

**INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO
RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO
AERONÁUTICO, EN MATERIA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y SUS
DERECHOS.**

BOLETÍN 4.595-15 (S) refundido con 4.764-15 (S)¹

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar el proyecto de ley individualizado en el epígrafe, de origen en una moción de los senadores Camilo Escalona Medina, Juan Pablo Letelier Morel y Pedro Muñoz Aburto, **en segundo trámite constitucional y segundo reglamentario**, con urgencia calificada de suma.

De acuerdo a lo prescrito en el artículo 290 del reglamento de la Corporación, cabe consignar lo siguiente:

I.- ARTÍCULOS QUE NO HAN SIDO OBJETO DE INDICACIONES NI DE MODIFICACIONES.

No hay.

II.- ARTÍCULOS QUE DEBEN DARSE POR APROBADOS REGLAMENTARIAMENTE.

No hay.

III.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No hay.

IV.- ARTÍCULOS SUPRIMIDOS

Artículo 1°.

Artículo 2°.

Artículo 3°.

V.- ARTÍCULOS MODIFICADOS

¹ La tramitación completa de este proyecto se encuentra disponible en la [página web de la Cámara de Diputados](#).

No hay.

VI.- ARTÍCULOS NUEVOS INTRODUCIDOS

En este segundo trámite reglamentario fue presentada **una indicación sustitutiva** de las Diputadas señoras Denise Pascal, María Antonieta Saa y Mónica Zalaquett, y de los Diputados señores Guillermo Ceroni, Fuad Chahín, Marcelo Díaz, José Manuel Edwards, Frank Sauerbaum, Joaquín Tuma, Patricio Vallespín, Enrique Van Rysselberghe y Pedro Velásquez, que contó con patrocinio parcial del ejecutivo en lo que dice relación con el inciso final del nuevo artículo 12° incorporado por la indicación.

La indicación fue aprobada por asentimiento unánime.

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS DENISE PASCAL Y MÓNICA ZALAUETT (PRESIDENTA) Y LOS DIPUTADOS SEÑORES FUAD CHAHÍN, JOSÉ MANUEL EDWARDS, FRANK SAUERBAUM, JOAQUÍN TUMA, PATRICIO VALLESPÍN Y PEDRO VELÁSQUEZ.

De esta manera, en síntesis, se destaca la inclusión de derechos en aspectos relativos a mayor información, sobre retrasos y cancelaciones de vuelos y sobreventa de pasajes.

Se establece en términos generales lo siguiente:

- El deber de informar a los pasajeros sobre sus derechos y condiciones comerciales de su pasaje;
- Los derechos para los pasajeros en caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes (overbooking), que incluyen el embarque en el siguiente vuelo o el reembolso del pasaje, más prestaciones asistenciales, incluidas acceso a teléfono, refrigerios y alojamiento (en ciertos casos) y más una compensación económica, según una tabla acorde a la distancia de los vuelos;
- Los derechos para los pasajeros en caso de retrasos o cancelaciones de vuelo, a todo evento, que incluyen prestaciones asistenciales y el embarque en el siguiente vuelo o el reembolso del pasaje;
- La obligación de las líneas aéreas de devolver las tasas de embarque si es que el pasajero no efectúa el vuelo, a su sola solicitud, y
- El derecho para que el pasajero pueda demandar indistintamente a la línea aérea o la agencia que le vendió el pasaje.

La indicación sustitutiva reemplaza el texto del proyecto aprobado por la Comisión por el siguiente:

“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 discapacitadas, 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, o

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, cualquiera 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 kilómetros y 1000 kilómetros;

- y 2.500 kilómetros;
- c) 4 Unidades de Fomento, para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros;
- y 4.000 kilómetros;
- d) 10 Unidades de Fomento, para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros;
- y 8.000 kilómetros, y
- 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 2,5 horas, 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. En el evento que el pasajero decida perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:

a) Comunicaciones telefónicas que necesite efectuar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a 2,5 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 2,5 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;

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

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 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 los minusválidos, 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 lo dispuesto en el número 5 del artículo 133.

c) En caso que el retraso se deba a causa imputable al transportador y es 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, tales como de catástrofe, de emergencia, de sitio o de asamblea.

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 lo dispuesto en el número 5 del artículo 133 precedente.

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, tales como de catástrofe, de emergencia, de sitio o de asamblea.

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 cualquiera indemnización, o que entregue prestaciones o asistencia a un pasajero por causas o circunstancias que se deban en todo o parte al hecho o culpa de un tercero cualesquiera, siempre tendrá el derecho de exigir de tal tercero la indemnización de los perjuicios sufridos 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 por la cual 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 quater.- 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 su artículo 147 por el siguiente:

“Artículo 147.- La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuentas 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 perjuicios de los derechos que además tiene el 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, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil, 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.”.

VII.- TRÁMITE DE HACIENDA.

No requiere.

VIII.- MODIFICACIONES INTRODUCIDAS AL TEXTO APROBADO POR EL SENADO.

Lo ha sustituido por el siguiente:

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

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

"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 discapacitadas, 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, o

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, cualquiera 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 kilómetros 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, y
- 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 2,5 horas, 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. En el evento que el pasajero decida perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:

a) Comunicaciones telefónicas que necesite efectuar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a 2,5 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 2,5 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;

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

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 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 los minusválidos, 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 lo dispuesto en el número 5 del artículo 133.

c) En caso que el retraso se deba a causa imputable al transportador y es 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, tales como de catástrofe, de emergencia, de sitio o de asamblea.

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 lo dispuesto en el número 5 del artículo 133 precedente.

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, tales como de catástrofe, de emergencia, de sitio o de asamblea.

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 cualquiera indemnización o entregue prestaciones o asistencia a un pasajero por causas o circunstancias que se deban en todo o parte al hecho o culpa de un tercero cualesquiera, siempre tendrá el derecho de exigir de tal tercero la indemnización de los perjuicios sufridos 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 por la cual 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 quater.- 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 su 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 perjuicios de los derechos que además tiene el 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, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil, 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.”.

Como consecuencia de lo antes expuesto, y por las otras consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda aprobar el siguiente:

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 discapacitadas, 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, o

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, cualquiera 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 kilómetros y 1000 kilómetros;

- y 2.500 kilómetros;
- c) 4 Unidades de Fomento, para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros;
- y 4.000 kilómetros;
- d) 10 Unidades de Fomento, para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros;
- y 8.000 kilómetros, y
- e) 15 Unidades de Fomento, para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros, y
- 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 2,5 horas, 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. En el evento que el pasajero decida perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:

a) Comunicaciones telefónicas que necesite efectuar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a 2,5 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 2,5 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;

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

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 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 los minusválidos, 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 lo dispuesto en el número 5 del artículo 133.

c) En caso que el retraso se deba a causa imputable al transportador y es 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, tales como de catástrofe, de emergencia, de sitio o de asamblea.

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 lo dispuesto en el número 5 del artículo 133 precedente.

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, tales como de catástrofe, de emergencia, de sitio o de asamblea.

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 cualquiera indemnización o entregue prestaciones o asistencia a un pasajero por causas o circunstancias que se deban en todo o parte al hecho o culpa de un tercero cualesquiera, siempre tendrá el derecho de exigir de tal tercero la indemnización de los perjuicios sufridos 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 por la cual 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 quater.- 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 su artículo 147 por el siguiente:

“Artículo 147.- La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuentas 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 perjuicios de los derechos que además tiene el 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, Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil, 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.”.

SALA DE LA COMISIÓN, a 22 de enero de 2014.

Tratado y acordado en sesión de fecha 21 de Enero de 2014, con la asistencia de las Diputadas señoras Denise Pascal y Mónica Zalaquett (Presidenta) y los diputados señores Fuad Chahín, José Manuel Edwards, Frank Sauerbaum, Joaquín Tuma, Patricio Vallespín y Pedro Velásquez.

Asistió además el diputado Marcelo Díaz.

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de los señores Félix de Vicente, Ministro de Economía, Fomento y Turismo; Tomás Flores, Subsecretario de Economía y Juan José Bouchon, Jefe de Gabinete del Ministro.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI

Secretario de la Comisión