

**INDICACIONES AL PROYECTO DE LEY BOLETÍN 13975-15, QUE MODIFICA LA LEY  
N°18.290, DE TRÁNSITO, PARA SANCIONAR AL CONDUCTOR DE VEHÍCULOS  
MOTORIZADOS QUE CAUSARE DAÑOS O LESIONES A QUIEN SE TRASLADE EN BICICLETA  
U OTROS CICLOS**

En artículo dos del proyecto, para agregar las siguientes modificaciones a la ley N° 18.290, de Tránsito, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1, de 2007, de los Ministerios de Transportes y de Justicia:

1- Para agregar en el artículo 2 número 10<sup>1</sup>, a continuación de la coma, la siguiente frase:

***“cuya velocidad no exceda de 25 kilómetros por hora,”***

2.- para agregar en el artículo 2 número 1<sup>2</sup>, después de la expresión “destinada”, la siguiente palabra:

***“exclusivo”***

3.- Para agregar en el artículo 79 un nuevo inciso final del siguiente tenor:

***“En caso de aquellos vehículos que no cuenten con asiento para el conductor, no podrán llevar acompañante”.***

---

<sup>1</sup> 10) Ciclovía: Espacio destinado al uso exclusivo de bicicletas y otros ciclos, ***\*cuya velocidad no exceda de 20 kilómetros por hora\****, que puede estar segregada física o visualmente, según las características y clasificaciones que se definan mediante reglamento;

<sup>2</sup> 1) Acera: Parte de una vía destinada ***\*exclusivo\**** al uso de peatones;

**INDICACIONES AL PROYECTO DE LEY BOLETÍN N° 16.434-15, QUE MODIFICA CUERPOS  
LEGALES QUE INDICA CON EL OBJETO DE AUTORIZAR EL USO DE TECNOLOGÍAS DE  
AUTENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA PARA LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN DE PASAJEROS DEL  
TRANSPORTE AÉREO.**

Modifícase el artículo único del proyecto en los siguientes términos:

1. Reemplázase el numeral primero por el siguiente:

Agrégase entre las expresiones “adoptar” y “todas las medidas” la frase:

***“por el personal que disponga la jefatura respectiva y mediante cualquier dispositivo o medio tecnológico idóneo para tal efecto, incluyendo el tratamiento de datos biométricos.”***

2. Reemplázase el numeral cuarto por el siguiente:

“4. Agrégase el siguiente inciso segundo:

***“Para el cumplimiento de sus funciones la Policía de Investigaciones de Chile podrá celebrar convenios con otros organismos de la Administración del Estado. Del mismo modo, deberá dar cumplimiento a las disposiciones de la ley N° 19.628, sobre protección de los datos personales o la normativa que la reemplace.”*** “

3. Agrégase un nuevo numeral quinto en los siguientes:

“5. Agrégase el siguiente inciso final:

***“Para la definición de normas técnicas de los medios tecnológicos, la Policía de Investigaciones podrá consultar a la Secretaría de Gobierno Digital, del Ministerio de Hacienda.”***”

**INDICACIONES AL PROYECTO DE LEY BOLETIN 17003-11 BOLETÍN ESTABLECE LA LEY INTEGRAL DE SALUD MENTAL Y MODIFICA LOS CUERPOS LEGALES QUE INDICA**

1.- Para agregar en el artículo 1, inciso primero, a continuación de la expresión “favorecer la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

2.- Para sustituir en el artículo 2, letra c), la expresión “para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social”, por la siguiente:

***“Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental, laboral y social”***

3.- para agregar en el artículo 3, letra a), a continuación del punto final que pasa a ser una coma, la siguiente expresión:

***“para lo cual podrá celebrar convenios con organismos públicos como privados, y recibir financiamiento de estos últimos para cumplir con los objetivos de la presente Ley”***

4.- Para agregar en el artículo 4, inciso primero, a continuación de la expresión: “y la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

5.- para agregar en el artículo 4, letra b), a continuación de la expresión: Promover la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

6.- para agregar en el artículo 4, letra c), a continuación de la expresión: “y la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

7.- para agregar en el artículo 5 inciso primero, a continuación de la expresión “vida independiente y la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

8.- Para agregar en el artículo 6 inciso segundo, a continuación de la expresión “e inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

9.- para agregar en el artículo 10, inciso segundo, a continuación de la expresión “La formación y capacitación deberá poner énfasis en”, la siguiente expresión:

***“el enfoque biopsicosocial, ”***

10.- Para agregar en el artículo 15, un inciso final del siguiente tenor:

***“Para el cumplimiento de este objetivo, El Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en coordinación con el Ministerio de Salud, municipalidades y Gobiernos regionales, en su caso, podrán establecer planes de inclusión laboral específicamente enfocados en la inclusión de personas que padezcan o hayan padecido enfermedades o trastornos de salud mental, pudiendo celebrar convenios con entidades tanto públicas como privadas, con el objetivo de identificar e insertar laboralmente a estas personas”.***

11.- Para agregar en el artículo 22, inciso primero, a continuación de la expresión “y la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“Como laboral”***

12.- para agregar en el artículo 27 letra e), a continuación de la expresión “La hospitalización psiquiátrica”, la siguiente expresión:

***“voluntaria como involuntaria”***

13.- para agregar en el artículo 27 letra a), a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido lo siguiente:

***“Para el cumplimiento de este objetivo, podrán coordinarse con los respectivos municipios para efectos de identificar e intervenir a aquellas personas que por cualquier motivo no se encuentren insertos dentro de la red de atención primaria de Salud.”***

14.- para sustituir en el artículo 27, la letra d), por la siguiente:

***“d. La atención de urgencias de salud mental se efectuará en servicios de urgencia de la atención primaria y de hospitales, por un profesional afín, sea médico psiquiatra y/o psicólogo, sin perjuicio del personal clínico de apoyo, el que accederá a formación y capacitación periódica en materia de salud mental.”***

15.- para agregar en el artículo 28, número 11, letra c), a continuación de la expresión “Ministerio de Desarrollo Social y Familia elaborarán”, la siguiente expresión:

***“, con participación de las organizaciones de la sociedad civil que agrupen a personas con enfermedades o trastornos de salud mental y/o sus familias”***

**INDICACIONES AL PROYECTO DE LEY BOLETIN 17003-11 BOLETÍN ESTABLECE LA LEY INTEGRAL DE SALUD MENTAL Y MODIFICA LOS CUERPOS LEGALES QUE INDICA**

1.- Para agregar en el artículo 1, inciso primero, a continuación de la expresión “favorecer la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

2.- Para sustituir en el artículo 2, letra c), la expresión “para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social”, por la siguiente:

***“Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental, laboral y social”***

3.- para agregar en el artículo 3, letra a), a continuación del punto final que pasa a ser una coma, la siguiente expresión:

***“para lo cual podrá celebrar convenios con organismos públicos como privados, y recibir financiamiento de estos últimos para cumplir con los objetivos de la presente Ley”***

4.- Para agregar en el artículo 4, inciso primero, a continuación de la expresión: “y la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

5.- para agregar en el artículo 3, letra b), a continuación de la expresión: Promover la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

6.- para agregar en el artículo 3, letra c), a continuación de la expresión: “y la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

7.- para agregar en el artículo 5 inciso primero, a continuación de la expresión “vida independiente y la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

8.- Para agregar en el artículo 6 inciso segundo, a continuación de la expresión “e inclusión social”, la siguiente expresión:

***“como laboral”***

9.- Para agregar en el artículo 15, un inciso final del siguiente tenor:

***“Para el cumplimiento de este objetivo, El Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en coordinación con el Ministerio de Salud, municipalidades y Gobiernos regionales, en su caso, podrán establecer planes de inclusión laboral específicamente enfocados en la inclusión de personas que padezcan o hayan padecido enfermedades o trastornos de salud mental, pudiendo celebrar convenios con entidades tanto públicas como privadas, con el objetivo de identificar e insertar laboralmente a estas personas”.***

10.- Para agregar en el artículo 22, inciso primero, a continuación de la expresión “y la inclusión social”, la siguiente expresión:

***“Como laboral”***

11.- para agregar en el artículo 27 letra e), a continuación de la expresión “La hospitalización psiquiátrica”, la siguiente expresión:

***“voluntaria como involuntaria”***

12.- para agregar en el artículo 27 letra a), a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido lo siguiente:

***“Para el cumplimiento de este objetivo, podrán coordinarse con los respectivos municipios para efectos de identificar e intervenir a aquellas personas que por cualquier motivo no se encuentren insertos dentro de la red de atención primaria de Salud.”***

13.- para sustituir en el artículo 27, la letra d), por la siguiente:

***“d. La atención de urgencias de salud mental se efectuará en servicios de urgencia de la atención primaria y de hospitales, por un profesional afín, sea médico psiquiatra y/o psicólogo, sin perjuicio del personal clínico de apoyo, el que accederá a formación y capacitación periódica en materia de salud mental.”***

### **Experiencias de los consumidores con relación al servicio de transporte aéreo:**

En mi calidad de presidenta de la comisión de transporte y telecomunicaciones del Senado, he tomado conocimiento y junto a la comisión que presido, de una serie de prácticas, políticas y condiciones contractuales, en materia de transporte aéreo de pasajeros, que pueden estar afectado los derechos de un gran número de personas usuarias del servicio de transporte aéreo de pasajeros, por lo que nos parece atinente indagar en esta materia, y conocer la experiencia de los consumidores en materia del servicio de transporte aéreo.

Existen una serie de practicas que van abiertamente contra el derecho de los consumidores, y entendemos e identificamos la necesidad de doblgar los esfuerzos en mecanismos de fiscalización efectivos, como la adecuada información de sus derechos a los usuarios, como canales de reclamos mas expeditos y menos burocráticos.

### **Los datos duros nos indican:**

-Que durante el año 2024 el Aeropuerto de Santiago de Chile transportó 25 millones de pasajeros, rompiendo un récord histórico, evidenciando un crecimiento en la demanda del servicio con relación al año anterior de 21.6%. siendo el Grupo empresarial LATAM quien transporto la mayor cantidad de personas a nivel nacional.

- De acuerdo a las cifras publicadas por la Junta Aeronáutica Civil (JAC), entre enero y noviembre de 2024 el tráfico aéreo nacional registró un total de 25.619.810 pasajeros, lo que representa un aumento respecto al total de pasajeros del año 2023.

-Que durante el mismo año se registraron 33.354 reclamos siendo la aerolínea SKY AIRLINE quien concentro el mayor porcentaje de reclamos, con 14,658 reclamos (43.95%) para el año 2024, seguida por LATAM.

En este contexto, y dado que el transporte aéreo se erige en la actualidad como un servicio básico y esencial para la conectividad del País, es que se consideró adecuado invitar a exponer a la comisión a CONADECUS y a SERNAC; asimismo se recibió informe de la BCN, sobre esta materia. En sesión del miércoles 22 de enero, estos expositores pudieron compartir con la comisión datos y estadísticas con relación a la experiencia de los usuarios con relación a este esencial servicio, pudiendo constatar algunos de los principales problemas que tiene los consumidores al momento de contratar este servicio.

### **El documento elaborado por la BCN señala, en lo relevante:**

\*En 2024, LATAM movilizó el mayor número de pasajeros en tránsito nacional e internacional, **con un 60% y 52% respectivamente**. En ambos segmentos le siguen Sky y Jetsmart.

\*La puntualidad promedio de los viajes ha ido disminuyendo, **registrándose su menor valor en el tercer trimestre del año 2024, equivalente a 82,3%**. La puntualidad promedio por trimestre ha ido en descenso, **registrándose su menor valor en el tercer trimestre del año 2024** (último dato disponible a la fecha de elaboración de este informe). Lo anterior ha implicado un aumento de los atrasos en todos los bloques de tiempo considerado, destacando que en el tercer trimestre 2024 **un 4,6% de estos son mayores a 60 minutos**.

\*Las Cifras publicadas por el SERNAC, referidas al motivo legal de reclamos recibidos por consumidores de transporte aéreo, señalan que el mayor porcentaje, **un 32,9%, corresponde a formalidades de contrato, le sigue cancelación o retraso del vuelo con 15,75% de los reclamos y en tercer lugar dificultades para término de contrato con 9,69% de los reclamos**.

**Por su parte SERNAC; Enfatizó en los siguientes puntos:**

Ofreció un resumen de las principales acciones que han llevado a cabo a favor de los consumidores tales como:

\*Mayo del año 2024 emitió circular interpretativa SERNAC, para prevenir y detectar malas prácticas al momento de viajar en avión; Ceder el asiento o dejar sin efecto el boleto, alguno de los principales derechos de los consumidores establecidos en este documento, que busca prevenir y detectar las malas prácticas a la hora de viajar en avión.

\* en octubre de 2024 SERNAC demandó a LATAM por incumplir leyes sobre compensación por pérdida de equipaje. Aerolínea ofrecía unilateralmente indemnización de USD 600 (\$600.000 aprox) por afectado, muy por debajo de compensación establecida por Ley de 40 UF, \$1.536.368 por pasajero. Corte de Apelaciones determinó vulneración de los derechos del consumidor al entregarse información falsa sobre compensaciones. Aerolínea fue multada con 100 UTM

\* A enero de 2025, Se han aperturado y gestionado 11 Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) con aerolíneas: A enero de 2025:

- 1.265.547 beneficiarios/as de los acuerdos alcanzados
- Las restituciones en virtud de los acuerdos ascienden a \$19.890.350.744 pesos, equivalente a 19 millones de dólares.

\*A enero de 2025, Se han iniciado 7 juicios colectivos: - 4 juicios concluidos, todos con sentencia condenatoria. - 3 juicios en proceso. - Del total de 18 procesos concluidos, 15 han tenido término favorable (conciliación/sentencia condenatoria).

\* **Término favorable con seis** de las ocho empresas con las que se aperturó un PVC. Cierre desfavorable: Iberia y American Airlines, por lo que se iniciaron dos demandas colectivas.

- Se acordó la restitución de todas aquellas tasas de embarques de vuelos no realizados entre los años 2015 y 2021.

- Tras la entrada en vigencia de la Ley Pro Consumidor, en diciembre del año 2021, las compañías están obligadas a restituir en forma automática a los consumidores el dinero por las tasas de embarque de vuelos no realizados. Previamente no existía norma expresa.

-SERNAC ha sostenido una postura clara con relación a las prácticas de las aerolíneas, en nota de prensa de febrero del año 2024, el director de SERNAC, en el medio Emol “apunta a “un modelo de negocios”, por reclamos contra aerolíneas: señalando “hay una clara vulneración de derechos”.

#### **CONADECUS informo lo siguiente:**

\***TOTEMS:** La entrada en funcionamiento de las nuevas instalaciones del Aeropuerto de Santiago a provocado una gran congestión, especialmente con la implementación de los Kioscos automatizados de auto atención migratoria de la PDI, los cuales presentan las siguientes problemas:

- Lento y burocrático
- La lectura del pasaporte no es correcta y rechaza
- Kioscos de auto atención vacíos
- Kioscos fuera de servicio

#### \* **Los principales reclamos de los usuarios:**

- Por retraso en salidas de vuelos
- Cancelación de vuelos
- Reclamo por no devolución de dineros
- Falta de cumplimiento de protocolos para personas con discapacidad
- Sobre venta de pasajes
- Negación de embarque
- Perdida, extravió o daño de equipaje

## MINUTA SESION 22 DE ENERO 2024, COMISION DE TRANSPORTE

### 1.- BOL.N° 16720-15 INICIAR EL ESTUDIO DEL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 18.290 Y OTROS CUERPOS LEGALES QUE INDICA, PARA HACER EFECTIVA LA EXIGENCIA DE CONTAR CON APTITUDES PARA CONDUCIR VEHÍCULOS MOTORIZADOS Y REGULAR OTRAS MATERIAS RELACIONADAS, CON URGENCIA CALIFICADA DE "SUMA".

*\*Idea matriz: Modificar diversos cuerpos legales con la finalidad de establecer la obligatoriedad de realización de exámenes médicos para la obtención de la licencia de conducir, a la vez de aumentar la cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes del Tránsito, y establecer medidas para acompañar a los padres de hijos e hijas fallecidas en estos accidentes.*

*La iniciativa -conocida como Ley Jacinta en honor de la pequeña de solo 5 meses que murió tras ser embestida por un conductor de 80 años que padecía un cáncer en etapa IV- busca reforzar la exigencia de aptitudes físicas y psíquicas para quienes saquen o renueven la licencias de conducir, con el objetivo de mejorar la seguridad vial.*

- Conforme el informe aprobado por el H. Senado, que recoge la exposición de la **prefectura de Investigación de Accidentes en el Tránsito (SIAT)**; informo que, del total de accidentes ocurridos en el año 2023, centrándonos en ese año en particular, solo un 0,31% fue con responsabilidad de adultos mayores (existieron 243 accidentes con responsabilidad de adultos mayores, que equivalía al 0,31%). De esos 78.238 accidentes en total, donde efectivamente tomó conocimiento la SIAT, 2937 fueron investigados por la SIAT y solo el 0,31% fue con responsabilidad de personas adultas mayores. En lo que va del 2024, existe un leve incremento del 0,7% respecto al 2023

- **Conaset**, señaló: En este sentido, podemos afirmar que el nuevo proyecto ha sido mejorado significativamente. **Hemos eliminado las menciones a los adultos mayores** y también se ha ampliado el cumplimiento de los exámenes médicos, abordando así las críticas al proyecto anterior. Nos enfocamos en esta perspectiva, **porque el texto revisado aplica a todos los conductores y no solo a un grupo específico.**

- El proyecto se estructura sobre la base de la dictación de un reglamento que regulará:

*\*Exigencia de acreditar, mediante declaración jurada, que no ha sido diagnosticado ni conoce padecer de alguna de las enfermedades inhabilitantes o restrictivas establecidas en el reglamento dispuesto para tales efectos.”.*

*\* Exige la evaluación de la idoneidad física y psíquica de los postulantes o de los titulares de licencias de conductor deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el reglamento.*

\*Estas patologías estarán definidas en un reglamento dictado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y suscrito por el Ministerio de Salud. Aquí también se establecerá la forma de evaluar -por parte de las municipalidades- la idoneidad física y psíquica de las y los postulantes o titulares de licencias de conducir

\* Sanciona al conductor que hubiere declarado falsamente que no padece alguna de las enfermedades inhabilitantes o restrictivas para efectos de acreditar idoneidad física y psíquica, le será cancelada la licencia de conductor más multas.

### **Intervenciones:**

-Relevante que se haya eliminado la mención expresa a adultos mayores, sobre todo porque su incidencia en accidentes de tránsito, conforme a los datos es mínima, y resulta ser un concepto discriminatorio legislar en base aun grupo etario específico, por una situación concreta.

- Consultar si actualmente existen limitaciones para obtener o renovar una licencia de conducir referida a determinadas enfermedades y/o afecciones psíquicas.

### **2.- ANALIZAR LA EXPERIENCIA DE LOS CONSUMIDORES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO, TANTO EN RELACIÓN A LAS POLÍTICAS Y CONDICIONES DE LOS VIAJES COMO A LA INFRAESTRUCTURA DE LOS AEROPUERTOS.**

A este punto han sido invitados el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señor Andrés Herrera y el Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS), señor Hernán Calderón.

### **PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN:**

El objetivo del presente punto, dice relación con la experiencia de los consumidores con relación al servicio de transporte aéreo, se ha detectado, sobre todo en esta época estival, ciertas practicas de las empresas aéreas con relación a los servicios que prestan, que pudiese generar afectaciones a los derechos de los usuarios y contratiempos.

Hemos recopilado ciertos antecedentes con relación al funcionamiento del servicio aéreo, pero también con relación a infraestructura de los aeropuertos, como el caso de los tótems en el aeropuerto del nuevo Pudahuel. Asimismo, hay ciertas prácticas, políticas y condiciones de los contratos aéreos que requieren de atención, por lo mismo hemos citado a los expositores precisamente para que desde su rol y competencia como fiscalizadores, y en resguardo de los derechos de los consumidores, nos puedan exponer cuales son aquellos aspectos que requieren de atención en este ámbito, para que desde su diagnostico e información podamos abordar, si así lo amerita, avanzar en ciertas regulaciones mínimas en materia del servicio de transporte aéreo.

En este contexto, el 10 de enero, en el sitio de noticias biobiochile.cl, se publicó una nota de prensa para informar acerca del oficio enviado por Sernac a Latam, Sky y Jetsmart sobre medidas y cómo informan a pasajeros los retrasos de vuelos.

Por otra parte, durante el mes de diciembre, en distintos medios de comunicación se dio cuenta de otro aspecto que ha sido objeto de críticas, que son los nuevos Kioscos Automatizados de Autoatención Migratoria de la PDI. Los pasajeros han señalado que estos no han funcionado correctamente.

En este contexto, el objetivo de este punto es poder recabar información para evaluar si corresponde algún pronunciamiento de este parlamento y del ejecutivo.

De antemano y con el fin en mismo sentido de enriquecer el debate, es que quisiera recabar el acuerdo para solicitar a la BCN nos pueda insumir sobre esta temática.

### **Preguntas abiertas:**

1.- ¿Cómo funcionan los accesos, atención y asientos preferenciales en el servicio aéreo que prestan las aerolíneas? Consta que solo existen políticas de accesos prioritarios, atención prioritaria ligadas a que el usuario suscriba una determinada tarjeta de crédito de un determinado banco. En este sentido, y dado que por ejemplo la política de atención personal en materia de recepción e ingreso de maletas ha sido reemplazada por un totem, solo tienen atención preferente quienes suscriben contratos con ciertos bancos y por determinados productos, quienes acceden tienen un trato preferencial por sobre otros.

Existen medidas de discriminación positiva a favor de adultos mayores, personas con capacidad reducida, niños pequeños etc que no diga relación con el contrato del usuario con bancos determinados y determinados productos.

Solicitar explicar si en materia de transporte aéreo existe políticas de trato preferencial ligada a ciertas limitaciones físicas, mentales o de edad o el único criterio es ser un cliente preferente?

2.- Que pasa con la transferencia de pasajes a otro pasajero, puesto que existen líneas aéreas que establecen esta posibilidad solo sobre la base de pagar una mayor tarifa, así como la posibilidad de cambio de vuelo.

3.- que pasa con la política de equipaje en cabina, es viable que se cobre por una maleta un valor mas caro de lo que vale el pasaje de vuelo? Porque se cobra el equipaje o se restringe en exceso este a una mochila pequeña, la que tampoco en muchos casos es permitido que sea trasladada en el espacio de cabina destinado a ello.

4.- que pasa con la sobre venta de vuelos (políticas de latam señala: **Flexibilidad y cancelaciones:** Si el vuelo es cancelado o reprogramado debido a, o con ocasión de la pandemia COVID-19, o por otras razones de seguridad o de fuerza mayor, podrás reprogramar tu viaje, solicitar el reembolso del valor del pasaje o contratar otros servicios de LATAM) que pasa cuando hay cambios de horarios y no existe posibilidad de viajar dentro del horario contratado sino otro día?

Políticas generales de vuelo Latam:

-Asegúrate que cumples los requisitos para viajar a este destino.

**-Aunque tu pasaje no permita devolución tienes derecho a solicitar un reembolso de las tasas de embarque. Ten en cuenta que en algunos países cobran un cargo por servicio en la compra y que este monto no es reembolsable.**

-Las imágenes de cabina Premium Business son de referencia.

**-Para viajes con ida y vuelta: el vuelo de ida que elijas determinará los precios de los vuelos de regreso.**

**-Si eliges una tarifa que permite un porcentaje o la totalidad de devolución, ten en cuenta que sólo podrás solicitar el reembolso antes del horario de salida del primer vuelo de tu itinerario.**

-Los cupos y precios están sujetos a confirmación en los pasos siguientes.

**-Tratándose de compras que comprendan vuelo de ida y vuelta, los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado. Si no se vuela algún tramo del itinerario, éste se cancelará, sin aviso previo, en su totalidad y sin reembolso, salvo que las condiciones de la tarifa así lo permitan.**

**-Recuerda que para postular a Upgrade de cabina con tramos tienes que haber comprado tu ticket con tarifa Light, Plus, Top, Standard, Classic o Full. Ten en cuenta que si tu tarifa es Light solo podrás postular al Upgrade de cabina con tramos para vuelos nacionales, dentro de Sudamérica y el Caribe, excepto vuelos regionales desde Brasil. Los niños o infantes que viajan con tarifas con descuento, no podrán optar al beneficio de Upgrade LATAM Pass. Para conocer las condiciones de tu pasaje revisa el detalle de la tarifa que compraste.**

Si eliges un vuelo operado por otra aerolínea, podrás seleccionar asientos directamente en esa compañía.

Podrían aplicar cargos adicionales de la aerolínea por equipaje. Para vuelos hacia y desde Estados Unidos, revisa los cargos por equipaje y servicios opcionales.

**Flexibilidad y cancelaciones:** Si el vuelo es cancelado o reprogramado debido a, o con ocasión de la pandemia COVID-19, o por otras razones de seguridad o de fuerza mayor, podrás reprogramar tu viaje, solicitar el reembolso del valor del pasaje o contratar otros servicios de LATAM. Revisa tus derechos, y las alternativas asociadas a la pandemia COVID-19.

## **MINUTA SESION 29 DE ENERO, COMISION DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES**

### **1.- BOL.N° 16720-15 CONTINUAR CON EL ESTUDIO DEL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 18.290 Y OTROS CUERPOS LEGALES QUE INDICA, PARA HACER EFECTIVA LA EXIGENCIA DE CONTAR CON APTITUDES PARA CONDUCIR VEHÍCULOS MOTORIZADOS Y REGULAR OTRAS MATERIAS RELACIONADAS, CON URGENCIA CALIFICADA DE "SUMA".**

A este punto ha sido invitado el Jefe de la Prefectura de Investigación de Accidentes en el Tránsito (SIAT), Teniente Coronel señor Carlos Cortes.

\*Idea matriz: Modificar diversos cuerpos legales con la finalidad de establecer la obligatoriedad de realización de exámenes médicos para la obtención de la licencia de conducir, a la vez de aumentar la cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes del Tránsito, y establecer medidas para acompañar a los padres de hijos e hijas fallecidas en estos accidentes.

La iniciativa -conocida como Ley Jacinta en honor de la pequeña de solo 5 meses que murió tras ser embestida por un conductor de 80 años que padecía un cáncer en etapa IV- busca reforzar la exigencia de aptitudes físicas y psíquicas para quienes saquen o renueven la licencias de conducir, con el objetivo de mejorar la seguridad vial.

- Conforme el informe aprobado por la H. Cámara, recoge la exposición de la prefectura de Investigación de Accidentes en el Tránsito (SIAT); informo que, del total de accidentes ocurridos en el año 2023, centrándonos en ese año en particular, solo un 0,31% fue con responsabilidad de adultos mayores (existieron 243 accidentes con responsabilidad de adultos mayores, que equivalía al 0,31%). De esos 78.238 accidentes en total, donde efectivamente tomó conocimiento la SIAT, 2937 fueron investigados por la SIAT y solo el 0,31% fue con responsabilidad de personas adultas mayores. En lo que va del 2024, existe un leve incremento del 0,7% respecto al 2023

#### **PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN:**

\* Consultar al SIAT, si conforme a su experiencia esta propuesta puede significar una contribución real para bajar los índices de siniestralidad en materia de accidentes de tránsito.

\* Que aportes podrían agregarse a la propuesta para complementarla, y que herramientas a su juicio son mas eficaces en materia de prevención de esta clase de accidentes.

## **2.- ANALIZAR LA EXPERIENCIA DE LOS CONSUMIDORES CON RELACIÓN AL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO, TANTO EN RELACIÓN A LAS POLÍTICAS Y CONDICIONES DE LOS VIAJES COMO A LA INFRAESTRUCTURA DE LOS AEROPUERTOS.**

A este punto han sido invitados el Director General de Aeronáutica Civil, General de Aviación, señor Carlos Madina; el Secretario General de la Junta Aeronáutica Civil, señor Martín Mackenna; la Presidenta de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (ACHILA A.G.), señora Mayra Kohler y el Gerente General del Aeropuerto Nuevo Pudahuel, señor Nicolas Claude.

### **TEMATICAS PARA INTERVENCION**

Contextualización de contratos de vuelo: se trata de un contrato por adhesión en que el consumidor no puede negociar los términos del contrato, sino que solo adherir a el o no, si no adhiere no puede acceder al servicio de transporte. Como ocurre en la mayoría de los contratos de servicios básicos, los consumidores requieren de un servicio esencial, y es por estas razones que por ejemplo en materia de servicios básicos de agua y luz, los precios se encuentran tarificados, para evitar los abusos de poder entre el prestador y el consumidor.

En este caso en concreto a nivel nacional solo operan un grupo reducido de operadores del servicio de transporte aéreo lo que genera una mayor presión al consumidor pues no tiene tantas alternativas de elegir, ni tampoco existe una competencia entre ellas que permita bajar precios.

#### **\*Al Director General de Aeronáutica Civil;**

-Que aclare bien que medidas pueden adoptar en materia de sus facultades fiscalizadoras. ¿Qué fiscalizan? ¿Como fiscalizan?

-Por otra parte, qué opinión tiene respecto de la propuesta de Conadecus, en el sentido de mantener puestos de atención y reclamo en los aeropuertos en que se resolviera de inmediato los reclamos de los consumidores, y si ello es viable.

#### **\* A la Presidenta de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (ACHILA A.G.);**

-Conadecus identifico los siguiente reclamos frecuentes:

-Por retraso en salidas de vuelos

-Cancelación de vuelos

-Reclamo por no devolución de dineros

-Falta de cumplimiento de protocolos para personas con discapacidad

### **-Sobre venta de pasajes**

#### **- Negación de embarque**

#### **-Perdida, extravió o daño de equipaje**

- Se realiza por parte de las aerolíneas evaluación con relación a sus políticas y condiciones de vuelo, como de los contratos. Como se establecen, o en base a que criterios se establecen estas condiciones y estipulaciones contractuales como la fijación de precios, tarifas, equipaje, condiciones de la contratación etc.

-Existen clausulas contractuales que vayan contra los derechos de los consumidores, como por ejemplo el derecho a retracto, la devolución y cambios de fechas. (considerar que en el retail todos estos derechos están garantizados)

- Como se determinan las tarifas y precios de viaje, particularmente del cobro de equipaje, considerando que en caso del transporte terrestre de pasajeros no existe un mayor cobro para el equipaje personal que incluye una maleta y no solo una mochila de mano.

-Qué medidas han adoptado para responder a los consumidores con relación a sus reclamos, cual es protocolo de atención ante emergencias, los tiempos de esperas y el acceso a una atención oportuna y que resuelva efectivamente los reclamos de los consumidores.

- Cuando el pasajero se atrasa pierde el vuelo, pero cuando la aerolínea se atrasa o reprograma o sobre vente vuelos ¿Qué pasa? Las aerolíneas cumplen con normativa establecida a favor de los consumidores espontáneamente o lo hacen solo cuando existe un reclamo formal o un proceso ante el sernac?

- Como se determinan las políticas de acceso preferente y prioritario, porque existen accesos prioritarios relacionados a convenios con determinadas tarjetas bancarias?

- existen políticas de acceso y trato preferente para adultos mayores y personas con movilidad reducida o menores de edad, como asientos preferenciales o atención personalizada?

- Porque para cambiar pasajes se debe cancelar una tarifa mas cara. Cuando la aerolínea te cancela o reprograma un vuelo entrega la opción de la devolución del pasaje, pero cuando el consumidor quiere cambiar un vuelo no se le respeta el valor, o bien debe adicionar montos estratosféricos para efectuar el cambio.

### **Al Gerente General del Aeropuerto Nuevo Pudahuel;**

-Conforme expuso conadecus identificó los siguientes problemas en el aeropuerto

\*TOTEMS: La entrada en funcionamiento de las nuevas instalaciones del Aeropuerto de Santiago a provocado una gran congestión, especialmente con la implementación de los Kioscos automatizados de auto atención migratoria de la PDI, los cuales presentan las siguientes problemas:

- Lento y burocrático
- La lectura del pasaporte no es correcta y rechaza
- Kioscos de auto atención vacíos
- Kioscos fuera de servicio

-Por otra parte, el diseño del aeropuerto no es amigable con las personas con movilidad reducida o tercera edad largas caminatas para retirar equipaje o para llegar a la puerta de embarque. Asimismo el senador kusanovic, acuso falta de infraestructura para personas con movilidad reducida.

## ANTECEDENTES CONTEXTO:

- En enero y febrero del año 2017, las regiones de O'Higgins, el Maule y el Bío-bío, fueron afectadas por un megaincendio forestal, de los más grandes y de mayor intensidad que se habían registrado hasta esa fecha en nuestra historia. Las consecuencias de estos siniestros fueron devastadoras: 10 personas fallecidas, más de 3.000 personas damnificadas, 587.000 hectáreas consumidas, y 1.776 viviendas destruidas.

-A partir de este lamentable suceso, se presentó en la Cámara de Diputados el proyecto de ley que crea el Servicio Nacional Forestal y modifica la Ley General de Urbanismo y Construcciones. El proyecto se aprobó en primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados durante ese mismo año (2017)

-Sin embargo, este no fue un hecho aislado, pues durante los últimos años, la situación en materia de propagación de incendios forestales, se ha tornado cada vez más alarmante, recurrente con eventos de mayor gravedad e intensidad, como dato objetivo, durante la temporada 2020-2021, se registraron 406 siniestros de este tipo, equivalente al doble de eventos, ocurridos los 5 años anteriores. Las hectáreas que fueron consumidas por el poder de las llamas, en el bienio en comento, ascendieron a 13.772.

- En el año 2022, en un período de 5 meses, se registraron 16.147 hectáreas consumidas por el fuego, anotando un alza correspondiente al 165% del área arrasada, al año siguiente 2023, un arrasador siniestro afectó las regiones de Ñuble, Biobío y Araucanía. La magnitud de esta tragedia, cobro de 26 vidas, dejó más de 800 damnificados, y generó la destrucción de cientos y cientos de viviendas, pérdida de animales y de infraestructura.

-Durante el presente año (2024), un mega incendio urbano y rural afectó a la quinta región, cobro la vida de 131 personas. Si comparamos este incendio con el Mega Incendio de Valparaíso de 2014 en que hubo 15 víctimas fatales o el de Santa Olga de 2017 en que hubo 11 fallecidos, el Mega Incendio de 2024 no tienen precedentes en el territorio nacional, y la cifra de personas fallecidas solo son comparables con incendios fuera de nuestro país como el de Australia en 2009 en que fallecieron 173 personas, España en 2022 con 235 víctimas fatales y Grecia en 2018 con 104 fallecidos.

-En este contexto, nos enfrentamos a un nuevo fenómeno climático y humano que son los incendios de sexta generación, estos incendios son considerados de sexta generación, por su velocidad de propagación, que es entre 6 y 12 veces la velocidad de un incendio forestal común, convirtiéndose por tanto en fuegos de altísima peligrosidad y de difícil control dada las condiciones climáticas de altas temperaturas junto con fuertes ráfagas de viento.

-Sobre las causas general de los incendios las estadísticas son categóricas en situar su causalidad a factores humanos, sea negligencia o intencionalidad, este factor humano, sumado a los nuevos factores ambientales en un escenario de cambio climático, dejan a nuestro país en una extrema vulnerabilidad ante estos eventos, que sin una institucionalidad robusta que permita una adecuada prevención y control de los mismos, no nos quedara mas que seguir lamentando mas pérdidas de vidas humanas.

-cada uno de estos mega incendios ha sido objeto de comisiones investigadoras, que ya desde el año 2014 advertían la necesidad de contar con un servicio especializado en la prevención y combate. En este contexto, el año 2017 se ingresó a tramitación en la Cámara de Diputados el proyecto de ley iniciado en mensaje que crea el Servicio Nacional Forestal y modifica la Ley General de Urbanismo y Construcciones.

Desde el año 2017 a la fecha el proyecto de ley ha estado en tramitación en el Senado, debiendo sortear distintos desafíos. Por ello, después de 7 años y de varias comisiones, se ha logrado que por fin pueda ser sancionado por la sala de este Honorable Senado.