribunales de justicia. Con la redacción propuesta se pretende que los pasajeros de estos aviones de menos de 30 asientos puedan demandar al cabo de 4 horas, respecto del resto de los aviones más grandes, que lo pueden hacer después de 3 horas.

La diferencia es muy sutil, sin embargo, si un pasajero viaja desde la Isla de Juan Fernández a Santiago, en un avión de menos de 30 asientos, luego aborda una nave mayor y si se presenta un problema en alguno de los vuelos, menor a 4 horas, no va a poder demandar. Si el problema se presenta en el otro vuelo tendrá derecho a demandar.

Desde el punto de vista del consumidor aéreo se produce una diferencia.

Este tema surgió en la última etapa de la tramitación de este proyecto de ley, por lo que el Ejecutivo no entregó previamente una argumentación.

Agregó que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones entrega subsidios para las aeronaves que cubren las zonas extremas, por lo tanto, contar con un subsidio estatal, sea a la oferta o a la demanda y además una regulación que excepciona la aplicación de la norma general, puede ser un exceso.

La intención del Ejecutivo es simplificar la normativa en esta materia, por lo que introducir una variante diferente no apunta a la idea de que sea fácil para el consumidor determinar cuándo se origina el derecho y cuándo carece de aquél.

**El Honorable Senador señor García Huidobro** expresó que en las zonas extremas, por lo general, hay malas condiciones climáticas y en muchos casos los vuelos se retrasan, por lo que consultó si es en base a esa consideración que se otorgará un plazo mayor.

En seguida, el señor Senador consultó si se considera un caso de fuerza mayor cuando un avión no puede despegar a tiempo, porque está esperando a una ambulancia para embarcar a un pasajero.

**El Secretario Ejecutivo de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder,** respondió que cada vez que existen condiciones climáticas adversas se entiende que se trata de un caso de fuerza mayor. Lo mismo puede suceder en caso de la seguridad del vuelo.

Respecto del atraso de un vuelo en un avión ambulancia, explicó que se trata de una situación diferente que corresponde a un trabajo aéreo. En caso que un vuelo salga con retraso por la espera de una ambulancia por razones de salud, se considera fuerza mayor.

**El Honorable Senador señor Letelier** consultó cuántas empresas aéreas con aviones de menos de 30 pasajeros operan en el país.

Se respondió que existen 5 empresas que tienen aviones con menos de 30 asientos, sin embargo, algunas compañías también tienen aviones con capacidad para 100 o 120 pasajeros. De esta forma, se puede señalar que en el mercado aéreo nacional hay empresas que cuentan con aviones grandes y pequeños, que funcionan indistintamente.

A continuación, el señor Senador señaló que esta iniciativa legal pretende regular las prácticas abusivas de las empresas aéreas que adoptan decisiones contrarias a los intereses de los pasajeros por razones comerciales.

Luego, consultó si el aumento de las horas para demandar las prestaciones genera muchas distorsiones.

**El Secretario Ejecutivo de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder**, respondió que establecer una distinción, que puede ser irrelevante, no obstante, puede generar distorsiones en el futuro, porque podría existir un transporte intrafronterizo entre Chile, Bolivia y Perú, con aviones para el transporte de 30 pasajeros y se estaría estableciendo una excepción respecto de una norma indemnizatoria.

**El Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Ossandón**, manifestó que la intención de esta norma es incorporar una ayuda a las empresas menores, que por razones climáticas u otras, que no corresponden a fuerza mayor, puedan despachar un vuelo sin las condiciones de seguridad necesarias.

Agregó que el establecimiento de una discriminación positiva, a favor de las líneas aéreas menores, no puede resultar tan perjudicial. Se trata de pequeñas y medianas empresas (PYMES), aunque cuenten con subsidios estatales.

Por otra parte, algunas empresas aéreas no son propietarias de los aviones sino que funcionan mediante un sistema de leasing.

**El Honorable Diputado señor Bellolio** manifestó que en otros países existe la diferencia entre aviones de 30 pasajeros, porque la naturaleza del servicio de un avión con capacidad para transportar menos pasajeros es diferente. En Chile, también existen diferencias para la operación de estos aviones que utilizan otros aeropuertos, por razones técnicas y de seguridad.

La conexión terrestre es escasa en el país, por lo que es necesario contar con estos aviones y helicópteros. La diferencia que se pretende establecer es razonable por los servicios que prestan para los distintos tipos de clientes.

**El Secretario Ejecutivo de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder**, señaló que el Ejecutivo es partidario de que la ley se aplique sin restricciones, sin perjuicio de lo anterior, si la aprobación de la norma en discusión, es necesaria para el despacho del proyecto de ley, y como no existe un daño grave al mercado existiría flexibilidad, teniendo presente que en el futuro se puede afectar el transporte intrafronterizo y sería necesaria la dictación de una nueva ley.

Posteriormente, con fecha 19 de enero del año en curso, la Junta de Aeronáutica Civil presentó la siguiente minuta relativa a esta materia:

#### **MINUTA SOBRE AERONAVES DE TRANSPORTE AEREO DE PASAJEROS**

La aviación civil comprende todas las aeronaves - y sus operaciones aéreas - que no sean militares y que no estén destinadas a servicios de policía o de aduana. Las aeronaves civiles se dividen en aeronaves de uso comercial y aeronaves de uso no comercial o privado.

La aviación comercial es aquella que tiene por objeto prestar servicios de transporte aéreo y de trabajos aéreos, con fines de lucro. El ámbito de aplicación del proyecto de ley que modifica el Código Aeronáutico es el transporte aéreo de pasajeros.

El servicio de transporte aéreo es toda actividad destinada a trasladar, en aeronaves, a pasajeros o cosas de un lugar a otro. Puede clasificarse en "regular" o "no regular". Son "regulares" aquellos servicios realizados en forma continua y sistemática de acuerdo con

condiciones prefijadas, tales como itinerarios y horarios. Los demás son "no regulares".

La normativa de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DAR 06 Reglamento de operación de aeronaves), distingue entre aeronaves pequeñas con capacidad de hasta 19 asientos de pasajeros (DAN 135) y aviones grandes con una capacidad de más de 19 asientos de pasajeros (DAN 121). Para aquellas aeronaves con capacidad superior a 19 asientos la DGAC exige requisitos operacionales, técnicos y de mantenimiento diferentes, a modo de ejemplo, las aeronaves grandes requieren siempre un mínimo de dos pilotos.

Dicha normativa tiene su origen en normas de la Federal Aviation Administration (FAA) de los EEUU (FAR part 135.177), entre otras fuentes.

De acuerdo a la información disponible en la JAC, en materia de seguros de aviación comercial, se informa lo siguiente:

Nº asientos	Nº aeronaves <sup>1</sup>	Nº empresas <sup>(2)</sup> <sup>(3)</sup>
0-19 <sup>4</sup>	337	117
20-29	0	0
30-94	0	0
95 o +	7	3 <sup>5</sup>

Finalmente, después de un largo debate en esta materia, la Comisión Mixta acordó proponer que esta norma de excepción se aplique para aviones con capacidad de hasta 29 asientos.

Introducir a este artículo 133 B las siguientes enmiendas:

1) Agregar en la letra i), de la letra c), a continuación del vocablo "pasaje" la frase "o cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos".

<sup>1</sup> El número de aeronaves incluye aviones (214) y helicópteros (130).

<sup>2</sup> Se excluye Lan Airline S.A., Lan Cargo S.A., Transporte Aéreo S.A. y Sky Airline S.A.

<sup>3</sup> Se incluyen empresas que realizan trabajos aéreos.

<sup>4</sup> Sólo con 19 asientos hay 5 empresas (con un total de 9 aeronaves).

<sup>5</sup> Corresponden a Aerovías DAP, One Airline Spa y Chilejet S.A.

2) Agregar en la letra ii) de la letra c), a continuación de la palabra “prevista” la frase “o cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.”.

3) Suprimir el inciso final de este artículo 133 B.

**- En votación el artículo 133 B, fue aprobado con las modificaciones señaladas, con los votos a favor de los Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio y Tuma y con la abstención del Honorable Diputado señor Espejo.**

**Artículo 133 C.-** 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.

**En discusión este artículo, el Honorable Diputado señor Espejo** consultó si el viaje no se realiza por causas imputables al pasajero lo habilitan para solicitar la restitución de las tasas, cargas o derechos aeronáuticos.

**El Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil, señor Jaime Binder,** respondió que las tasas siempre deben ser restituidas al pasajero.

**- En votación este artículo 133 C, fue aprobado sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

**Artículo 133 D.-** 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.

**En discusión este artículo, el Honorable Senador señor García Huidobro** hizo presente que esta norma se podría

aplicar en caso de huelga de la empresa que proporciona las mangas en los aeropuertos para el embarque y desembarque de los pasajeros.

**- En votación el artículo 133 D, fue aprobado sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

**Artículo 133 E.-** 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, el transportador no podrá exigir pago suplementario alguno.

**- En votación este artículo 133 E, fue aprobado sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

**Artículo 133 F.-** 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, siendo sólo para efectos de lo señalado en esta ley, siempre competente para conocer de estos asuntos el tribunal del domicilio del pasajero.

**En discusión este artículo** se tuvo a la vista el artículo 50<sup>a</sup>, de la citada ley que dice:

**“Artículo 50 A.-** Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquél de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso

derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.”.

**El Asesor del Ministerio de Economía, señor Adrián Fuentes**, explicó que esta norma es un cambio porque el artículo que se refiere a esta materia en la ley del consumidor establece tres opciones, que no cumplen con el planteamiento del **Honorable Senador señor García Huidobro** en el sentido de que el tribunal competente sea el del domicilio del pasajero.

La norma propuesta es similar a la que establece el proyecto de ley que modifica el Servicio Nacional del Consumidor, que se encuentra en tramitación en la Cámara de Diputados.

**El Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Ossandón**, reiteró que la idea es que el pasajero pueda elegir el tribunal competente.

Finalmente vuestra Comisión Mixta acordó modificar este artículo sustituyendo la frase “siempre competente para conocer de estos asuntos el tribunal del domicilio del pasajero” por “será también competente, a elección del pasajero, el tribunal de su domicilio”.

**- En votación este artículo 133 F, fue aprobado con la modificación señalada, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

**Artículo 2º.-** Reemplazar el artículo 12 del Decreto con Fuerza de Ley N° 241, de 1960, del Ministerio de Hacienda, por el siguiente nuevo:

**“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.”.

**- En votación este artículo 2º, fue aprobado sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

**Artículo 3º.-** Agregar en el artículo 43 de la ley N° 19.946, el siguiente inciso, nuevo:

“Se exceptúan de lo anterior los incumplimientos de las obligaciones del transportador en los contratos de transporte aéreo de pasajeros, caso en el cual el pasajero podrá ejercer acciones en contra del intermediario o del transportador, sin perjuicio del derecho de estos a repetir de acuerdo a las reglas generales.”.

**En discusión este artículo, el Asesor del Ministerio de Economía, señor Adrián Fuentes,** explicó que el Ejecutivo propone eliminar esta norma porque es redundante con la ley vigente. En la actualidad, si un pasajero decide demandar al intermediario, éste puede repetir contra la línea área.

**El Honorable Senador señor García Huidobro** consultó si el tribunal competente corresponde al del domicilio del demandante.

Agregó que cuando se adquiere un pasaje aéreo, por vía electrónica, no se fija un domicilio.

Se informó que se aplican las reglas generales contenidas en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, que indica que es tribunal competente el juzgado de policía local del domicilio del demandante o del lugar en que firmó el contrato.

Tratándose de ventas de pasajes aéreos por internet la ley presume que el juzgado de policía local competente es el que corresponde al domicilio del comprador.

**- En votación el artículo 3º, fue eliminado, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y**

**Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Para incorporar los siguientes artículos transitorios nuevos.

**Artículo primero transitorio.-** Lo dispuesto en la presente ley entrará en vigencia en el plazo de 30 días contado desde su publicación en el Diario Oficial.

**En discusión este artículo primero transitorio,** el Ejecutivo informó que el plazo establecido en este artículo es el que requiere la Junta de Aeronáutica Civil para realizar los ajustes a la página web y cumplir con las obligaciones que se establecen en esta iniciativa legal.

**- En votación este artículo primero transitorio, fue aprobado sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi, Letelier y Ossandón y Honorables Diputados señora Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma.**

**Artículo segundo transitorio.-** El reglamento a que hace mención el nuevo inciso segundo que se agrega al artículo 132 de la ley N° 18.916, deberá ser dictado en el plazo de 90 días contado desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

**En discusión este artículo segundo transitorio** se explicó que no es necesario el establecimiento de un plazo para la dictación de un reglamento en consideración a que el ejercicio de la potestad reglamentaria corresponde exclusivamente al Ejecutivo y no se puede establecer un plazo para el ejercicio de esta función. Por otra parte, el incumplimiento del plazo establecido no produce ningún efecto jurídico.

**El Honorable Diputado señor Espejo** fue partidario de mantener el plazo establecido como una señal en el sentido de que se dictará el reglamento para hacer aplicable la ley.

**El Honorable Diputado señor Bellolio** acotó que la mayoría de los proyectos de ley contienen un plazo máximo de dictación del reglamento.

**- En votación el artículo 2° transitorio, fue aprobado con los votos a favor de los Honorables Diputados señora**

**Fernández y señores Bellolio, Espejo y Tuma y con los votos en contra de los Honorables Senadores señores García Huidobro, Girardi y Ossandón.**

-----

En mérito de lo expuesto y de los acuerdos adoptados, vuestra Comisión Mixta tiene el honor de proponeros, como forma y modo de resolver las discrepancias entre ambas Cámaras del Congreso Nacional, la siguiente proposición:

### **PROPOSICIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA**

#### **PROYECTO DE LEY:**

**“Artículo 1º.-** 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 tres horas, no procederá compensación alguna conforme al número 2 precedente.

4.- 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.

5.- Por “viaje con escala y/o conexión” se entiende aquél 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.

6.- 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, a embarazadas que, en razón de su estado, requieran embarcarse prioritariamente y, en general, a los pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el transportador, deban ser embarcados con prioridad.”.

**Artículo 133 A.-** Si el pasajero decide perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:

a) Comunicaciones que el pasajero necesite efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas.

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 tres horas.

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. Por “noche” se entenderá desde la medianoche hasta las 6 horas a.m.

d) Movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del pasajero en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, o al lugar de alojamiento, y viceversa, 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.

**Artículo 133 B.-** En caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

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; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión.

b) Prestaciones asistenciales, conforme a lo dispuesto en el artículo 133 A, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador.

c) Indemnización con arreglo a lo previsto en el artículo 147, si el retraso o la cancelación se deba a causa imputable al transportador, en conformidad a lo siguiente:

i) Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje o cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.

ii) Al momento de la cancelación, salvo que se le informe al pasajero y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir a su destino, con no más de tres horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista o cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.

Para los efectos de la comunicación de cancelación, 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.

d) Reembolso del monto total pagado por el billete o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el pasajero decide no

perseverar en el contrato y han transcurrido los plazos de la letra c) anterior, sea imputable o no la causa del retraso o la cancelación al transportador.

**Artículo 133 C.-** 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.

**Artículo 133 D.-** 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 E.-** 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, el transportador no podrá exigir pago suplementario alguno.

**Artículo 133 F.-** 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, y para efectos de lo señalado en esta ley, será también competente, a elección del pasajero, el tribunal de su domicilio.”.

**Artículo 2º.-** Reemplázase el artículo 12 del Decreto con Fuerza de Ley N° 241, de 1960, del Ministerio de Hacienda, por el siguiente nuevo:

**“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.”.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo primero transitorio.-** Lo dispuesto en la presente ley entrará en vigencia en el plazo de 30 días contado desde su publicación en el Diario Oficial.

**Artículo segundo transitorio.-** El reglamento a que hace mención el nuevo inciso segundo que se agrega al artículo 132 de la ley Nº 18.916, deberá ser dictado en el plazo de 90 días contado desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial.”.”.

- - - - -

Acordado en sesiones celebradas los días **1 de octubre de 2014**, con asistencia de los Honorables Senadores señores Manuel José Ossandón Irrázabal (Presidente), Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Guido Girardi Lavín, Juan Pablo Letelier Morel y Manuel Antonio Matta Aragay, y de los Honorables Diputados señoras Maya Fernández Allende y Loreto Carvajal Ambiado (Daniel Farcas Guendelman) y señores Jaime Bellolio Avaria, José Manuel Edwards Silva y Patricio Vallespín López (Sergio Espejo Yaksic); **15 de diciembre de 2014**, con asistencia de los Honorables Senadores señores Manuel José Ossandón Irrázabal (Presidente), Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Guido Girardi Lavín y Juan Pablo Letelier Morel, y de los Honorables Diputados señoras Maya Fernández Allende y Loreto Carvajal Ambiado (Daniel Farcas Guendelman) y señores Jaime Bellolio Avaria, José Manuel Edwards Silva y Sergio Espejo Yaksic; **5 de enero de 2015**, con asistencia de los Honorables Senadores señores Manuel José Ossandón Irrázabal (Presidente), Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Guido Girardi Lavín y Juan Pablo Letelier Morel, y de los Honorables Diputados señoras Maya Fernández Allende y Loreto Carvajal Ambiado (Daniel Farcas Guendelman) y señores Jaime Bellolio Avaria y Sergio Espejo Yaksic y **19 de enero de 2015**, con asistencia de los Honorables Senadores señores Manuel José Ossandón Irrázabal

(Presidente), Alejandro García Huidobro Sanfuentes, Guido Girardi Lavín y Juan Pablo Letelier Morel, y de los Honorables Diputados señora Maya Fernández Allende y señores Jaime Bellolio Avaria, Sergio Espejo Yaksic y Joaquín Tuma Zedán (Loreto Carvajal Ambiado) y (Daniel Farcas Guendelman).

Sala de la Comisión, a 23 de enero de 2015.

**ANA MARÍA JARAMILLO FUENZALIDA**  
Abogado Secretario